



ETSIT UVa

Escuela Técnica Superior de
Ingenieros de Telecomunicación

Procedimiento del buzón de felicitaciones, quejas y sugerencias de la E.T.S.I. de Telecomunicación

OBJETO

Definir el procedimiento del buzón habilitado por la ETSIT para que cualquier usuario pueda hacer llegar felicitaciones, quejas y sugerencias.

CÓDIGO

Pr_01_v02_2026

ALCANCE

PDI, PTGAs, estudiantes, egresados

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)

FECHA y ÓRGANO DE APROBACIÓN

Aprobado el 20-04-2026 por la Comisión de Garantía de Calidad de la ETSIT

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Consideraciones generales

El buzón de felicitaciones, quejas y sugerencias tiene por objeto recibir las observaciones y sugerencias que realice cualquiera de los colectivos de la E.T.S.I. de Telecomunicación de la Universidad de Valladolid (profesorado, estudiantes o personal de administración y servicio), así como personas ajenas a la misma, sobre el funcionamiento académico y de los servicios de la Escuela.

Las felicitaciones, quejas y sugerencias serán gestionadas por el equipo directivo y la unidad de calidad, o por uno de ellos en función de la naturaleza de la queja. En cualquier caso, se dará traslado al servicio afectado y se notificará al interesado en un plazo de 20 días hábiles sobre las actuaciones y medidas adoptadas. Ese plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Deberá tenerse en cuenta que su presentación no supondrá, en modo alguno, el inicio de un procedimiento administrativo formal o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal se le informa que los datos facilitados por Vd. mediante este impreso van a ser objeto de tratamiento informatizado, pasando a formar parte de un fichero cuyo responsable es la E.T.S.I. de Telecomunicación, pudiendo ejercer ante la misma los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos establecidos en la legislación vigente.

Flujo

- Pasos iniciales:
 - Identificar al responsable de cada área (cafetería, reprografía, ...) y datos de contacto
- Web → Presidente y secretario/a de la comisión → Tratar en la Comisión (en caso de ser necesario) → Derivar a responsable de área (cafetería, reprografía, ...) → Recibir respuesta → Tratar en el Comité (en caso de ser necesario) → Notificar a interesado/a
- Una vez subsanada la queja o reclamación (en caso de ser necesario):
 - Notificar a interesado/a y consultar si la gestión y resolución ha sido satisfactoria → En caso negativo, valorar volver al punto anterior

CÓMO REALIZAR LAS FELICITACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

- A través de un formulario web accesible a través la página web de la E.T.S.I.T.
- Quien realice una felicitación, queja o sugerencia recibirá un acuse de recibo automático por correo electrónico (con copia de su felicitación, queja o sugerencia).

DATOS DEL FORMULARIO

(*) Datos obligatorios

Datos comunes

- Nombre y apellidos (*)
- DNI (*)
- Correo electrónico (*)
- Teléfono (*)
- Sector de la comunidad: Alumnado, PAS, Profesorado, Otros (*)
- A quién se refiere la felicitación, queja o sugerencia: (*)
 - Infraestructuras (edificio, aulas, laboratorios, recursos informáticos, ...)
 - Web de la E.T.S.I.T.
 - Limpieza
 - Cafetería
 - Reprografía
 - Delegación de Alumnos
 - Extensión Universitaria (Asociaciones, Actividades culturales, ...)
 - Órganos de Gobierno de la Escuela
 - Docencia y ordenación académica
 - Personal Docente e Investigador
 - Personal de Administración y Servicios (Conserjería, Negociado, Técnicos de laboratorio, Secretaría ...)
 - Programas de Movilidad Académica
 - Proyecto ORIENTA/MENTUM
 - Prácticas en empresa
 - Otros

Felicitaciones


- Felicitación: (*)

Quejas

- Exposición de la queja (*)
- Documentos asociados que ayuden a clarificar el problema
- ¿Quiere proponer algún modo de mejorar lo que motiva su queja?

Sugerencias

- Exposición de la sugerencia (*)
- Documentos asociados que ayuden a explicar la sugerencia

Normativa	Este documento tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de original (art. 27 Ley 39/2015).	Estado	Fecha y hora	
Firmado por	Carlos Alberola Lopez - Director/a de la Escuela Tecnica Superior de Ingenieros de Telecomunicacion	Firmado	21/04/2026 18:27:08	
URL de verificación	https://sede.uva.es/validador-documentos?code=EtOmKjKuAji94NN%2BM1guWg%3D%3D			