



OBJETIVO Y FINALIDAD	RECOGIDA DE RECONOCIMIENTOS/SUGERENCIAS CON EL FIN DE ADOPTAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA RESOLVERLAS Y GENERAR, CUANDO PROCEDA, LAS PERTINENTES ACCIONES CORRECTIVAS.
ÁMBITO DE APLICACIÓN	COMUNIDAD DE ESIC: PERSONAS VINCULADAS A LA ACTIVIDAD DE ESIC (ESTUDIANTES, EMPRESAS, PERSONAL DE ESIC, PROFESORADO, ETC.)

**Se sugiere la cumplimentación al menos de una cuenta de correo electrónica anónima para poder realizar las comunicaciones pertinentes con la persona que presente el reconocimiento-sugerencia.**

**(1) Admisión de la sugerencia:**

Para que una sugerencia sea admitida, deberá cumplir unos requisitos mínimos.

Son éstos:

- Haber sido escrita en un lenguaje correcto.
- Estar suficientemente motivada.

Sugerencia no admitida: Si no cumple los requisitos indispensables no se admite la sugerencia.

**(2) Admisión de la queja:**

Para que una queja sea admitida, deberá cumplir unos requisitos mínimos. Son éstos:

- Haber sido escrita en un lenguaje correcto.
- Estar suficientemente motivada.

**Se sugiere la cumplimentación de los datos de contacto para facilitar la adecuada resolución de la queja.**

Queja no admitida: Si no cumple los requisitos indispensables no se admite la queja.

**(3) Resolución de la queja**

Se enviará comunicación de la resolución de la queja al Usuario y a la Unidad de la Evaluación de la Calidad.

**Plazo de resolución**

La queja se resolverá en el plazo de tiempo más breve posible, dependiendo de la complejidad de la misma. No obstante se establece la obligatoriedad de resolución, para la unidad afectada, en el plazo de **30 días hábiles**, contados desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en dicha unidad.

**Comunicaciones al usuario**

Se comunicarán siempre al Usuario:

- La admisión o no admisión de la sugerencia/queja, indicándole los motivos de la misma
- La resolución de la queja, explicándole los motivos de dicha decisión y ofreciéndole las oportunas explicaciones.

