
 <p><b>Universidad de Huelva</b> Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b></p> <p><b>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</b></p> <p><b>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</b></p>	 <p><b>Universidad de Huelva</b></p>
--	---	---

## E01–09 Informe de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

Tipo de Incidencia: queja/reclamación, sugerencia, felicitación	Número/Breve Descripción	Responsable de Tramitación	Tiempo de resolución (quejas/reclamaciones) / atención (sugerencias)	Resuelta (quejas/reclamaciones) / Atendida (sugerencias)
Queja / reclamación	4 / Aplicación Cita Previa Secretaría	Secretaría del Centro	38 días	Respondida
Queja / reclamación	1 / Información Pago Matrícula	Secretaría del Centro	9 días	Resuelta
Queja / reclamación	2 / Infraestructuras (Proyector Aula)	Dirección del Centro	6 días	Resuelta
Queja / reclamación	1 / Infraestructuras (Biblioteca-Ordenadores)	Dirección del Centro	1 día	Respondida y Tramitada
Queja / Reclamación	4 / Aseos	Conserjería y Dirección del Centro	1 día	Resuelta
Queja / Reclamación	2 / Infraestructuras (Instalaciones ETSI)	Dirección del Centro	9 días	Respondida



**Universidad de Huelva**  
Escuela Técnica Superior de Ingeniería

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA**

**DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A  
LOS ESTUDIANTES**

**P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas,  
reclamaciones y felicitaciones**



**Universidad  
de Huelva**

Queja / Reclamación	6 / Infraestructuras (Calefacción Aulario)	Dirección del Centro	3 días	Respondida
Queja / Reclamación	1 / Sala Estudios	Dirección del Centro	2 días	Resuelta
Queja / Reclamación	1 / Publicación Calendario Académico	Dirección del Centro	0 días	Resuelta
Queja / Reclamación	1 / Servicio de Copistería	Dirección del Centro	1 día	Resuelta
Queja / Reclamación	1 / Extintor	Conserjería del Centro	1 día	Resuelta
Sugerencia	1 / Asignación Aseos TorreUmbría	Dirección del Centro		Atendida
Sugerencia	1 / Aparcamiento en Campus	Dirección del Centro		Atendida
Felicitación	1 / Sala Estudios			
Felicitación	1 / Servicio de Quejas/Reclamaciones			
Felicitación	3 / Web de la Escuela			



**Universidad de Huelva**  
Escuela Técnica Superior de Ingeniería

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA**

**DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A  
LOS ESTUDIANTES**  
**P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas,  
reclamaciones y felicitaciones**



**Universidad  
de Huelva**

Felicitación	4 / Secretaría Escuela			
Felicitación	1 / Dpto Ciencias Agroforestales			
Felicitación	1 / Difusión Alumnado Información Becas			
Felicitación	1 / Tramitación Secretaría			