Denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias

Procedimiento

Las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias ante la Inspección General de Servicios podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- Por correo electrónico: inspecciondeservicios [arroba] ujaen [punto] es (modelo de formulario)
- Utilizando el formulario via web (enlace al formulario)
- Mediante escrito dirigido a la Inspección General de Servicios a través de Sede Electrónica (modelo de formulario)
- Personalmente, en la Inspección General de Servicios (Campus Las Lagunillas, Edificio C1 Aula Magna, dependencia: 113B.

Protocolo de actuación

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12.2 del Reglamento de la Inspección General de Servicios, la actuación de la Inspección General de Servicios ante la presentación de denuncias, quejas y reclamaciones se llevará a cabo una vez que se hayan agotado las distintas vías y protocolos con que cuenta la Universidad de Jaén para la resolución de estos hechos y, en todo caso, respetando las actuaciones previstas en la normativa y regulación interna. Asimismo, la Inspección General de Servicios se coordinará con la Defensoría Universitaria en aquellos casos en los que por su naturaleza sea necesario delimitar el ámbito de actuación.

En este sentido, la Inspección General de Servicios atenderá cualquier denuncia, queja o reclamación que se presente, derivándola a la persona responsable del centro, departamento, servicio o unidad afectados, si se considera que no se han agotado las vías previas de resolución, notificando esta decisión a la persona interesada. En caso, contrario, se procederá a la tramitación de la denuncia, queja o reclamación llevando a cabo las indagaciones que sean necesarias.

Para cada uno de los expedientes tramitados, la Dirección de la Inspección General de Servicios elaborará un informe final donde se detallarán las actuaciones llevadas a cabo y se incluirán la propuesta de resolución y/o las propuestas de mejora que se consideren oportunas. Dicho informe será notificado a las partes interesadas, quienes podrán presentar alegaciones en el plazo legalmente establecido.