

## INSTRUCCIONES PARA RECOGIDA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

V3\_07/06/2017

### 1. Canales de Recogida de quejas, sugerencias y felicitaciones de alumnos

El documento **F01-PA01** se puede descargar de la web de la UCAV y de la plataforma de los alumnos online.

Este documento se deberá enviar al Servicio de Calidad:

- Presencialmente en el propio Servicio
- A través del email [calidad@ucavila.es](mailto:calidad@ucavila.es)
- Envío postal a la dirección:  
*Servicio de Calidad - Universidad Católica de Ávila - C/ Canteros s/n- 05005 Ávila*
- A través del [BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS](#)
- A través del apartado instancias de las plataformas de enseñanza virtual de la UCAV

De manera general todos estos documentos serán recogidos y registrados por **el Servicio de Calidad** para su posterior gestión y seguimiento.

### 2. Canales de Recogida de quejas, sugerencias y felicitaciones del Personal de la UCAV

Cuando se trate de quejas del Personal serán recogidas por el Defensor universitario.

El documento **F01-PA01** se puede descargar de la web de la UCAV.

Este documento se deberá enviar al Defensor Universitario:

- Presencialmente en el propio Servicio
- A través del email [defensor.universitario@ucavila.es](mailto:defensor.universitario@ucavila.es)
- Envío postal a la dirección:  
*Defensor Universitario - Universidad Católica de Ávila - C/ Canteros s/n - 05005 Ávila*

### 3. Canales de Recogida de quejas, sugerencias y felicitaciones de otros usuarios

El documento **F01-PA01** se puede descargar de la web de la UCAV.

Este documento se deberá enviar al Servicio de Calidad:

- Presencialmente en el propio Servicio
- A través del email [calidad@ucavila.es](mailto:calidad@ucavila.es)
- Envío postal a la dirección:  
*Servicio de Calidad - Universidad Católica de Ávila - C/ Canteros s/n- 05005 Ávila*
- A través del [BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS](#)
- A través del apartado instancias de las plataformas de enseñanza virtual de la UCAV

De manera general todos estos documentos serán recogidos y registrados por **el Servicio de Calidad** para su posterior gestión y seguimiento.