



TÍTULO: Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas a la Delegación de Alumnos

CÓDIGO: IT-07

Alcance: Toda la Comunidad Universitaria de la Escuela Universitaria de Magisterio

Proceso:

1. Recepción de la consulta, queja o reclamación, que deberá formularse por escrito, bien en soporte papel, bien a través de correo electrónico.
2. La Delegación de Alumnos tendrá quince días hábiles para admitirlas a trámite, entendiéndose admitidas mientras no haya respuesta expresa en contra.
3. El Delegación de Alumnos rechazará la consulta, queja o reclamación anónima, así como las formuladas con escasa fundamentación.
4. Una vez admitidas a trámite, se dará cuenta a los órganos o servicios cuya actuación haya originado el conflicto, a fin de que aporten las justificaciones oportunas o los fundamentos de su comportamiento en un período máximo de quince días hábiles.
5. En el caso de aquellos asuntos sobre los que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo, se suspenderá la tramitación, sin perjuicio de que se investiguen los problemas generales planteados en ellas y se emitan las recomendaciones genéricas pertinentes.
6. El Delegado General podrá mantener reuniones con las partes implicadas, siempre que estime conveniente este procedimiento para aclarar las situaciones y conseguir una mejor comprensión de los problemas.
7. Se podrá dar una respuesta verbal o por escrito, aunque si fuera requerida una respuesta por escrito, deberá darse por este medio.
8. El período máximo para la resolución es de tres meses, a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.

Se encarga del seguimiento y medición la Comisión Permanente de la Delegación de Alumnos

Anexos:

Consultas, quejas o reclamaciones

Memoria/Informe de Calidad

Elaborado: Comisión para el diseño del SGC

Fecha: 29/06/2009