



TÍTULO: **Gestión de** consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Director

CÓDIGO: IT-08

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. El Decano/a tendrá quince días hábiles para admitirlas a trámite, entendiéndose admitidas mientras no haya respuesta expresa en contra.
3. El Decano/a 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. Si las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Decano/a podrá resolver igualmente, pero informará de tal extremo a la autoridad universitaria competente, para que ésta proceda.
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 Decano/a 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, a unque 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.

Es la dirección de la Escuela la encargada de realizar el seguimiento y revisión de proceso.

Anexos:

Consultas, quejas o reclamaciones

Memoria/Informe de Calidad

Elaborado: Comisión para el diseño del SGC

Fecha: 29/06/2009