TÍTULO: Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Director	**CÓDIGO: IT-10**

Alcance: Títulos impartidos desde la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática

Proceso:

1. Recepción de la consulta, la queja o la reclamación.
2. El Director tendrá quince días hábiles para admitirlas a trámite, entendiéndose admitidas mientras no haya respuesta expresa contraria.
3. 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 periodo máximo de quince días hábiles. Si las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Director podrá resolver igualmente, pero informará de tal extremo a la autoridad universitaria competente, para que ésta proceda.
4. 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.
5. El Director 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.
6. Se podrá dar una respuesta verbal o por escrito, aunque si fuera requerida una respuesta por escrito, deberá darse por este medio.
7. El período máximo para la resolución es de tres meses, a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.

Anexos:

Anexo I. Formulario de reclamaciones al Director (Enviar a contacto.etsii@uah.es)

Elaborado: Dirección del Centro **Fecha: 25/11/2009**	