



QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

A través de esta herramienta, los alumnos, el personal de la universidad y la ciudadanía en general, disponen de un sistema que les permite exponer cuantas quejas, sugerencias, incidencias, reclamaciones, y felicitaciones deseen relativas a la actividad académica o servicios (matrícula, orientación, docencia, programas de movilidad, prácticas en empresas, recursos, instalaciones, servicios, etc.) que presta la Universidad de Sevilla en relación con cualquiera de sus Titulaciones, Centros, Departamentos y Servicios.

Los sistemas de Quejas y Sugerencias son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Universidad de Sevilla, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

Las quejas, sugerencias, incidencias y reclamaciones interpuestas a través del buzón electrónico en ningún caso podrán tener la consideración de reclamación previa a la vía judicial contra la Universidad de Sevilla, en los términos contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Éste es un sistema completamente independiente de las actuaciones del Defensor Universitario, las cuales se encuentran reglamentariamente reguladas.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de el buzón electrónico EXPON@US o, en su caso, físicos disponibles en los centros.

Una vez entregada la queja, sugerencia o incidencia, se garantizará al interesado el denominado "acuse de recibo".

TRAMITACIÓN:

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia en el buzón electrónico, el responsable recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla.

Todas las quejas/sugerencias/incidencias serán contestadas, por el correspondiente responsable, en un plazo no superior a un mes a partir de la fecha de su emisión.

Las quejas, incidencias, sugerencias y felicitaciones tramitadas sirven de información para el análisis anual de los títulos, y son tenidas en cuenta a los efectos de la identificación de acciones de mejora, cuando proceda.

En cualquier caso, la Dirección/Decanato del Centro deberá remitir un informe anual de todas las quejas, sugerencias e incidencias a la CGCT, quien las analizará y emitirá a su vez un informe que será enviado al Decanato/Dirección del Centro.