

MÁSTER UNIVERSITARIO EN CULTURA CONTEMPORÁNEA: **QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Los alumnos disponen de una oficina de orientación y defensa del estudiante para canalizar sus reclamaciones. Si alguna de las reclamaciones o sugerencias no pudiera ser resuelta por la coordinación del programa o del equipo de Dirección del Instituto, la Comisión de Calidad sigue el procedimiento de actuación que marca el reglamento:

RECLAMACIONES:

- Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito, o por medios electrónicos a la dirección calidad@fogm.es
En la reclamación se harán constar los hechos que motivan esa reclamación y petición que se formula. Aunque la reclamación podrá realizarse en formato libre, habrá en el Servicio de Gestión Académica y Atención al Alumno formularios al efecto.
- La Comisión de Calidad registrará todas las reclamaciones y remitirá acuse de recibo.
- Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
- En la fase de investigación se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
- Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
- En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.
- En todo momento se observarán las normas del Procedimiento Administrativo Común, con audiencia y acceso al expediente del interesado, cumplimiento de plazos y resolución expresa.