

## **IT-02 Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano**

---

1. Las consultas, quejas o sugerencias emitidas al Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras se presentarán conforme a la normativa de la UAH, preferentemente de forma telemática a través del Buzón de quejas y sugerencias de la UAH (<https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/servicios-universitarios/archivo/quejas-y-sugerencias/>). Deberá incluirse el nombre o nombres de los firmantes y una dirección electrónica, o en su defecto domiciliaria, de contacto. Los hechos en que se funda la queja y, en su caso, la petición que se formula se expresarán con la mayor claridad posible. Al escrito se podrán adjuntar los documentos que se consideren convenientes en relación con su objeto.

2. El Decanato dará acuse de recibo inmediato al reclamante o a su representante, preferentemente, por correo electrónico.

No se admitirán: 1. las consultas, quejas o reclamaciones anónimas o remitidas desde una dirección de correo electrónico que no permita conocer la identidad del reclamante, 2. las reclamaciones referidas a asuntos o materias que no competen a la Universidad de Alcalá, 3. los hechos no expuestos con suficiente claridad o cuando la situación denunciada haya sido ya resuelta o resulte manifiestamente inexistente o no irregular. No obstante, si el escrito de queja o sugerencia no contiene la identificación del reclamante o sus datos de contacto o bien los hechos en que se basa son confusos, se requerirá al interesado para que subsane esas deficiencias en el plazo de cinco días hábiles, transcurridos los cuales sin recibir respuesta se archivará la queja sin más trámite. En el escrito de acuse de recibo se indicará al interesado el plazo máximo de resolución de la queja y su derecho a reclamar ante el Rector si no ha recibido una respuesta dentro de dicho plazo.

3. Las actuaciones necesarias para verificar los hechos denunciados y remediar las deficiencias que, en su caso, se detecten, se llevarán a cabo con la máxima diligencia. A tal efecto, se podrán celebrar entrevistas y convocar reuniones, requerir información, cotejar documentos y practicar cualesquiera otras actuaciones que se consideren oportunas. Cuando, en virtud de los hechos denunciados o de las actuaciones que se practiquen, se considere necesario elevar la queja al Rector, se informará de ello al reclamante dentro del plazo para la resolución de la queja. Las diligencias y actos de instrucción de todo tipo que hayan de comunicarse a los reclamantes u otras personas intervinientes en el procedimiento se comunicarán por correo electrónico, salvo que por el interesado se rechace expresamente esta forma de comunicación. En toda comunicación electrónica del órgano instructor se solicitará del destinatario acuse de recibo, sin perjuicio de proseguir las actuaciones, en cualquier caso.

4. El plazo máximo de resolución de las quejas es de veinte días hábiles, contados desde el día siguiente al de presentación de la queja o, en su caso, desde el día en que se subsanen sus deficiencias. Dentro de ese plazo se comunicará al interesado la resolución que se haya adoptado o, en su caso, la incoación de expedientes o actuaciones ulteriores derivadas de la queja formulada. No obstante, cuando la complejidad del asunto lo requiera o se reciban con posterioridad a la inicial nuevas quejas sobre el mismo objeto o una ampliación de aquella, el Decanato podrá acordar de manera justificada una prórroga del plazo no superior a otros veinte días, de lo que se informará al reclamante. Asimismo, el plazo inicial podrá prorrogarse por otros veinte días si la tramitación o resolución de la queja se remite al Rector, a través de la Secretaría General de la Universidad. Si, en virtud de una queja, se acordara por el Rector incoar expediente disciplinario a algún miembro de la comunidad universitaria o practicar una información

reservada previa, se informará de esa circunstancia al interesado dentro del plazo referido en los apartados anteriores, aplicándose con posterioridad los plazos establecidos en la legislación vigente o, en su caso, en la orden de realización de la información reservada. Asimismo, se informará al interesado si se acordara poner los hechos en conocimiento de las autoridades competentes, por ser presuntamente constitutivos de delito. El plazo máximo quedará interrumpido cuando se haga cargo de las actuaciones el Defensor Universitario, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el Reglamento propio de éste. Transcurrido el plazo previsto sin que el interesado haya recibido respuesta a la queja formulada, tendrá derecho a formular reclamación ante el Rector denunciando la dilación y solicitando la inmediata resolución de la queja.

5. Las informaciones de todo tipo obtenidas para la resolución de la queja, a través de entrevistas, testimonios, informes o documentos, así como el conjunto del expediente, tienen carácter reservado, sin perjuicio de los hechos que deban ponerse en conocimiento del reclamante para la satisfacción de la queja. El Decanato es responsable de la custodia de los documentos que formen parte del expediente y de los perjuicios que pudieran causarse a cualquier persona por su difusión indebida o por su pérdida o sustracción mediando negligencia. Asimismo, el Decanato recordará a los reclamantes y a cualquier persona que intervenga en la instrucción su deber de guardar reserva de los datos que pudieran conocer en virtud de la instrucción y que pudieran afectar a la imagen o reputación de terceros.

6. Sin perjuicio de la información verbal que pueda ofrecerse al reclamante, toda queja admitida a trámite será resuelta por escrito y de manera motivada, con indicación de si procede o no su aceptación y de las medidas que se hayan adoptado o se haya acordado adoptar en el futuro para reparar las deficiencias que se hayan podido constatar. La resolución de la queja se comunicará al reclamante preferentemente por correo electrónico, salvo que se haya solicitado expresamente otra forma de comunicación. En el caso de que dicha resolución afecte a derechos o intereses legítimos de otras personas, se les comunicará también a ellas en la misma forma. La resolución de la queja no tiene naturaleza jurídica de acto administrativo y contra ella no cabe recurso alguno. No obstante, si el reclamante no se considera satisfecho con la respuesta recibida, podrá ponerlo en conocimiento de la Secretaría General de la Universidad a efectos informativos y sin perjuicio de lo que pudiera disponerse.

7. Si el Decanato no es el órgano competente para la recepción de la queja o sugerencia, deberá remitirla de inmediato al órgano competente, informando de ello al reclamante.

8. Si el Decanato considera que carece de facultades para resolver la situación puesta de manifiesto en la queja o que esta reviste especial gravedad y trascendencia para la Universidad o que existe indicio de la comisión de algún delito o infracción disciplinaria, dicho órgano lo pondrá de inmediato en conocimiento del Rector, a través de la Secretaría, que resolverá lo que proceda.

9. De las consultas, quejas y sugerencias recibidas se remitirá copia por correo electrónico a la Secretaría General de la Universidad a la mayor brevedad, donde quedará debidamente registrada, con el fin de realizar el seguimiento que proceda y para la elaboración de los informes estadísticos correspondientes.

10. Asimismo, se remitirá copia por correo electrónico a la Secretaría General de los actos de instrucción que consten por escrito y de los documentos que obren en ella.

11. Por último, la resolución de las quejas o, en su caso, las actuaciones derivadas de las sugerencias, se comunicarán en todo caso a la Secretaría General para su archivo y registro en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

Emitido por: Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras