



Título: Gestión de consultas, quejas y
reclamaciones emitidas al Decano

CÓDIGO: IT-02

Alcance: En principio, cualquier miembro de la Facultad puede emitir una consulta, queja o reclamación al Decano.

Proceso:

1. Recepción de la consulta, queja o reclamación, según modelo del anexo I, a través de la secretaría del decanato.
2. El Decano dispondrá de 15 días hábiles para admitirla a trámite, entendiéndose admitida mientras no haya respuesta expresa contraria.
3. El Decano rechazará las consultas, quejas o reclamaciones anónimas, así como las formuladas con insuficiente fundamento.
4. Una vez admitidas las quejas y reclamaciones 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 15 días hábiles. Si las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Decano podrá resolver igualmente, pero informará de tal extremo a la autoridad universitaria competente, para que ésta proceda. Para el caso de las consultas, el periodo máximo será una semana.
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 ella y se emitan las recomendaciones genéricas pertinentes.
6. El Decano 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 facilitar una respuesta verbal o escrita, aunque si fuera requerida una respuesta por escrito deberá proporcionarse por ese medio.
8. El periodo máximo para la resolución se cifra en 3 meses a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.

Anexos:

ANEXO I. Formulario de Reclamaciones al Decano



Elaborado: Vicedecano y
coordinador del SGC de la
Facultad de Filosofía y Letras
Fecha: 5 de febrero de 2009

ANEXO I. FORMULARIO DE RECLAMACIONES AL DECANO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS.

DATOS PERSONALES:

Apellidos	y	Nombre:
DNI:		
Domicilio:		
Población:		
C.P:		E-Mail:
PAS <input type="checkbox"/>	PDI <input type="checkbox"/>	Alumno/a <input type="checkbox"/> y Curso:
Titulación	o	centro de trabajo:
Teléfono:		

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

SOLICITA

FIRMA Y FECHA



Universidad
de Alcalá

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

FACULTAD DE
FILOSOFÍA Y
LETRAS