



**TÍTULO: Gestión de consultas, quejas y reclamaciones  
emitidas al Decano/a**

**CÓDIGO: IT-08**

**Alcance: Toda la Comunidad Universitaria de la Facultad de Educación**

**Proceso:**

1. Las consultas, quejas o sugerencias podrán presentarse mediante escrito dirigido al Decano/a, según modelo adjunto en anexo I y disponible en la web de la Facultad, a través de la secretaria del Decanato.
2. El Decanato dará acuse de recibo inmediato al reclamante o a su representante, por escrito o, preferentemente, por correo electrónico. No se admitirán:
  - a) las consultas, quejas o reclamaciones anónimas o remitidas desde una dirección de correo electrónico que no permita conocer la identidad del reclamante.
  - b) las reclamaciones referidas a asuntos o materias que no competen a la Universidad de Alcalá.
  - c) los hechos no expuestos con suficiente claridad o cuando la situación denunciada haya sido ya resuelta o resulte manifiestamente inexistente o no irregular.
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. Si las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Decano/a 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 Decano/a 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 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.



**Anexos:**

ANEXO I. Formulario de Reclamaciones al Decano/a

**Elaborado: Equipo Decanal de la Facultad.** Vicedecano/a primero y coordinador de Calidad de la Facultad de Educación

**Fecha:** 26/01/2022

## Anexo I-IT08: Formulario de consultas, quejas y sugerencias al Decano/a

### DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombre ..... DNI: .....

Domicilio: .....

PAS:

Alumno

P.D.I.

Titulación o Centro de Trabajo: .....

Curso: .....

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

### SOLICITA

### FECHA Y FIRMA: