



TÍTULO: Gestión de consultas, quejas y sugerencias
presentadas al Decano

CÓDIGO: IT-10

Alcance: Grado en Farmacia

Proceso:

1. Las consultas, quejas o sugerencias podrán presentarse mediante escrito dirigido al Decanato, o bien mediante correo electrónico dirigido al mismo. Podrán utilizarse para ello los formularios habilitados por la Universidad existentes en las oficinas de registro generales o periféricas y asimismo descargables de la página web. En todo caso, deberá incluirse el nombre o nombres de los firmantes y una dirección electrónica, o en su defecto domiciliaria, de contacto. Los hechos se expresarán con la mayor claridad posible los hechos en que se funda la queja y, en su caso, la petición que se formula. Al escrito o mensaje electrónico 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, por escrito o, preferentemente, por correo electrónico. No se admitirán las consultas, quejas o reclamaciones anónimas o remitidas desde una dirección de correo electrónico que no permite conocer la identidad del reclamante, si se refiere a asuntos o materias que no competen a la Universidad de Alcalá, si los hechos no se exponen con suficiente claridad o cuando la situación denunciada haya sido ya resuelta o resulte manifiestamente inexistente o no irregular. No obstante, si el escrito o mensaje electrónico 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 se archivará la queja sin más trámite. En el escrito o correo electrónico 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, podrá celebrar entrevistas y convocar reuniones, requerir información, cotejar documentos y practicar cualesquiera otras actuaciones que considere 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 o se desconozca su dirección electrónica. 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 resulta 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 desconozca su dirección de correo o 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 con 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 Decano 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 Decano considera que carece de facultades para resolver la situación puesta de manifiesto en la queja o que ésta 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 General de la Universidad, 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.

Anexos:

Anexo I-IT10: Formulario de consulta, queja o sugerencia al Decano

Elaborado:

Comisión de Calidad del Centro

Fecha:

17/10/2016

Anexo I-IT10: Formulario de consultas, quejas y sugerencias al Decano



FACULTAD DE FARMACIA
Tel. y Fax: +34 91 885 46 80
decanato.farmacia@uah.es
http://www.uah.es/farmacia/

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombre DNI:.....

Domicilio:

Población:

..... C.P.:..... Correo electrónico

PAS: Alumno P.D.I.

Titulación o Centro de Trabajo:..... Curso:

Teléfono: Fecha:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

Empty box for the exposure of reasons.

SOLICITA

Empty box for the request.

FECHA Y FIRMA: