



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

CÓDIGO: IT-10

Alcance: Grado en Derecho

Proceso:

1. Las consultas, quejas o sugerencias podrán presentarse mediante escrito o correo electrónico dirigido al/la Decano/a. Habrán de utilizarse para ello, preferentemente, 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/las firmantes, su DNI o NIE y una dirección electrónica, o en su defecto domiciliaria, de contacto. Los hechos en que se funda la queja se expresarán con la mayor claridad posible 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/la Decano/a dará acuse de recibo inmediato al/la reclamante o a su representante, por escrito o, preferentemente, por correo electrónico. No se admitirán:
 1. Las consultas, quejas o reclamaciones de los miembros de la comunidad universitaria remitidas desde una dirección de correo electrónico que no sea la institucional, y en el caso de personas externas a la Universidad aquellas anónimas o enviadas desde una dirección de correo electrónico que no permita conocer la identidad del/la 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 o mensaje electrónico de queja o sugerencia no contiene la identificación del/la reclamante o sus datos de contacto o bien los hechos en que se basa son confusos, se requerirá al/la interesado/a para que subsane esas deficiencias en el plazo de cinco días hábiles, transcurridos los cuales se archivará sin más trámite. En el escrito o correo electrónico de acuse de recibo se indicará al/la interesado/a el plazo máximo de resolución de la queja y su derecho a reclamar ante el/la Rector/a 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/la Rector/a, se informará de ello al/la 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/las reclamantes u otras personas intervinientes en el procedimiento se comunicarán por correo electrónico, salvo que se desconozca su dirección electrónica. En toda comunicación electrónica del órgano instructor se solicitará del/la destinatario/a 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/la interesado/a 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/la Decano/a podrá acordar de manera justificada una prórroga del plazo no superior a otros veinte días hábiles, de lo que se informará al/la reclamante. Asimismo, el plazo inicial podrá prorrogarse por otros veinte días hábiles si la tramitación o resolución de la queja se remite al/la Rector/a, a través de la Secretaría General de la Universidad.

Si, en virtud de una queja, se acordara por el/la Rector/a incoar expediente disciplinario a algún miembro de la comunidad universitaria o practicar una información reservada previa, se suspenderá el procedimiento. Se informará de esa circunstancia al/la interesado/a dentro del plazo referido en los apartados anteriores, y en caso de reanudación por desestimación del/la Rector/a o finalización de la práctica de la información reservada, se aplicarán los plazos establecidos en la legislación vigente o, en su caso, en la orden de realización de la información. Asimismo, se informará al/la interesado/a si se acordara poner los hechos en conocimiento de las autoridades competentes, por ser presuntamente constitutivos de delito. El procedimiento quedará igualmente suspendido y el plazo máximo interrumpido cuando se tenga conocimiento por el/la Decano/a de que el/la Defensor/a Universitario/a ha iniciado actuaciones en relación con el objeto de la queja, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el Reglamento propio de éste.

Transcurrido el plazo previsto para la resolución sin que el/la interesado/a haya recibido respuesta a la queja formulada, podrá solicitar al/la Rector/a la resolución de la misma.

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/la reclamante para la resolución de la queja. El/la Decano/a 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/la Decano/a recordará a los/las 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/as.

6. Toda queja admitida a trámite será resuelta por escrito 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/la reclamante por correo electrónico, salvo que se desconozca su dirección de correo. 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.

7. Si el/la Decano/a no es el órgano competente para la recepción de la queja o sugerencia, deberá remitirla de inmediato al órgano competente, informando de ello al/la reclamante.
8. Si el/la Decano/a 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/la Rector/a, 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. IT-10: Formulario de consulta, queja o sugerencia al/la Decano/a

Elaborado:

Equipo Decanal de la Facultad de Derecho

Aprobado:

Comisión de Calidad y Docencia de la
Facultad de Derecho

Fecha:

9/03/2022

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:

SOLICITA

FECHA Y FIRMA: