

 Universidad de Alcalá	IT-10 Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Director/a	ESCUELA DE ARQUITECTURA
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

TÍTULO: Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Director/a	CÓDIGO: IT-10
Alcance: Grado en Fundamentos de Arquitectura y Urbanismo Grado de Ciencias y Tecnología de la Edificación	
Proceso: <p>La consulta, queja o reclamación será presentada en la secretaría de la Dirección directamente o mediante cualquiera de los métodos convencionales que establece la legislación vigente, utilizando un similar impreso que figura en el Anexo I-IT10, disponible en la página web de Escuela.</p> <p>2. Una vez recepcionada la consulta, queja o reclamación, el Director/a dispondrá de quince días hábiles para admitirlas a trámite, entendiéndose admitidas mientras no haya respuesta expresa en contra. El Director/a rechazará las consultas, quejas o reclamaciones anónimas, así como las insuficientemente fundamentadas.</p> <p>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 en un periodo máximo de quince días hábiles. Si las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Director/a podrá resolver igualmente, pero informará de tal extremo a la autoridad universitaria competente, para que ésta proceda.</p> <p>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.</p> <p>5. El Director/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.</p> <p>6. Se podrá dar una respuesta verbal o por escrito, aunque si fuera requerida una respuesta por escrito, deberá darse por este medio.</p> <p>7. El período máximo para la resolución es de tres meses, a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.</p>	
Anexo I-IT10: Formulario de consulta, queja o reclamación al Director/a	
Elaborado por :	Enrique Castaño coordinador de calidad
Fecha:	14/12/2015
Aprobado en Junta de Escuela de fecha 03 /03/2016	

Anexo I-IT10: Formulario de consulta, queja o reclamaciones al director/a

QUEJAS, CONSULTAS O RECLAMACIONES AL DIRECTOR/A

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: