

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

<b>TÍTULO:</b> Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Director/a	<b>CÓDIGO:</b> IT-10
--	----------------------

<b>Alcance:</b> Grado en Fundamentos de Arquitectura y Urbanismo Grado de Ciencias y Tecnología de la Edificación
---

<b>Proceso:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Las quejas y consultas sobre temas docentes deberán ser remitidas en primer lugar al departamento correspondiente. Y solo si se considerara</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>6. Se podrá dar una respuesta verbal o por escrito, aunque si fuera requerida una respuesta por escrito, deberá darse por este medio.</li> <li>7. El período máximo para la resolución es de tres meses, a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.</li> </ol>
---

Anexo I-IT10: Formulario de consulta, queja o reclamación al Director/a
---

Elaborado por :	Enrique Castaño coordinador de calidad
-----------------	--

Fecha:	14/12/2015 revisado el 07/10/2020 el apartado 2 en el que se especifica que las quejas docentes deben dirigirse al Departamento correspondiente. Enrique Castaño
--------	--

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:**