



TÍTULO: Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y
felicitaciones emitidas al Decano

CÓDIGO: IT-07

Objeto

El objeto de este procedimiento es describir el método seguido para garantizar la correcta gestión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, ocasionadas por el desarrollo de la actividad académica o administrativa y como el Centro realiza el seguimiento y mejora de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

Alcance:

Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte

Grado en Enfermería

Grado en Enfermería de Guadalajara

Grado en Fisioterapia

Grado en Medicina

Definiciones

Reclamación: Queja que se presenta formalmente, de acuerdo con el procedimiento administrativo de Gestión de Quejas y Sugerencias, por la que el interesado pide la reparación de actuaciones en el funcionamiento de las actividades de los servicios que se prestan en el Centro.

Sugerencia: Propuesta sobre alguna actividad del Centro, dirigida a los responsables de los centros o unidades, que contribuya a aumentar la calidad de los servicios

Proceso:

- 1.- Las quejas o sugerencias que se formulan por escrito y se presentan en los Registros de la Universidad de Alcalá, su tramitación sigue el procedimiento administrativo de Gestión de Quejas y Sugerencias establecido por la Gerencia.
2. La queja, reclamación, sugerencia o felicitación que se formulen en el Centro, se harán por escrito en la Secretaría de la Facultad, ya sea directamente o por cualquiera de los medios que establezca la legislación vigente, utilizando en cualquier caso el impreso que figura en el Anexo I-IT07, disponible en la página web de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.
3. Cuando el Centro recibe la petición, a través del procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias de Gerencia o por presentación en el propio Centro, el Decano de la Facultad dispondrá de quince días hábiles para admitirlas a trámite, entendiéndose admitidas mientras no haya respuesta expresa contraria.
3. Una vez recibida la queja, reclamación o sugerencia 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 Decano podrá resolver igualmente, pero informará de tal extremo a la autoridad universitaria competente, para que ésta proceda según corresponda.
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 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, que permita restablecer las acciones encaminadas a la resolución de la anomalía o la viabilidad de las sugerencias recibidas y la aportación que supone a la mejora del funcionamiento o calidad del servicio prestado.
- 6.-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.



7. La resolución adoptada podrá comunicarse a las partes verbalmente o por escrito, aunque si fuera requerida una respuesta por escrito, deberá darse por este medio. En esta notificación se sugiere al interesado, en caso de que no esté satisfecho con las medidas tomadas, que acuda a instancias superiores dentro de la Universidad.

8.- EL Centro archivará los expedientes que contienen los escritos de quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones, las medidas tomadas, en su caso, y una copia de la contestación al interesado.

9.-Anualmente, la Facultad de Medicina y Ciencias de la salud elabora informes con las, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones recibidas, que serán analizadas por la Comisión de Docencia y Calidad de la Facultad.

10.-La Comisión de Docencia y Calidad de la Facultad realizará acciones de seguimiento de manera reglada y sistemática que permitan establecer las mejoras correspondientes en el caso de que fueran precisas.

Anexos

Anexo I-07. Formulario de reclamaciones, sugerencias o felicitaciones al Decano

Elaborado: Comisión de Docencia y Calidad de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud

Fecha: octubre/2015

Fecha de modificación: marzo de 2018



DECANATO
Campus Universitario
Carretera Madrid-Barcelona, km 33,600
28871 Alcalá de Henares (Madrid)
Tel.: +34 91 885 4505/ 45 04.
Fax: +34 91 885 2519
decanato.medicina@uah.es

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombre		
DNI:.....		
Domicilio:		
Población:		
C.P.:..... Correo electrónico.....		
PAS: <input type="checkbox"/>	Estudiante <input type="checkbox"/>	P.D.I. <input type="checkbox"/>
Titulación o Centro de Trabajo:.....		Curso:
Teléfono: Fecha:		

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

--

SOLICITA:

--

FECHA Y FIRMA:

FORMULARIO DE CONTESTACIÓN

FECHA Y FIRMA