



**TÍTULO:** Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano

**CÓDIGO:** IT-07

**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

**Proceso:**

1. La consulta, queja o reclamación será presentada 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.
2. Una vez recibida la consulta, queja o reclamación, el Decano de la Facultad dispondrá de quince días hábiles para admitirlas a trámite, entendiéndose admitida mientras no haya respuesta expresa contraria.
3. Una vez admitida 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 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.
6. 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.
7. La gestión de las consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano será analizada en el Informe de Seguimiento de la Calidad que debe elaborar la Comisión de Docencia y Calidad de cada Titulación; ratificada por la Comisión de Docencia y Calidad de la Facultad; sobre las conclusiones de dicho Informe se propondrán las consiguientes mejoras.



**Anexos:**

Anexo I-IT07. Formulario de Consultas, quejas y reclamaciones al Decano

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

**Fecha: 10/2015**



FACULTAD DE MEDICINA  
Y CIENCIAS DE LA SALUD

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:                       Estudiante                       P.D.I.

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

Teléfono: ..... Fecha: .....

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

SOLICITA:

FECHA Y FIRMA:

## FORMULARIO DE CONTESTACIÓN

FECHA Y FIRMA