



UNIVERSIDAD DE BURGOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN

PROTOCOLO DE RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS RELATIVAS A LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

(Aprobado en Junta de Facultad de 28 de abril de 2016)

El objeto de este protocolo es proporcionar un marco reglamentado para la presentación formal por parte de los miembros de la Facultad de Educación (alumnos, PAS y profesores) de reclamaciones y/o sugerencias relativas a todos los aspectos que afecten a la comunidad académica.

1. No podrán ser objeto de este protocolo asuntos relacionados con normativas vigentes en la Facultad, o en el conjunto de la Universidad, que ya tengan establecido su propio protocolo de reclamación (por ejemplo, en el Reglamento de Evaluación de la UBU).
2. El impreso de presentación normalizado estará disponible en la página web de la Facultad, así como en las páginas web de los Grados, Másteres, Títulos Propios y Doctorados dentro del apartado de *Calidad*.
3. Una vez cumplimentado al completo por el/la interesado/a, será remitido electrónicamente y/o por escrito al Decano/a de la Facultad. Para que el asunto sea admitido a trámite deberá estar razonado adecuadamente, y la persona que lo presenta deberá identificarse. En caso de actuar como representante de un colectivo, por ejemplo de un grupo de alumnos, deberá hacerlo constar explícita y detalladamente en el impreso.
4. Una vez admitido a trámite, el/la Decano/a reenviará el documento a los responsables del Departamento, Título, Comisión o Servicio relacionados con la reclamación, así como a las personas directamente implicadas en ella. Estos responsables realizarán las gestiones necesarias para responder a la reclamación y, en su caso, tomarán las medidas oportunas; si éstas exceden de sus competencias, propondrán al Decano/a o al responsable competente la adopción de dichas medidas. Igualmente, se enviará una copia del escrito y de las gestiones realizadas al Vicerrectorado correspondiente, si las medidas a adoptar exceden de las competencias del Decano/a y/o Equipo de Dirección.
5. Si el asunto a tratar así lo aconsejara, el/la Decano/a, durante todo el procedimiento, podrá requerir a los responsables de la tramitación de la reclamación y/o sugerencia la confidencialidad de la identidad de la persona que presenta el escrito, especialmente en el caso de alumnos/as.
6. El/la interesado/a tiene la opción de presentar una réplica o alegación en un período de 10 días de la recepción de la reclamación y/o sugerencia presentada.
7. El/la Decano/a comunicará al interesado/a las medidas adoptadas, así como al/los responsable/s de la presentación de la reclamación y/o sugerencia de la misma.