



UNIVERSIDAD DE BURGOS
Facultad de Humanidades y Educación

**PROTOCOLO DE INCIDENCIAS, ALEGACIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES
O SUGERENCIAS RELATIVAS A LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y
EDUCACIÓN**

(Aprobado en la Junta de Facultad celebrada el día 6 de mayo de 2010,
para su inclusión en el SGIC del Centro)

El objeto de este protocolo es proporcionar un marco reglamentado para la presentación formal por parte de los miembros de la Facultad de Humanidades y Educación (alumnos, PAS y profesores) de incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y/o sugerencias relativos a todos los estudios que se imparten en la misma.

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 Exámenes 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 interesado, 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 incidencia, alegación, queja, 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 interesado tiene la opción de presentar una réplica o alegación en un periodo de 20 días de la recepción de la incidencia, queja, reclamación y/o sugerencia presentada.
7. El/La Decano/a comunicará al interesado las medidas adoptadas, así como al/los responsable/s de la presentación de la de la incidencia, alegación, queja, reclamación y/o sugerencia de la misma.