

PROTOCOLO DE QUEJAS/RECLAMACIONES/ FELICITACIONES/SUGERENCIAS

Aprobado en Junta de Facultad el día 26 de enero de 2017

Cualquier persona miembro de la comunidad universitaria, a título individual o colectivo, puede presentar quejas/reclamaciones/felicitaciones/sugerencias ante la Facultad de Humanidades en el plazo máximo de dos meses desde que tuviera conocimiento del hecho que la ha motivado.

La Facultad contempla diversas vías para ello:

1. Por escrito en papel:

El impreso podrá obtenerse en la Conserjería de la Facultad (pabellón 11 bajo) o en el siguiente enlace: <http://www.uhu.es/fhum/documentos/calidad/impresoquejas.pdf> La persona interesada deberá:

- Rellenar el impreso indicando su nombre y apellidos, domicilio, número de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico personal y/o corporativo y sector de la Universidad de Huelva al que pertenece.
- Exponer claramente los motivos y circunstancias en las que se fundamenta su queja/ reclamación/felicitación/sugerencia, así como el alcance de la petición que dirige al Decanato, aclarando, especialmente, si se persigue modificar decisiones ya adoptadas en relación con un asunto concreto, o simplemente alertar de un supuesto mal funcionamiento con objeto de solventar el problema en el futuro.
- Presentar el impreso debidamente cumplimentado y firmado en la Secretaría del Decanato de la Facultad de Humanidades (pabellón 11 bajo), donde se le dará registro de entrada.

Nota: La Facultad no tramitará quejas/reclamaciones/felicitaciones/sugerencias anónimas. Todas se tratarán con la debida reserva y confidencialidad.

2. Por escrito electrónico:

La página web de la Facultad de Humanidades cuenta con una pestaña específica sobre “Quejas, reclamaciones y sugerencias” (<http://www.uhu.es/fhum/index.php>).

La persona interesada que opte por esta vía deberá:

- Rellenar el formulario electrónico de dicha web indicando su nombre y apellidos, domicilio, número de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico personal y/o corporativo y sector de la Universidad de Huelva al que pertenece.
- Indicar el tipo de solicitud que presenta.
- Exponer claramente los motivos y circunstancias en las que se fundamenta su queja/reclamación/felicitación o sugerencia, así como el alcance de la petición que dirige al Decanato, aclarando, especialmente, si se persigue modificar decisiones ya adoptadas en relación con un asunto concreto, o simplemente alertar de un supuesto mal funcionamiento con objeto de solventar el problema en el futuro.

- Enviar la solicitud electrónicamente desde la página web de la Facultad.

Procedimientos y plazos para ambas vías:

Al recibir una queja/reclamación/felicitación o sugerencia, el Decanato de la Facultad acusará recibo a la persona interesada mediante correo electrónico y le comunicará, también por esta vía y en el plazo máximo de cinco días hábiles, si la misma ha sido o no admitida a trámite. En este último caso, se le indicarán las razones por las que no ha sido admitida y se le orientará sobre los cauces más adecuados para resolver el problema o se le concederá un plazo de diez días hábiles para subsanar el escrito y volver a presentarlo.

Admitida la queja/reclamación/sugerencia a trámite, el Decanato promoverá la oportuna investigación para el esclarecimiento de los hechos e informará, igualmente, del contenido de la misma al órgano administrativo o persona en quién recaiga, con el fin de que remitan un informe por escrito al Decanato. Una vez estudiada la solicitud, y tras un plazo máximo de veinte días hábiles desde su recepción, el Decanato dictará resolución, que será notificada a la persona interesada mediante correo electrónico.

El Decanato no admitirá a trámite aquellas quejas/reclamaciones/felicitaciones o sugerencias que sean planteadas por personas ajenas a la comunidad universitaria (excepto en el caso de que se trate de alumnado menor de edad).

Información sobre órganos y personas competentes ante posibles quejas/ reclamaciones/ felicitaciones y sugerencias:

Se recomienda que en caso de que la queja/reclamación o sugerencia esté relacionada con algún aspecto de la docencia, el alumnado contacte directamente y con carácter previo con el profesor o la profesora para aclarar el asunto e intentar encontrar una solución. Consúltese la página de la Facultad para localizar los correos electrónicos de las personas indicadas a continuación (<http://www.uhu.es/fhum/>)

- A. Infraestructuras: Vicedecanato de Infraestructuras.
- B. Asignaturas y aspectos relacionados con la docencia:
 - 1. El profesorado implicado en la docencia en cuestión (si está compartida por varios/as docentes, contactar con el coordinador o coordinadora de la asignatura)
 - 2. Departamento al que esté adscrito el coordinador o la coordinadora de la asignatura:
 - a. Dirección del Departamento de Filología Inglesa.
 - b. Dirección del Departamento de Filología.
 - c. Dirección del Departamento de Historia, Geografía y Antropología.
 - d. Dirección del Departamento de Didácticas Integradas
 - e. Dirección del Departamento de Dirección de Empresas y Marketing.
 - f. Dirección del Departamento de Economía.
 - g. Dirección del Departamento de Economía Financiera, Contabilidad y Dirección de Operaciones.
 - 3. Vicedecanato de Ordenación Académica
- C. Matrícula: Secretaría del Decanato.
- D. Prácticum: Coordinación del Prácticum del Centro.
- E. Cualquier otro tema: Secretaría del Decanato.

En caso de duda se sugiere entregar el escrito en la Secretaría del Decanato, que le dará trámite al órgano o persona correspondiente.

Otras vías externas a la Facultad:

Adicionalmente, la persona interesada puede presentar quejas/reclamaciones/felicitaciones o sugerencias ante la Defensora Universitaria (<http://www.uhu.es/defensor/>).

Incidencias

Para la presentación de incidencias o eventualidades sucedidas en el seno de la Facultad y con objetivos meramente informativos, la persona interesada deberá entregar en Conserjería la “Hoja de incidencias” (disponible en papel en la Conserjería del Centro) o enviarla por correo electrónico a la Secretaría del Centro (sec.decanato@fhum.uhu.es). La hoja se encuentra disponible en el enlace <http://www.uhu.es/fhum/documentos/calidad/hojaincidencias.pdf> o al final de este archivo.



Universidad
de Huelva

FACULTAD DE HUMANIDADES

IMPRESO DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

Nombre y apellidos de la persona interesada:	DNI:
	Tel. de contacto:

Domicilio:	correo electrónico 1:	
	correo electrónico 2:	

Persona/órgano a quien va dirigida la queja/reclamación:	
--	--

Sector de la Universidad de Huelva al que pertenece (PDI, PAS, Alumnado):	
---	--

Explique brevemente las razones y el objetivo de su queja/reclamación:

Huelva, a de de

Fdo.:



Universidad
de Huelva

FACULTAD DE HUMANIDADES

HOJA DE INCIDENCIAS

Huelva, a de de

Fdo: