

ANEXO I

PROTOCOLO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS:

En el Reglamento del Servicio de Inspección de la UPV/EHU (BOPV n.º 117, de 20 de junio de 2008) sobre el procedimiento de actuación, en el n.º 2 del artículo 4 se señala que *El Servicio de Inspección podrá actuar como consecuencia del Plan de Actuación o por denuncias o quejas sobre el incumplimiento de obligaciones docentes del profesorado realizadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, cuando se aprecie en ellas fundamentos suficientes. Se depurarán las responsabilidades que correspondan en caso de que se pruebe la falsedad o mala fe de la denuncia.*

En el último párrafo del artículo 4, se dice que *En lo no previsto en este reglamento se seguirá lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*

Las quejas se realizarán por escrito conforme al modelo normalizado que se incluye en el presente protocolo de quejas.

La queja debe ser lo más concreta posible detallando las fechas y horas en los que se ha producido la incidencia, y evitando declaraciones genéricas (como «no va», o «no suele ir, o no suele estar»...)

El procedimiento de queja requiere seguir los siguientes pasos una vez cumplimentado el modelo normalizado que corresponda:

1.- PONERLO EN CONOCIMIENTO DEL CENTRO:

Si el alumno o alumna desea evitar que el Centro conozca el origen de la queja podrá dirigir la misma a la Presidencia del Consejo de Estudiantes de Centro, Campus o del Consejo de Estudiantes de la UPV/EHU, a fin de que la asuma como propia y la encauce dirigiendo la carta correspondiente junto con el documento de queja a los órganos del propio Centro (Dirección/Decanato) para que en el ámbito del Centro, se de una respuesta a la misma. El Consejo de Estudiantes deberá tratar los datos proporcionados por el alumnado conforme a la Ley de Protección de Datos.

Se recomienda a las Presidencias de los Consejos de Estudiantes contrastar la información recibida ya que al asumir como propias las quejas y actuar en calidad de denunciantes serán responsables en caso de denuncias fraudulentas.

El Centro en un plazo 2 días hábiles deberá dar una respuesta a la Presidencia del Consejo de Estudiantes que hubiese asumido la queja o, en su caso, al alumno o alumna que la hubiese presentado directamente. En los supuestos en los que el motivo de la queja sea la inasistencia a clase o a las pruebas de evaluación oficiales el plazo máximo de verificación y respuesta por el Centro será de 24 horas. Todo ello, sin perjuicio, de que deban adoptarse a la mayor rapidez posible cuantas iniciativas sean precisas para garantizar el restablecimiento de la normalidad en la docencia de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 77 del Reglamento del alumnado.

2.– PONERLO EN CONOCIMIENTO DEL VICERRECTORADO DE PROFESORADO.

Si en el plazo establecido en el apartado anterior no han recibido respuesta del Centro, o cuando la respuesta no sea satisfactoria, el alumno o alumna o bien la Presidencia del Consejo de Estudiantes correspondiente (si la queja se hubiese asumido por esta como propia) podrá dirigirse al Vicerrectorado competente en materia de Profesorado para su tramitación por el Servicio de Inspección que se encuentra bajo la Dirección de Profesorado conforme al modelo normalizado que se acompaña.

Se le recuerda que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos pasarán a formar parte de un fichero no automatizado del Servicio de Inspección de Profesorado de la UPV/EHU, Le comunicamos que puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos remitiendo un escrito a Dirección de Profesorado, Barrio Sarriena s/n, 48940 Leioa-Bizkaia, adjuntando copia de documento que acredite su identidad. Puede consultar el «Reglamento de la UPV/EHU para la Protección de Datos de carácter Personal» en las direcciones de Internet www.ehu.es/babestu

En todo caso, si no se quiere facilitar nombre y apellidos al Servicio de Inspección, se facilitarán a la Presidencia del Consejo de Estudiantes a fin de que asuma la queja como propia, que los utilizará conforme a la Ley de Protección de datos. Si la queja ante el Centro se hubiese asumido y presentado por la Presidencia del Consejo de Estudiantes será este quien reciba la respuesta del mismo y quien se dirija al Vicerrectorado de Profesorado.

Examinada la denuncia en la Dirección de Profesorado/Servicio de Inspección, se comprobará si esta tiene fundamento y se le dará plazo de 10 días para alegaciones al PDI, manteniendo el anonimato del alumnado.

Se resuelve el asunto y su resultado se notifica al centro, y al domicilio o dirección indicada por el estudiante o bien a la Presidencia del Consejo de Estudiantes que hubiese asumido la queja quien, a su vez, informará al alumno o alumna que promovió la misma.

Modelo 1: Solicitud dirigida al Presidente del Consejo de Estudiantes para que actúe como denunciante.

HOJA N.º 1:

Yo (Nombre y Apellidos) con DNI, y domicilio a efectos de notificación, en la c/

Localidad.....

Declaro ser estudiante de (titulación).....
del Centro

Y actúo

- En mi nombre
- En representación de (curso y grupo) siendo.....

Para lo que presento el documento adjunto solicitando al Presidente del Consejo de Estudiantes..... que actúe de la mejor forma para subsanar el problema expuesto.

MUY IMPORTANTE:

e-mail:

Teléfono:.....

jueves 22 de diciembre de 2016

HOJA 2:

Se Presenta ante el Consejo de Estudiantes..... una queja sobre:

D. /Dña. (nombre docente).....

Responsable de la asignatura:

Titulación.....

Centro.....

Tipo de Queja:**Docencia****Tutorías****Evaluación****Otro****Indicar Motivo de la queja:**

No ha venido a clase/examen

Cambio del sistema de evaluación

No se encuentra en horario de tutorías

No ha publicado las notas en el plazo establecido (10 días desde el examen)

Otros:

Explicación precisa:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Los datos presentados deberán ser tratados conforme a la Ley de Protección de Datos por el Consejo de Estudiantes.

En, firmo a De De 201.....

Nombre y firma.....

Modelo 2: Escrito de denuncia que remite el Presidente del Consejo de Estudiantes al Centro en virtud del artículo 71 de los Estatutos.

HOJA N.º 1

D.

Decano, Decana, Director o Directora de Centro

Estimado Decano, Decana, Director o Directora de Centro

Me dirijo a usted en calidad de (***Presidente o Presidenta***) del Consejo de Estudiantes de.....y en virtud de lo dispuesto en el artículo 71 de los Estatutos.

La queja cuyos motivos se justifican en documento adjunto a esta carta tiene su origen con ocasión de una queja recibida por incumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado que imparte materia en su Centro.

Para lo que presento el documento adjunto poniendo en su conocimiento la situación producida y solicitando a la Dirección del Centro que actúe de la mejor forma para subsanar el problema expuesto y, en caso de que fuera motivo de sanción, le ruego que proceda a la apertura de información reservada a fin de que pueda aclararse si el o la docente ha actuado de acuerdo a la normativa vigente.

Esperando su contestación, reciba un cordial saludo,

A los efectos oportunos, firmo en Leioa, a de de 2017

.....Ikasle Kontseiluko Burua
Presidente del Consejo de Estudiantes

HOJA N.º 2:

Se Presenta ante el Consejo de Estudiantes..... una queja sobre:

D. /Dña. (nombre docente).....

Responsable de la asignatura:

Titulación.....

Centro.....

Tipo de Queja:

Docencia

Tutorías

Evaluación

Otro

Indicar Motivo de la queja:

No ha venido a clase/examen

Cambio del sistema de evaluación

No se encuentra en horario de tutorías

No ha publicado las notas en el plazo establecido (10 días desde el examen)

Otros:

Explicación precisa:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Modelo 3: queja presentada directamente por el alumno o alumna:

HOJA N.º 1

D.**Decano, Decana, Director o Directora de Centro**Estimado *Decano, Decana, Director o Directora de Centro*.....

Me dirijo a usted en mi propio nombre y derecho a fin de poner en su conocimiento el incumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado que imparte materia en su Centro en los términos que se expresan en el documento de queja adjunto a la presente.

Para lo que presento el documento adjunto poniendo en su conocimiento la situación producida y solicitando a la Dirección del Centro que actúe de la mejor forma para subsanar el problema expuesto y, en caso de que fuera motivo de sanción, le ruego que proceda a la apertura de información reservada a fin de que pueda aclararse si el o la docente ha actuado de acuerdo a la normativa vigente.

Esperando su contestación, reciba un cordial saludo,

**A los efectos oportunos, firmo en Leioa, a de de
2017**

**Fdo.:
Alumno o Alumna de**

HOJA N.º 2:

Yo (Nombre y Apellidos) con DNI, y domicilio a efectos de notificación, en la c/

Localidad.....

Declaro ser estudiante de (titulación)

del Centro

Y actúo

En mi nombre

Y, en su caso, en representación de (curso y grupo) siendo.....(se adjunta documento con firmas de alumnado de curso y grupo).

Para lo que presento el documento adjunto poniendo en su conocimiento la situación producida y solicitando a la Dirección del Centro que actúe de la mejor forma para subsanar el problema expuesto y, en caso de que fuera motivo de sanción, le ruego que proceda a la apertura de información reservada a fin de que pueda aclararse si el o la docente ha actuado de acuerdo a la normativa vigente.

MUY IMPORTANTE:

e-mail:

Teléfono:.....

HOJA N.º 3:

Se Presenta una queja sobre:

D. /Dña. (nombre docente).....

Responsable de la asignatura:

Titulación.....

Centro.....

Tipo de Queja:

Docencia

Tutorías

Evaluación

Otro

Indicar Motivo de la queja:

No ha venido a clase/examen

Cambio del sistema de evaluación

No se encuentra en horario de tutorías

No ha publicado las notas en el plazo establecido (10 días desde el examen)

Otros

Explicación precisa:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

jueves 22 de diciembre de 2016

Modelo 4: Escrito de denuncia que remite el Presidente del Consejo de Estudiantes al Vicerrectorado competente en materia de Profesorado en virtud del artículo 71 de los Estatutos.

HOJA N.º 1

D.....

Vicerrectorado de Profesorado

Estimado Vicerrector o Vicerrectora:

Me dirijo a usted en calidad de (**Presidente o Presidenta**) del Consejo de Estudiantes de.....y en virtud de lo dispuesto en el artículo 71 de los Estatutos.

La queja cuyos motivos se justifican en documento adjunto a esta carta tiene su origen con ocasión de una queja recibida por incumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado que imparte materia en el Centro.....

Dicha queja se puso en conocimiento del Centro con fecha (**habiendo transcurrido el plazo establecido en el Protocolo de quejas sin respuesta del Centro/ no considerando satisfactoria la respuesta del Centro**).

Para lo que presento el documento adjunto poniendo en su conocimiento la situación producida y solicitando que actúe de la mejor forma para subsanar el problema expuesto y, en caso de que fuera motivo de sanción, le ruego que proceda a la apertura de información reservada a fin de que pueda aclararse si el o la docente ha actuado de acuerdo a la normativa vigente.

Esperando su contestación, reciba un cordial saludo,

A los efectos oportunos, firmo en Leioa, a de de 2017

.....**Ikasle Kontseiluko Burua**
Presidente del Consejo de Estudiantes

HOJA N.º 2:

Se Presenta ante el Consejo de Estudiantes..... una queja sobre:

D. /Dña. (nombre docente).....

Responsable de la asignatura:

Titulación.....

Centro.....

Tipo de Queja:

Docencia

Tutorías

Evaluación

Otro

Indicar Motivo de la queja:

No ha venido a clase/examen

Cambio del sistema de evaluación

No se encuentra en horario de tutorías

No ha publicado las notas en el plazo establecido (10 días desde el examen)

Otros:

Explicación precisa:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Modelo 5: Queja presentada por el alumno o alumna al Vicerrectorado competente en materia de profesorado

HOJA N.º 1

D.....

Vicerrectorado de Profesorado

Estimado Vicerrector o Vicerrectora:

Me dirijo a usted en mi propio nombre y derecho a fin de poner en su conocimiento el incumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado que imparte materia en el Centro en los términos que se expresan en el documento de queja adjunto a la presente.

Dicha queja se puso en conocimiento del Centro con fecha **(habiendo transcurrido el plazo establecido en el Protocolo de quejas sin respuesta del Centro/ no considerando satisfactoria la respuesta del Centro).**

Para lo que presento el documento adjunto poniendo en su conocimiento la situación producida y solicitando que actúe de la mejor forma para subsanar el problema expuesto y, en caso de que fuera motivo de sanción, le ruego que proceda a la apertura de información reservada a fin de que pueda aclararse si el o la docente ha actuado de acuerdo a la normativa vigente.

Esperando su contestación, reciba un cordial saludo,

A los efectos oportunos, firmo en Leioa, a de de 2017

Fdo.:
Alumno o Alumna de

HOJA N.º 2:

Yo (Nombre y Apellidos) con DNI, y domicilio a efectos de notificación, en la c/

Localidad.....

Declaro ser estudiante de (titulación)
del Centro

Y actúo

En mi nombre

Y, en su caso, en representación de (curso y grupo) siendo.....(se adjunta documento con firmas de alumnado de curso y grupo).

Para lo que presento el documento adjunto poniendo en su conocimiento la situación producida y solicitando que actúe de la mejor forma para subsanar el problema expuesto y, en caso de que fuera motivo de sanción, le ruego que proceda a la apertura de información reservada a fin de que pueda aclararse si el o la docente ha actuado de acuerdo a la normativa vigente.

MUY IMPORTANTE:

e-mail:

Teléfono:.....

HOJA N.º 3:**Se Presenta una queja sobre:****D. /Dña. (nombre docente)**.....**Responsable de la asignatura:****Titulación**.....**Centro**.....**Tipo de Queja:****Docencia****Tutorías****Evaluación****Otro****Indicar Motivo de la queja:**

No ha venido a clase/examen

Cambio del sistema de evaluación

No se encuentra en horario de tutorías

No ha publicado las notas en el plazo establecido (10 días desde el examen)

Otros

Explicación precisa:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....