

## Sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

### Procedimiento de presentación y resolución de las Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

Se ha aplicado el siguiente sistema de gestión de la calidad de quejas y reclamaciones:

#### Sugerencias y Quejas

Las Sugerencias y Quejas irán por un cauce propio, diferente al de las Reclamaciones. Las primeras, en ningún caso, supondrán la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, si bien serán asimismo expuestas y debatidas en la Comisión de Calidad. Ninguna queja o sugerencia se podrá amparar en el anonimato. Las personas que deseen presentarla podrán hacerlo a través del Registro UCM, o entrando en el buzón telemático disponible a dicho fin en la Web.

#### Reclamaciones

Las Reclamaciones se presentarán con su documento de instancia, siempre a través del Registro de la UCM, ya sea de manera presencial o telemática. Seguirán el procedimiento indicado más abajo y se contestarán en el plazo máximo de tres meses.

#### Procedimiento para la presentación de Reclamaciones

El sistema para la recepción y resolución de las Reclamaciones referidas a los títulos oficiales de la Facultad posee el siguiente protocolo de actuación:

1. Las reclamaciones irán dirigidas al Decano de la Facultad. Deberán contener sus datos personales, incluida una dirección de correo electrónico UCM, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación. Se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja o reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea.
2. El Coordinador de la titulación concernida recibirá las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a quien haya presentado el escrito. Esta notificación de acuse de recibo podrá efectuarse solamente a través de procedimientos electrónicos.
3. No se admitirán las reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, se comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
4. No se entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y se suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad del Centro dará cauce a la misma para su oportuna investigación y resolución.
5. Según sea la naturaleza de la queja o reclamación, se podrá trasladar la misma a la Sección o Departamento involucrado para que efectúe la correspondiente indagación o adopte el dictamen que le corresponde (véase por ejemplo las reclamaciones de calificaciones de las materias que los Departamentos tienen a su cargo).
6. En la fase de investigación del procedimiento, se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación precisa, y la realización de entrevistas personales si el caso se prestara a ello. Al tiempo, podrán recabarse los informes externos que sean convenientes.
7. Una vez concluida la investigación o adoptado el dictamen oportuno, la Sección o Departamento afectado remitirán a la Comisión de Calidad su actuación en relación con la queja o reclamación que ésta envió inicialmente. La Comisión de Calidad, si entiende que con ello se da solución a la queja o reclamación, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
8. Al igual que con el acuse de recibo, el Coordinador de la titulación concernida será el encargado de hacer llegar a los interesados el fallo adoptado por las instancias intermedias y la Comisión de Calidad, pudiendo hacerlo únicamente a través de procedimientos electrónicos.
9. En todo caso, la reclamación ha de resolverse dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida.
10. En el Decanato, a modo de registro, se guardarán las resoluciones adoptadas en aquellas quejas y reclamaciones aceptadas a trámite por la Comisión de Calidad del Centro, por un periodo de cinco años. Dichas resoluciones se clasificarán, de acuerdo con el año académico, en categorías según su temática para una mejor identificación (plan de estudios, recursos humanos, recursos materiales, servicios, etc.)