

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1. RECLAMACIONES:

Las reclamaciones, pueden ser formuladas por la persona interesada mediante presentación de un escrito en el que consten sus datos personales, sector de la comunidad universitaria al que pertenece y el domicilio a efectos de notificación. En dicho escrito, dirigido al presidente de la Comisión de Calidad de la Escuela Universitaria de Trabajo Social, deberá incluirse una descripción detallada de la situación que origina la reclamación. El escrito podrá presentarse en el Registro de la E.U.T.S., o a través de los procedimientos establecidos a tal efecto en la legislación vigente. Una vez recibida la reclamación, el presidente de la Comisión de Calidad dispondrá de 10 días hábiles para solicitar los informes pertinentes para decidir su admisión o su derivación al organismo o servicio correspondiente. Una vez admitida la queja, el presidente de la Comisión de Calidad dispondrá de 30 días hábiles para informar a todos los actores afectados por la misma, recabar los informes y alegaciones correspondientes, y en general para completar la fase de instrucción del procedimiento. Una vez se dispongan de todos los elementos necesarios, se prevén convocatorias de la Comisión de Calidad del Centro para proceder a su resolución. Esta se producirá en todo caso en el plazo máximo de 3 meses desde la recepción del escrito de reclamación, y será notificada a las partes interesadas, incluyendo las sugerencias o recomendaciones oportunas.

Procedimiento de actuación:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.

2. La Comisión de Calidad de la E.U.T.S efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

3. La Comisión de Calidad de la E.U.T.S no admitirá las reclamaciones y observaciones 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, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

4. La Comisión de Calidad de la E.U.T.S no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y 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 promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.

6. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad de la E.U.T.S 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.

7. En todo caso, la Comisión de Calidad de la E.U.T.S resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

2. SUGERENCIAS:

En cuanto a las posibles sugerencias, se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, estudiantes y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la Calidad de la Titulación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad de la E.U.T.S derivadas de las reclamaciones y/o sugerencias presentadas, no tienen la consideración de actos administrativos

y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad de la E.U.T.S en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

En cuanto a las posibles sugerencias, existe a disposición de los actores implicados (profesorado, estudiantes y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la Calidad de la Titulación. Este buzón se encuentra ubicado en la tercera planta de la EUTS, debidamente identificado para mayor comodidad de los usuarios.

Al mismo tiempo, ya funcionaba con anterioridad al Curso objeto de análisis una Comisión de Reclamaciones en el Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales. Debemos recordar que la EUTS es la única Escuela Universitaria que goza de la existencia de un Dpto. propio. Dicha comisión atendió a reclamaciones de estudiantes realizadas hacia el profesorado del Dpto. vía registro UCM. que no prosperaron, salvo una de ellas en las que se recordó a la profesora afectada la imposibilidad (por previo acuerdo de Junta de Centro) de realizar exámenes no oficiales fuera de los sábados.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias ha sido incorporada al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad para la elaboración del presente informe.