



Facultad de Educación - Centro de Formación de Profesorado

REGLAMENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LAS TITULACIONES

La Facultad de Educación - Centro de Formación de Profesorado de la Universidad Complutense de Madrid, en el marco de su Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) pone a disposición de su comunidad universitaria (alumnos, profesores y PAS) un servicio de quejas, reclamaciones y sugerencias con el objetivo de mejorar las titulaciones que se imparten en la Facultad y de los servicios que oferta.

Este reglamento tiene como ámbito de aplicación únicamente el de los títulos impartidos en la Facultad de Educación- Centro de Formación de Profesorado, y a todos los miembros (estudiantes, profesores, PAS) vinculados a los mismos. Por tanto, se refiere sólo a aspectos docentes y administrativos relacionados con los títulos impartidos en la Facultad.

El presente reglamento está incluido en el Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Facultad y en la regulación de la tramitación de quejas y sugerencias de la UCM publicada en el BOUC nº 18, de 23 de diciembre de 2010.

Artículo 1. DISPOSICIONES GENERALES.

1. Los estudiantes, profesores y PAS tienen derecho a presentar sugerencias relativas a la mejora de los títulos impartidos por la Facultad, y quejas o reclamaciones con respecto a cualquier aspecto relativo a los mismos. Tanto unas como otras se podrán presentar a título individual o colectivo.
2. Las sugerencias y quejas que se reciban serán tenidas en cuenta para evaluar la calidad y mejorar los títulos impartidos por la Facultad.
3. La presentación de una sugerencia o queja no supondrá, en ningún caso, la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.
4. Asimismo no supondrá, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los interesados.
5. La respuesta se elaborará buscando siempre la protección de los derechos de los interesados y la mejora de los títulos impartidos, e indicando, en su caso, las actuaciones realizadas o medidas adoptadas.

Artículo 2. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. La recepción de las sugerencias y quejas en la Facultad corresponde a la Comisión de Calidad de Centro, por medio del procedimiento que se establezca, que se encargará igualmente de su tramitación y contestación en los supuestos en que proceda, de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento.
2. Para facilitar la tramitación y gestión de las sugerencias y quejas se habilitaran buzones específicos para cada titulación, así como uno general para el Centro, de manera que

los interesados hagan uso del que sea más pertinente a la sugerencia o queja que realice (véase en la página web de la Facultad y de las diferentes titulaciones “Buzón de quejas y sugerencias”)

Artículo 3. PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. Para la presentación de sugerencias y quejas será necesario cumplimentar el formulario previsto para ello. Se podrán presentar a través de los siguientes canales:
 - a. Presencial, en el Registro de la Facultad.
 - b. A través del formulario Web, publicado en la página de la Facultad y de los títulos.
2. El formulario normalizado para la presentación de sugerencias y quejas estará disponible en el Registro y en la página Web de la Facultad y de los títulos.
3. No se admitirán las quejas y observaciones anónimas o las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas.

Artículo 4. TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. Las sugerencias o reclamaciones serán recogidas y analizadas pormenorizadamente y darán lugar a distintos tipos de decisiones que pueden afectar directamente a la persona en concreto que realizó la queja o al funcionamiento del Centro. La Comisión de Calidad de Centro realizará una valoración de las mismas y emitirá un informe periódico sobre los tipos de reclamaciones y las actuaciones que se hayan realizado, así como las mejoras que se hubieran derivado de las mismas.
2. Admitida la queja se realizará la investigación correspondiente y se tomarán las medidas pertinentes, bien incorporando mejoras al funcionamiento del sistema o de cualquier orden que proceda. En todo caso se comunicará a la persona la decisión tomada, en la forma que determine el Reglamento, en un plazo máximo de tres meses desde que sea admitida la queja o reclamación presentada.
3. En la fase de investigación del procedimiento, la Comisión de Calidad podrá solicitar cuantos datos fueran menester y hacer las entrevistas personales pertinentes. También podrá recabar los informes externos que sean necesarios.

Disposición final.

La presente regulación entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta de Facultad.