

## 1. PRESENTACIÓN

Salvaguardando en todo momento la dignidad de los donantes y conforme a la legalidad vigente, el Centro de Donación de Cuerpos y Salas de Disección (CDCySD) presta un servicio de apoyo a la docencia y la investigación de las Ciencias de la Salud, reforzando la formación permanente de estudiantes y profesionales, y facilitando la creación y transferencia de conocimiento.

Las funciones de este Centro incluyen la gestión de las donaciones, la recepción, el tratamiento, la conservación y el uso de los cuerpos con una finalidad científica, así como la eliminación de los restos derivados de la utilización de material cadavérico.

Los usuarios del CDCySD son fundamentalmente estudiantes y profesionales de Ciencias de la Salud (médicos, odontólogos, fisioterapeutas, nutricionistas y podólogos, entre otros), aunque se ha ido ampliando el aprovechamiento de sus instalaciones a otras áreas de conocimiento como Bellas Artes, Psicología o Ciencias Físicas.

En esta línea, presentamos esta Carta de Servicios, como herramienta práctica para los destinatarios de nuestra actividad y como compromiso que guíe nuestras actuaciones en un proceso de constante mejora.

## 2. SERVICIOS

El Centro de Donación de Cuerpos y Salas de Disección de la UCM presta una serie de servicios que se detallan a continuación:

- Recepción de las solicitudes de donación de cuerpo por parte de las personas que quieran acogerse a este proceso.
- Gestión del proceso de recogida, almacenamiento uso y retirada de los cuerpos donados con fines docentes y/o científicos.
- Colaboración y asesoramiento en el desarrollo de actividades prácticas de cualquier grado de la UCM que requiera del uso de material cadavérico.
- Cesión de espacios y material necesario para el desarrollo de proyectos de investigación presentados al Centro.
- Colaboración y asesoramiento en la organización de actividades de formación de posgrado de cualquiera de las actividades que se organizan en la UCM y que requieran del uso de material cadavérico humano.
- Difusión de las actividades que se realicen en el CDCySD de la UCM.

- Alquiler de instalaciones adaptadas al uso de material cadavérico humano.

### 3. COMPROMISOS DE CALIDAD

#### General

- Prestar un servicio integral de calidad a todas las personas usuarias del servicio.

#### Información y asesoramiento

- Responder las solicitudes de información y asesoramiento, realizadas a través del buzón correspondiente, en el plazo de cinco días hábiles desde su recepción.
- Resolver las quejas, sugerencias y reclamaciones realizadas a través del [Buzón de Quejas y Sugerencias](#) en línea, en el plazo máximo de treinta días hábiles desde su recepción.

#### Gestión

- Tramitar las solicitudes de donación de cuerpo en un plazo máximo de 48h.
- Tramitar las solicitudes de realización de cualquier tipo de actividad en el plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción.

### 4. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del CDCySD de la UCM cuentan los derechos que se detallan a continuación:

- Recibir un trato correcto, respetuoso y amable.
- Disponer de información útil, suficiente y fácilmente accesible a través de la web del centro.
- Disponer de información suficiente sobre la localización del Centro y de su correcta señalización.
- Recibir una atención ágil y eficiente, de una forma directa y personalizada cuando se solicite una información o un servicio.
- Recibir asesoramiento y apoyo técnico y administrativo.
- Recibir información sobre las actividades organizadas en las instalaciones del Centro de donación de cuerpos y salas de disección.
- Recibir información sobre los procedimientos para solicitud de cualquier tipo de actividad.

- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar quejas y sugerencias, a través de peticiones realizadas en persona, oralmente o por escrito, y el [Buzón de Quejas y Sugerencias](#) disponible en la web.
- Participar en encuestas de satisfacción.

## 5. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de los servicios del Centro tienen así mismo una serie de obligaciones, que se detallan a continuación:

- Respetar los horarios establecidos para la atención a las personas usuarias, así como los términos establecidos para las peticiones de información y prestación de servicios.
- Utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.
- Tratar en todo momento con corrección y de forma respetuosa al personal del Centro.
- Respetar los espacios, equipamientos e instalaciones del servicio.
- Mantener el orden y respetar la normativa de Seguridad y Salud en los espacios públicos.
- Informarse adecuadamente en la [web](#) de la normativa y los procedimientos establecidos para la solicitud de servicios de cualquier tipo.
- Cumplir con las normas de funcionamiento del Centro en todo momento mientras dure el uso de sus instalaciones.

## 6. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las personas usuarias que estimen que el servicio prestado por CDCySD de la UCM no se ajusta a los compromisos recogidos en este documento, podrán presentar una queja, sugerencia o reclamación a través del buzón correspondiente, disponible en la página web del centro: <https://www.ucm.es/cdcysd/>.

Se acusará recibo de toda queja, sugerencia o reclamación en un plazo de cinco días hábiles. El CDCySD evacuará informe de valoración sobre la cuestión y propondrá, en su caso, solucionar en un plazo máximo de veinticinco días hábiles desde la fecha del acuse de recibo.

## 7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias podrán colaborar en la mejora de los servicios prestados por el CDCySD de la UCM a través de los canales siguientes:

- Consejo de usuarios del Centro.
- Correo electrónico de contacto: [cdc@ucm.es](mailto:cdc@ucm.es)
- Buzón de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Encuesta de satisfacción.
- Vía telefónica: 91 394 13 74.
- Vías postal y presencial: Centro de donación de cuerpos y salas de disección de la UCM  
Pabellón 5. Planta 1. C/ Severo Ochoa s/n. 28040 Madrid.

## 8. QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Las personas usuarias podrán presentar sus quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento del servicio a través del [Buzón de Quejas y Sugerecias](#).

- La queja tiene la finalidad de mostrar el descontento por el funcionamiento del servicio prestado.
- La sugerencia tiene la finalidad de mejorar la calidad del servicio prestado.
- La reclamación tiene la finalidad de exigir el resarcimiento de los daños o perjuicios originados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la prestación de un servicio.

Se dará acuse de recibo de toda queja, sugerencia, reclamación o felicitación en un plazo de cinco días hábiles. El Centro comunicará a la persona usuaria la decisión adoptada al respecto en el plazo máximo de veinticinco días hábiles desde la fecha del acuse de recibo. Dicho plazo quedará suspendido en el caso de que se requiera a la persona usuaria información adicional para poder continuar con la tramitación.

Las quejas, sugerencias o reclamaciones no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

## 8. UBICACIÓN

### CENTRO DE DONACIÓN DE CUERPOS Y SALAS DE DISECCIÓN DE LA UCM

- Pabellón 5. Planta 1. Facultad de Medicina.

- C/Severo Ochoa s/n 28040 Madrid.
- Teléfonos de contacto: +34 913 94 1374 / 686 483 771.
- <https://www.ucm.es/cdcysd>

#### **HORARIO**

- De lunes a viernes de 08:00 h a 20:30h.
- Julio y agosto de lunes a viernes de 08:00 h a 15:00 h.

#### **CÓMO LLEGAR**

- En metro: Línea 6 Ciudad Universitaria.
- En autobús: Líneas: 132, 133, 82, G.

## **9. NORMATIVA APLICABLE**

#### **Normativa estatal y autonómica**

- Decreto 2263/1974, de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento de policía sanitaria mortuoria.
- Acuerdo de Cooperación Técnica entre el Gobierno del Reino de España y el Gobierno de la República Francesa sobre el traslado de cadáveres por vía terrestre. BOE n59. 10 marzo 2017.
- Guía de Consenso sobre sanidad mortuoria. Aprobada en Comisión de Salud Pública de 24 de julio de 2018.

#### **Normativa universitaria y de la UCM**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Decreto 32/2017, de 21 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid.
- Reglamento de régimen interno del Centro de Donación de Cuerpos y Salas de Disección de la UCM (BOUCM n°9. 11 de mayo de 2016).