

INFORMACIÓN GENERAL

Las incidencias que se reciben a través del buzón *on-line*, llegan simultáneamente al/la Coordinador/a del Programa, y al/a Vicedecano/a con competencia en materia de Calidad. La gestión de las mismas las realiza en primera instancia el/la Coordinador/a del Programa y, si la incidencia no quedase resuelta de forma satisfactoria para todas las partes, podría intervenir el/la Vicedecano/a de Doctorado a petición de cualquiera de los interesados. En cualquier caso, en la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado se informará periódicamente tanto de las reclamaciones como de la resolución de las mismas. Cada uno de los pasos de la tramitación conlleva simultáneamente completar la casilla correspondiente en el sistema de registro compartido por el Coordinador/a del Programa de Doctorado y el/la Vicedecano/a de Calidad.

PROCEDIMIENTO

En lo relativo al sistema de actuación se seguirán los siguientes criterios:

- 1) El interesado debe rellenar el formulario disponible en la web cumplimentando los campos obligatorios (datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su correo electrónico). En el mismo se concretarán con claridad los hechos que originan la reclamación o sugerencia, el motivo, alcance de las mismas y la petición que se hace.
- 2) En el plazo máximo de quince días se admitirán o no a trámite, justificando en todo caso, la decisión tomada.
- 3) No se admitirán las reclamaciones o sugerencias anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, se comunicará por correo electrónico a la persona interesada los motivos de la no admisión.
- 4) No se examinarán aquellas quejas o 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.
- 5) Una vez admitida una reclamación o queja, el Coordinador/a del Programa de Doctorado promoverá la oportuna investigación, informando al órgano administrativo competente (mediante la cumplimentación del sistema de registro compartido) con el fin de que, en el plazo máximo de diez días hábiles, le sean entregados los informes y alegaciones oportunos por escrito, y dando conocimiento a las personas que puedan verse afectadas por su contenido. En esta fase, el Coordinador/a del Programa de Doctorado recabará y estudiará la documentación necesaria, hará las entrevistas personales que estime pertinentes o solicitará la asistencia técnica de la Asesoría Jurídica de la UCM en aquellos aspectos que considere relevantes para el desempeño de sus funciones.

**Información y Procedimiento para la Tramitación
de Reclamaciones y Sugerencias
Programa de Doctorado de la Facultad de Psicología**



- 6) Una vez concluidas sus actuaciones, 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. En todo caso resolverá dentro del plazo máximo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.
- 7) Las decisiones y resoluciones del Coordinador/a del Programa de Doctorado 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.

La Comisión de Calidad del Programa de Doctorado de la Facultad de Psicología es informada con regularidad de las reclamaciones que van teniendo lugar, así como de la forma en que cada reclamación ha sido tramitada.