



## **FORMULARIOS DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES** **DOCUMENTO EXPLICATIVO**

A continuación puede leer un breve resumen del procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones de la Facultad de Trabajo Social, que atienden al Derecho de Reclamación y Queja (art. 39) recogido en los “Estatutos del Estudiante de la UCM” (BOCM 1-08-1997) y al derecho de Reclamación ante el órgano competente (art. 31) recogido en el “Estatuto del Estudiante Universitario” (Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, BOE 318, 31-12-2010).

A través de la INSTANCIA GENERAL DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL, disponible en el enlace: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/6-2019-06-24-Instancia%20general%20T.S..pdf>, usted puede realizar una queja, sugerencia o reclamación sobre funcionamiento de la Facultad, personal, servicios, profesorado, instalaciones, etc.

### **SUGERENCIAS Y QUEJAS**

Una **SUGERENCIA** es la aportación de ideas, iniciativas o cualquier otro comentario relativo a las actuaciones de nuestra Facultad (relativas a funcionamiento, servicios, profesorado, instalaciones, etc.).

Una **QUEJA** es una manifestación de insatisfacción con alguna de las actuaciones de nuestra Facultad (relativas a funcionamiento, servicios, profesorado, instalaciones, etc.).

Quejarse de algo es expresar descontento con una situación. Habitualmente se producen quejas cuando, a pesar de que no hay un incumplimiento de la norma o procedimiento, las expectativas sobre algo en lo que se participa no se han cumplido. En este caso, aunque la Facultad no haya incumplido la ley (no hay una infracción administrativa), se espera que mejore la atención/servicio/resolución en el futuro.

Al cumplimentarla, la queja o sugerencia será recibida por el Vicedecanato de Estudios y Calidad, que la tramitará dando respuesta y poniendo en conocimiento, si fuera menester, al sector o actores correspondientes, quienes a su vez, tramitarán la misma.



## **RECLAMACIONES**

Una **RECLAMACIÓN** es una solicitud o exigencia de un derecho supuestamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular. Debe recordarse que en la reclamación deseamos que se nos resuelva un determinado problema. Por ello es necesario identificar con claridad a la persona reclamante y que exprese claramente EL CONTENIDO DE SU RECLAMACIÓN Y QUÉ SOLICITA.

Por lo tanto, las reclamaciones deberán ser formuladas por la persona o personas interesadas (pueden hacerse en grupo adjuntando el listado de personas reclamantes, con su DNI, correo electrónico de la UCM y la firma) mediante presentación de un escrito (mediante INSTANCIA GENERAL, adecuadamente cumplimentada) 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 a la Decana de la Facultad de Trabajo Social (y por extensión a la Vicedecana de Estudios y Calidad), deberá incluirse UNA DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA SITUACIÓN QUE ORIGINA LA RECLAMACIÓN.

Dicho escrito deberá ser formulado mediante la INSTANCIA GENERAL DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL y entregado en cualquiera de los registros de la UCM (si bien existe uno frente a la puerta de acceso a la Facultad de Trabajo Social, en el edificio "Las Caracolas").

Una vez recibida la reclamación, la Decana (y por extensión la Vicedecana de Estudios y Calidad) de la Facultad de Trabajo Social 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 reclamación, la Decana (o la Vicedecana de Estudios y Calidad) de la Facultad de Trabajo Social o la persona responsable del organismo o servicio correspondiente afectado, 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 procederá 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.