

INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS MASTERES De LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA

INFORMACIÓN GENERAL

La Comisión de Calidad de los Másteres es la responsable del proceso de resolución de reclamaciones. Las incidencias recibidas a través del buzón *on-line*, llegan simultáneamente al Coordinador/a del Master y al Vicedecano/a con competencia en materia de Calidad. La gestión de las mismas las realiza en un principio el Coordinador/a y sólo si es necesario, interviene el Vicedecano/a. En cualquier caso se informa a la Comisión de Calidad de los Másteres y si no se ha resuelto la incidencia por la intervención de los dos anteriores, se pide la de la Comisión. Cada uno de los pasos de la tramitación conlleva simultáneamente completar la casilla correspondiente en el sistema de registro compartido por el Coordinador del Master y el Vicedecano/a.

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 institucional). 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, 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 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 admitido una reclamación o queja, el Coordinador del Master 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 del Master 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.
- 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 del Master 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 de los Másteres 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.