



Facultad de Ciencias Sociales de Talavera de la Reina

# *GUÍA PRESENTACIÓN QUEJAS, RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS*

*(Diciembre 2014)*

Con la finalidad de facilitar a todos los miembros de la comunidad universitaria el procedimiento a seguir en el caso de que se desee presentar una reclamación, queja o sugerencia ante los órganos responsables de la Facultad de CC Sociales, se ha elaborado una breve guía o procedimiento detallando los pasos y contenidos de las posibles reclamaciones, quejas o sugerencias.

## **GUÍA PRESENTACIÓN QUEJAS, RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS**

### **CONSIDERACIONES GENERALES**

Es necesario que la reclamación/queja/sugerencia se realice por escrito y que en el mismo se facilite el mayor número de datos, como mínimo: DNI del reclamante, lugar, fecha y firma.

Se deberían detallar fechas y horas en los que se ha producido la incidencia, y evitar declaraciones genéricas como "no va", o "no suele ir, o no suele estar"...

Para adoptar medidas correctoras que garanticen los derechos del alumnado/profesorado/pas es conveniente que la queja/reclamación se presente:

1. Primero ante los órganos del propio Centro (Decanato, o Vicedecanato de Docencia, de Alumnado, ... etc.) para que en el ámbito del Centro, se dé una respuesta a la queja o reclamación.
2. Cuando no se obtenga una respuesta en un plazo de 20 días hábiles, o cuando la respuesta no sea satisfactoria, dirigirse al Órgano Central del Vicerrectorado correspondiente (Profesorado, Estudiantes, ...)

### **PAUTAS y PROCEDIMIENTOS**

**1.- SI SE TIENE UNA RECLAMACIÓN SOBRE LA CALIFICACIÓN DE UNA PRUEBA DE EVALUACIÓN**, se ha de presentar una solicitud de revisión por escrito ante el Tribunal de Revisión de la Facultad de CC Sociales.

Este tribunal seguirá el procedimiento establecido en la normativa de la UCLM para la resolución de tales reclamaciones.

**2.- SI SE TIENE QUEJA/RECLAMACIÓN SOBRE EL POSIBLE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES** de algún miembro de la comunidad educativa, se puede presentar una queja/reclamación siguiendo las siguientes pautas:

En primer lugar se debe poner en conocimiento de los órganos del centro, y para ello se procederá del siguiente modo:

A.- Presentar por escrito y en el registro del centro la queja/reclamación, dirigida al Decanato o al Vicedecanato correspondiente.

B.- El Decanato/Vicedecanato estimará si es necesario realizar las averiguaciones y actuaciones tendentes al esclarecimiento de los hechos, constitutivos de dicha queja.

El Decanato resuelve, si es su competencia (casos de incumplimiento de la normativa, por ejemplo), y en todo caso:

- ✓ Dando traslado de los hechos que se pongan de manifiesto en la misma al profesor, pas o cualquier otra persona implicada, (preservando siempre la identidad del/de los reclamante/s) para que, en su caso, informe sobre dichos hechos.
- ✓ Informando a los interesados de las actuaciones tendentes al esclarecimiento de los hechos.
- ✓ Traslado al órgano competente para iniciar los procedimientos, los hechos declarados a efectos de la clarificación de los mismos, y con el objeto de determinar o no el inicio de los procedimientos oportunos.

**3.- EN EL CASO DE QUE SE TRATASE DE UNA SUGERENCIA** sería suficiente con trasladarla por escrito al órgano competente para su consideración (Comisión de Garantía de la Calidad del Centro o cualquiera de las Subcomisiones de Calidad de los distintos Grados). Que deberán hacer lo posible para integrar la mejora propuesta, en el caso de sea considerada como procedente por dicha Comisión, en el Plan de Mejora de la Calidad del Centro.

En Talavera de la Reina a 16 de Diciembre de 2014

Fd<sup>o</sup> M<sup>a</sup> Isabel Bonilla Delgado

Secretaría Académica de la Facultad de CC Sociales-UCLM