

## **MÁSTER UNIVERSITARIO EN ANÁLISIS ECONÓMICO DEL DERECHO:** **QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Los alumnos disponen de una oficina de orientación y defensa del estudiante para canalizar sus pretensiones. Si alguna de las reclamaciones o sugerencias no pudiera ser resuelta por la coordinación del programa o del equipo de Dirección del Instituto, la Comisión de Calidad sigue el procedimiento de actuación que marca el reglamento:

### RECLAMACIONES:

- Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito, o por medios electrónicos; incluso verbalmente. En la reclamación se harán constar los hechos que motivan esa reclamación y petición que se formula. Aunque la reclamación podrá realizarse en formato libre, habrá en el Servicio de Gestión Académica y Atención al Alumno formularios al efecto.
- La Comisión de Calidad registrará todas las reclamaciones y remitirá acuse de recibo.
- Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
- En la fase de investigación se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
- 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 de tres meses desde que fue admitida la reclamación.
- En todo momento se observarán las normas del Procedimiento Administrativo Común, con audiencia y acceso al expediente del interesado, cumplimiento de plazos y resolución expresa.

### SUGERENCIAS:

- Asimismo existe, en la web de la Institución, a disposición de alumnos, profesores y personal de administración y servicios un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.
- Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad aun no teniendo la consideración de actos administrativos y no ser objeto de recurso alguno, son plenamente vinculantes para la Institución, que procederá a su fiel cumplimiento. En ningún caso podrán modificar las decisiones, resoluciones o procedimientos aprobados por la Universidad Complutense de Madrid.

En el curso 2015/2016 no se han planteado quejas, reclamaciones ni sugerencias por escrito y siguiendo el procedimiento formal.

Sin embargo, ha habido algunas cuestiones planteadas de manera informal, atendidas y solucionadas inmediatamente por el personal de la casa (ej. fallos en el equipo informático; fallos en la refrigeración de las aulas, etc.).