



**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN DE
SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

El Sistema General de Calidad de Título requiere el establecimiento de un sistema capaz de recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de todos los miembros de la comunidad universitaria del Centro. Este sistema, para resultar accesible a todos, debe ser sencillo y claro. Para ello, se detallan a continuación los procedimientos a seguir para formular y resolver las sugerencias, quejas y reclamaciones.

1. Se establece una única vía de entrada —en adelante, “ventanilla única”— para sugerencias, quejas y reclamaciones, tanto informática como física, radicada en el EMUI (Euro-Mediterranean European Institute). Se recomienda privilegiar la vía informática de esta ventanilla, salvo para aquellas solicitudes que deban entregarse por Registro y en papel (ver debajo puntos 2.i, 2.ii y 2.iii).

2. Se establece que los solicitantes deben dejar copia en la ventanilla única del sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de las solicitudes que se enumeran a continuación:
 - i. Solicitudes relativas a calificaciones parciales y finales de asignaturas, que deben presentarse por Registro y dirigirse a la Comisión de Calidad del Master EUROMED.
 - ii. Solicitudes relativas a los TFM, que se dirigirán a la Comisión de Coordinación del Master.
 - iii. Solicitudes relativas a faltas a exámenes, clases y/o tutorías por parte de los profesores, que deben dirigirse a la Comisión de Calidad, encargados de realizar la debida sustitución. En este caso, es especialmente importante que se deje copia en la ventanilla única del European University Institute (EMUI) porque en caso de reiteración de la falta la Comisión de Calidad podrá informar en su caso a la Inspección de Servicios. Los órganos encargados de resolver los casos detallados en los puntos 2.i) a 2.iv) deberán enviar una copia de la resolución de las reclamaciones a la ventanilla única por vía informática, a fin de colaborar con la Comisión de Calidad en la mejora de la calidad del Centro.

2. El resto de solicitudes se dirigirán directamente a la ventanilla única radicada en el

EMUI (San Bernardo 49), en este caso a través de la vía informática. Por motivos de confidencialidad y para preservar la reputación de los involucrados, tanto demandantes como demandados, el acceso a la ventanilla única informática estará bajo responsabilidad del Director del Instituto, la Coordinadora del Máster y la Comisión de Calidad.

3. Para estas solicitudes, se adoptará el siguiente procedimiento:
 - i. Decisión sobre la admisión o denegación de la reclamación o queja. La Comisión de Calidad no admitirá las reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión, y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, se comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
 - ii. Comunicación, en su caso, a la Coordinación del Máster de la solicitud recibida.
 - iii. Recopilación de toda la información documental disponible (normativa aplicable, actas de reuniones, fotocopias de escritos, correos electrónicos o exámenes, informes externos, etc.).
 - iv. Entrevista personal, en su caso, con los implicados en la solicitud.
 - v. Elaboración de un informe final por los encargados de gestionar la información en representación de la Comisión de Calidad reseñando las actuaciones señaladas en los puntos anteriores y con recomendaciones de actuación, que se remitirá a todos los miembros de la Comisión de Calidad para su aprobación o corrección.
 - vi. Notificación de la resolución de la Comisión de Calidad a los interesados y al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas. El plazo para esta resolución es de tres meses desde la fecha de su recepción en la ventanilla única.
4. La Comisión de Calidad del EMUI elaborará un informe sobre las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones relativas a cada curso académico, en el cual se incluirá una comparación con los cursos precedentes desde la puesta en marcha del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Título. El informe se elevará al Consejo del EMUI para su información durante el primer trimestre del curso académico siguiente, y estará a disposición de cualquier miembro del Centro.
5. Asimismo, se publicará en el espacio web específico destinado a Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.