

## **PROCEDIMENTO PARA SUXESTIÓNS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS**

Coa finalidade de mellorar na xestión académica e, por extensión, no servizo público que presta a Facultade de Ciencias da Educación, ofrécese un sistema aberto de opinións, queixas e suxestións.

Infórmase que o alumnado ten a posibilidade de presentar as súas queixas ou suxestións a través de dúas canles: a Oficina de Análise de Reclamacións ou directamente no centro.

### **Suxestións, queixas e reclamacións presentadas na Oficina de Análise de Reclamacións:**

A Oficina de Análise de Reclamacións (OAR) é o órgano competente para a tramitación das queixas, reclamacións e suxestións presentadas polo alumnado ou os/as usuarios/as de servizos vinculados á área académica da USC relacionadas co funcionamento dos servizos docentes, administrativos e de apoio da USC.

O proceso iniciase coa presentación por parte do/a interesado/a da queixa, reclamación ou suxestión que pretende realizar.

A OAR recibe e analiza a solicitude e, de ser necesario, require informe á unidade ou órgano correspondente da USC co obxecto de obter a información para dar resposta á petición presentada. Unha vez recibidos e analizados os informes a OAR responde ao interesado/a.

Formas de presentación:

- A través da secretaría virtual do/a alumno/a: [CON Tarxeta Universitaria de Identidade \(TUI\)](#)
- A través do formulario Web da OAR: [SEN Tarxeta Universitaria de Identidade \(TUI\)](#)
- No Rexistro Xeral da USC ou nos rexistros auxiliares (UXA).

O/a interesado/a está ao tanto do estado de tramitación da súa reclamación a través do correo electrónico e da Secretaría Virtual.

### **Suxestións, queixas e reclamacións presentadas no centro:**

Calquera membro da comunidade universitaria pode presentar directamente no centro as incidencias que considere oportunas. O/A decano/a da Facultade é o responsable de rexistralas, así como de comunicalas ao órgano competente para a súa xestión ou resolvelas internamente.

Formas de presentación:

- Enviando un escrito [educacion.decanato@usc.es](mailto:educacion.decanato@usc.es)
- Entregando un escrito na Secretaría do Decanato.

Unha vez recibida a incidencia, é o/a decano/a a persoa responsable da análise e toma de decisión sobre ela. As fases polas que deberán pasar as queixas, suxestións ou reclamacións son:

- O/A decano/a é responsable de decidir se se admite ou non a trámite. No caso de admitila, informará da incidencia á persoa ou órgano afectado dándolle un prazo para presentar as súas alegacións.
- Se a queixa, suxestión ou reclamación afecta a un proceso para o que o centro conta cunha comisión responsable, daralle traslado xunto coas alegacións, para que a comisión emita un informe que sirva de base para a resolución.
- No caso de que afecte a un proceso directamente baixo a responsabilidade do equipo de dirección do centro, resolverá o decano/a.
- No suposto de que afecte a asuntos cuxa responsabilidade recaía en órganos alleos ao centro, o/a decano/a daralle traslado ao órgano competente.