

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y FELICITACIONES.

- **Sugerencia** es una propuesta de mejora para ser tenida en cuenta y que, si procede, se incorporará al funcionamiento ordinario.
- **Reclamación** es la expresión formal de desacuerdo contra una decisión o resolución previa sobre aspectos que afectan directamente a derechos del solicitante.
- **Queja** es la manifestación de descontento motivada por la percepción negativa de una situación, procedimiento, etc.
- También pueden tramitarse **felicitaciones** y **agradecimientos** motivados por la percepción positiva de una situación, procedimiento, servicio, etc.

SUGERENCIAS

La **sugerencia** es una propuesta de mejora para ser tenida en cuenta y que, si procede, se incorporará al funcionamiento ordinario.

A UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Pincha la imagen inferior, o busca este logotipo en las páginas web de la universidad. Entrarás en la Sede Electrónica de la UAM¹ donde podrás hacer la sugerencia.



¹ Cuando estes dentro de la Sede debes seleccionar el Servicio:
GERENCIA FACULTAD ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Recuerda que en la Oficina de Gestión de Alumnos te asesorarán y aclararán cualquier procedimiento de la Facultad

Más información

A LA DOCENCIA O LA ORGANIZACIÓN ACADÉMICA DE TITULACIONES Y ASIGNATURAS

Rellena las Encuestas de Actividad Docente que tendrás disponible en las últimas semanas de cada semestre.



Recuerda que ante cualquier problema académico tienes un tutor PAT que te puede asesorar sobre estos temas

¿Qué es el Plan de Acción Tutorial y Quién es mi Tutor PAT?

También puedes hacer llegar **tus sugerencias** a través de los delegados y subdelegados de clase que lo canalizarán a los órganos de Gobierno de la Facultad, unipersonales y colegiados.

RECLAMACIONES

La **reclamación** es la expresión formal de desacuerdo contra una decisión o resolución previa sobre aspectos que afectan directamente a derechos del solicitante.

A UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Cuando no se está de acuerdo con la actuación administrativa, como por ejemplo una decisión administrativa de la oficina de Gestión de Alumnos, el alumno primero debe informarse sobre el porqué de la actuación y, en función de la respuesta obtenida (y si persiste la disconformidad), presentar una reclamación que consistirá en un documento dirigido al Decano/a de la Facultad.

Las reclamaciones, a diferencia de las solicitudes, implican que ha habido una actuación administrativa con la que no se está de acuerdo y se reclama que se revise.

[Impreso de solicitud](#)

Presenta la solicitud en la Oficina de Gestión de Alumnos. Puedes hacerlo por email al [gestor de tú titulación](#). Recibirás un ticket confirmando la recepción y recibirás la contestación a la mayor brevedad posible.

Recuerda que en la Oficina de Gestión de Alumnos te asesorarán y aclararán cualquier procedimiento de la Facultad

A LAS CALIFICACIONES FINALES OBTENIDAS

Cuando no se está de acuerdo con la calificación final obtenida en alguna asignatura, se puede reclamar. Para ello hay un procedimiento específico que debes respetar.

Consulta el artículo 13 de la Normativa de Evaluación.

[Normativa de Evaluación](#)

QUEJAS y FELICITACIONES

La **queja** es la manifestación de descontento motivada por la percepción negativa de una situación, procedimiento, etc.

La **felicitación** es la manifestación de satisfacción motivada por la respuesta eficaz recibida en un procedimiento o servicio.

A UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Pincha la imagen inferior, o busca este logotipo en las páginas web de la universidad. Entrarás en la Sede Electrónica de la UAM¹ donde podrás hacer la queja.



¹ Cuando estes dentro de la Sede debes seleccionar el Servicio:
GERENCIA FACULTAD ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Recuerda que en la Oficina de Gestión de Alumnos te asesorarán y aclararán cualquier procedimiento de la Facultad

Más información

A LA DOCENCIA O LA ORGANIZACIÓN ACADÉMICA DE TITULACIONES Y ASIGNATURAS

Dirígete al Departamento responsable de la asignatura, al Coordinador del título y, en última instancia, a la Decana/o.

[Impreso de solicitud](#)

Presenta la solicitud en la Oficina de Gestión de Alumnos. Puedes hacerlo por email al [gestor de tú titulación](#). Recibirás un ticket confirmando la recepción y recibirás contestación a la mayor brevedad posible. El plazo recomendado para dar respuesta a una solicitud es de quince días hábiles a partir de la recepción del documento ([según instrucción sobre la Tramitación de quejas y sugerencias en la UAM-BOUAM nº4, 30 de marzo de 2022](#)).

Recuerda que ante cualquier problema académico tienes un tutor PAT que te puede asesorar sobre estos temas

¿Qué es el Plan de Acción Tutorial y Quién es mi Tutor PAT?

También puedes hacer llegar **tus quejas** a través de los delegados y subdelegados de clase que lo canalizarán a los órganos de Gobierno de la Facultad, unipersonales y colegiados.

En el caso extremo que **consideres que se ha vulnerado un derecho**, puedes acudir a la Defensoría Universitaria.