Contacto, sugerencias y quejas

Este formulario tiene dos **FINES BÁSICOS**:

1. Contactar con la coordinación del Máster en Intervención Psicopedagógica (MIP) con el fin de realizar consultas académicas, administrativas y/o sobre la organización del máster con el fin de obtener información de primera mano que permita la resolución de las dudas expuestas, cuando estas no puedan ser resuelta por otros canales oficiales.

2. Formular sugerencias, quejas y reclamaciones, considerando que una sugerencia o queja aportan información valiosa de primera mano que nos puede ayudar a mejorar tanto los procesos internos que dan lugar a la prestación del servicio que brinda el MIP, así como la satisfacción de las personas que forman nuestra comunidad universitaria.

Todos los sistemas de garantía de calidad establecidos en nuestra universidad para los centros académicos, títulos oficiales y servicios de gestión administrativa establecen como fuente de información a este mecanismo de participación que permite manifestar tanto la falta como la existencia de satisfacción con las expectativas del servicio recibido, así como recibir propuestas respecto a la forma en que dichos servicios podrían ser mejorados.

DOSIER INFORMATIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Objetivo

Facilitar la presentación de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con el funcionamiento del MIP en el ámbito de sus competencias.

¿Cuándo utilizar este procedimiento?

Es importante que este procedimiento sea utilizado cuando no correspondan otros de orden inferior (contacto, preguntas o sugerencias a través del delegado/a de clase, del profesorado de las diferentes materias o la secretaría académica del máster), o

Copyright© 2025 Universidad de Granada

bien de orden superior (recursos administrativos, reclamaciones de responsabilidad patrimonial o quejas y reclamaciones presentadas al defensor universitario y/o la inspección de servicios).

Indicaciones básicas del procedimiento

Para realizar el procedimiento de forma apropiada, deberá aportar la siguiente información:

- Nombre completo, indicando apellidos.

- Teléfono de contacto preferente.

- Email de contacto.

- Asunto: Es esencial que el inicio vaya precedido de la palabra que detalle el fin del contacto realizado, a considerar: "Consulta", "Sugerencia", "Queja" y "Reclamación". Posteriormente, se pondrán dos puntos y una breve información sobre el fin de la consulta realizada.

- Cuerpo de texto, detallando lo máximo posible la consulta, sugerencia, queja y/o reclamación, intentando indicar una exposición de los hechos de forma ordenada y la solicitud asociada a la misma.

También dispones de **otras vías** para sugerencias, quejas y reclamaciones que te brinda la Universidad de Granada, las cuales puedes consultar en detalle en el siguiente enlace.

Además, cabe señalar que desde la coordinación del Máster en Intervención Psicopedagógica se mantiene un contacto cercano y diario con el estudiantado a través de los estudiantes delegados y representantes en la Comisión Académica del Máster (CAM) y el Consejo de Representantes de Estudiantes de Másteres (CREM), siendo también una vía de comunicación excelente para este tipo de cuestiones. Así mismo, se realizan reuniones de coordinación con el estudiantado a lo largo del curso, siendo muy habituales, como mínimo, dos reuniones, una al inicio de curso con carácter informativo y otra, al final de curso con carácter reflexivo-evaluativo.

Copyright© 2025 Universidad de Granada