

	<p><b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b> FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA</p>
	<p><b>COMISIÓN GENERAL DE CALIDAD</b> Campus de Somosaguas.-28223. Pozuelo de Alarcón (Madrid) E-mail: <a href="mailto:buzonsqy@ucm.es">buzonsqy@ucm.es</a></p>

**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE  
SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES (SQYR).**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA**

---

Aprobado por la Comisión de Calidad el 15 de junio de 2023

Ratificado por Junta de Facultad el 28 de septiembre de 2023

El **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)** de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM requiere del establecimiento de un sistema sencillo, claro y capaz de recoger las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones de todas las personas que forman parte de la Facultad -Estudiantes, Personal Administrativo y de Servicios (PTGAS) y Personal Docente e Investigador (PDI), así como aquellas otras personas interesadas que no formen parte de la misma- con el fin de que participen en la mejora de la calidad de las titulaciones y la convivencia en el Centro, tanto en lo académico como en la vida social que en él se desarrolla.

En función de la **naturaleza de la queja o reclamación**, la Facultad ofrece estas vías para la resolución de las distintas quejas y reclamaciones que puedan surgir:

- 1. Impugnación y revisión de calificaciones.** Se requiere la presentación de la solicitud a través del [Servicio de Registro de la UCM](#) dirigida al órgano correspondiente de la gestión, con copia a la Comisión General de Calidad, a través del correo [buzonsqy@ucm.es](mailto:buzonsqy@ucm.es).
  - En el caso de **reclamación de calificaciones de asignaturas** el órgano encargado de resolver es el Departamento/Sección Departamental al que pertenece el/la profesor/a de la asignatura, a través de su correspondiente Comisión de Reclamaciones.
  - En el caso de **reclamación de calificación de TFG y TFM** el órgano encargado de resolver es la Coordinación de la Titulación, a través de su correspondiente Comisión de Reclamaciones.
  - En el caso de **reclamaciones relacionadas con las Prácticas Externas Curriculares** el órgano encargado de resolver es el/la Coordinador/a de la Titulación, así como el/la Coordinador/a de Prácticas Externas de la Titulación.

Se ruega a las personas solicitantes que antes de poner una reclamación o queja relativa a **calificaciones** lean antes con detenimiento el archivo [Acto de Revisión de exámenes](#) para

tener claro los plazos y las condiciones formales de su solicitud.

2. **Seguimiento y calidad de la docencia.** Se requiere la presentación de la solicitud a través del [Buzón de Sugerencias, quejas y Reclamaciones \(SQyR\)](#) de la Facultad dirigida al órgano correspondiente de la gestión.

- En el caso de **faltas a exámenes, clases y/o tutorías por parte de los profesores**, la solicitud debe dirigirse a sus respectivos Departamentos/Sección Departamental, ya que son los encargados de realizar la debida sustitución. En caso de reiteración de la falta, la Comisión de Calidad podrá informar en su caso a la Inspección de Servicios.
- En el caso de **otras quejas o reclamaciones** (trato personal, organización de la titulación, desarrollo y calidad de la docencia, gestión administrativa, información, servicios informáticos, instalación y servicios de la facultad) la solicitud se dirigirá al Departamento, Sección o instancia correspondiente.
- En el caso de **reclamaciones de origen colectivo**, cualquiera que sea su asunto, se debe dar cuenta de todas las personas firmantes.

De forma general, el procedimiento de gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones tendrá las siguientes características para el tratamiento, gestión y resolución de las solicitudes presentadas:

- La Comisión General de Calidad se reserva la **decisión sobre la admisión o no a trámite** de la reclamación o queja presentada. En ningún caso se admitirán 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 todos los supuestos, la Comisión comunicará a la persona interesada, a través del correo electrónico: [buzonsqy@ucm.es](mailto:buzonsqy@ucm.es), los motivos de la no admisión.
- En caso de ser admitida a trámite la solicitud, la Comisión General de Calidad comunicará al solicitante, a través del correo electrónico [buzonsqy@ucm.es](mailto:buzonsqy@ucm.es) y a la mayor brevedad posible, el cauce dado a su queja o reclamación, asignándole un **número de expediente** que permita su seguimiento, con el propósito también de facilitar la recopilación de información para la memoria anual que realiza la Comisión. Dicho expediente quedará cerrado en los registros o bases de datos de Calidad una vez tratado y solucionado el tema, informando de ello a las partes implicadas.
- La Comisión General de Calidad trasladará la solicitud a través del correo electrónico [buzonsqy@ucm.es](mailto:buzonsqy@ucm.es) al **órgano responsable de tramitarla** que, según el caso, será la Dirección del Departamento/Sección afectado, la Coordinación de la titulación correspondiente, o el Servicio competente de resolver. En el caso de las quejas o reclamaciones dirigidas a los Departamentos/Secciones, la Coordinación de la titulación será incluida en la comunicación a efectos informativos.
- Los órganos encargados de resolver las solicitudes presentadas, acorde a lo antes señalado, deben recabar la información necesaria de los grupos afectados, bien sea alumnado o profesorado. Este órgano debe elaborar un **INFORME MOTIVADO** con la resolución, el cual debe enviar a la Comisión General de Calidad al correo

electrónico: [buzonsqy@ucm.es](mailto:buzonsqy@ucm.es) con el fin de informar y coordinar sus actuaciones con la Comisión, encargada del seguimiento y comunicación de las solicitudes. Dicho informe se remitirá al reclamante a través del mismo correo electrónico indicado.

- Cualquier solicitud efectuada por un interesado con carácter formal no puede ser contestada en el cuerpo del correo electrónico, sino que debe serlo a través de un documento aparte de **resolución**, en la forma y con el contenido a que se refiere la ley 39/2015, de 1 de octubre, a efecto del cómputo de plazos.
- En todo caso, para la tramitación de las quejas y reclamaciones, atendiendo a la LO 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos y siguiendo las indicaciones de la Oficina de Protección de Datos de la UCM, se protegerá en todo momento la **identidad de los/as reclamantes** y se tratará de forma **anónima**, evitando así que la persona reclamante quede en una situación de vulnerabilidad o expuesta a cualquier tipo de represalia.
- Si después de realizado este procedimiento, la queja o reclamación no fuera resuelta, o el/la interesado/a se muestre en desacuerdo, puede optar por presentar una **nueva reclamación contra la resolución** emitida por el órgano encargado de su gestión y competente para resolver, ante la **Comisión General de Calidad** de la Facultad, que estudiará la solicitud y recabará la información necesaria. Esta solicitud se realizará siempre de forma previa a otros tipos de comunicaciones o recursos ante otros órganos de la UCM (recurso ante el Rector, Defensor Universitario, etc.).

En relación a este último punto, y para aquellos casos en los que sea necesaria la **intervención directa de la Comisión General de Calidad** para resolver, **el procedimiento de actuación** será el siguiente:

- La Comisión General de Calidad designará a uno/as **representantes** para la recopilación de toda la información documental disponible (normativa aplicable, actas de reuniones, fotocopias de escritos, correos electrónicos o exámenes, informes externos, etc.).
- Los/as representantes designados por la Comisión llevarán a cabo las **entrevistas** personales que consideren con los implicados en la solicitud, con el fin siempre de buscar el acuerdo y la solución a la queja o reclamación.
- Los/as representantes designados por la Comisión General de Calidad podrán solicitar, si lo estiman oportuno, al Coordinador de la titulación correspondiente, a la Dirección de los Departamentos/Secciones afectados o a cualquier otro miembro de comunidad universitaria y de la propia Comisión General de Calidad su **colaboración** en el proceso de gestión de la información.
- Realizadas las acciones oportunas, las/os representantes de la Comisión elaborarán un **informe** que incluya dichas acciones, así como las recomendaciones de actuación. Este informe se remitirá a todos los miembros de la Comisión General de Calidad para su aprobación o corrección.
- Aprobado el informe, la Comisión General de Calidad **notificará** la resolución a los/as interesados, así como a los órganos universitario afectados, a través del correo electrónico [buzonsqy@ucm.es](mailto:buzonsqy@ucm.es), con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas. El plazo máximo para esta resolución es de tres meses desde la fecha de su recepción a través del Buzón SQyR.

- Cualquier miembro de la Comisión General de Calidad puede, en cualquier momento del proceso de tramitación de la instancia, **inhibirse** del caso si se produce un conflicto de intereses con alguna de las partes implicadas.
- Si realizado este procedimiento, la Comisión General de Calidad considera que no tiene capacidad o competencia para resolver la solicitud, o que se trata de un incumplimiento reiterado, puede dirigir el asunto a la **Inspección de Servicios**. Dicha solicitud irá acompañada de un informe que resuma las actuaciones realizadas, así como cuanta documentación se estime oportuna.

La Comisión General de Calidad incluirá en su memoria anual de actividades las actuaciones realizadas relativas al Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQyR) para cada curso académico. La memoria se elevará a Junta de Facultad para su información y aprobación durante el primer trimestre del curso académico siguiente, y estará a disposición de cualquier miembro del Centro.

Asimismo, dicha memoria se publicará íntegramente en el espacio web específico de Calidad del Centro (ver [Memorias anuales | Facultad de Ciencias Políticas y Sociología \(ucm.es\)](#))

Por motivos de confidencialidad y para preservar la reputación de los involucrados, tanto de los/as demandantes como los/as demandados, el acceso a los datos personales estará bajo responsabilidad directa del Decano/a y, en su caso, del Vicedecano/a a cargo de la Comisión General de Calidad del Centro.

Comisión General de Calidad  
Somosaguas, 15 de junio de 2023