



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

COMISIÓN DE CALIDAD
Campus de Somosaguas.-28223. Pozuelo de Alarcón (Madrid)
Teléfono: 3491 394 28 43
E-mail: calidad-cps@ucm.es

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

(aprobado por la Comisión de Calidad el 18/11/2013)

El Sistema General de Calidad de las titulaciones de la Facultad 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 Decanato de la Facultad. 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. Dado que ya existen varios órganos de recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones, la Comisión de Calidad debe distinguir entre aquellas solicitudes que le competen directamente, y aquellas otras de las que debe estar informada, pero se dirigen en primer término a otros órganos para su resolución.

Por ello, 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 Dirección del departamento correspondiente.

- ii. Solicitudes relativas a calificaciones de TFG y TFM, que se dirigirán a la Comisión de Coordinación específica de la titulación.
- iii. Solicitudes relativas a Prácticas Externas, que se dirigirán al profesor responsable de la Prácticas Externas de la titulación.
- iv. Solicitudes relativas a faltas a exámenes, clases y/o tutorías por parte de los profesores, que deben dirigirse a sus respectivos Departamentos, encargados de realizar la debida sustitución. En este caso, es especialmente importante que se deje copia en la ventanilla única 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 General de Calidad en la mejora de la calidad del Centro.

- 3. El resto de solicitudes se dirigirán directamente a la ventanilla única radicada en Decanato, 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 Decano y del Vicedecano a cargo de la Comisión de Calidad del Centro.

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, al Coordinador de Grado o 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. Asignación de los encargados de la gestión de la información en representación de la Comisión de Calidad. La Comisión de Calidad encomendará a los vicedecanos miembros de la misma, más un miembro de la Comisión representante de los estudiantes, del PDI o del PAS, la realización de las tareas de gestión de la información referidas en los puntos 3.iii, 3.iv y 3.v del protocolo descrito, teniendo en cuenta si la solicitud se relaciona con las titulaciones de Grado o de Máster.

Los vicedecanos miembros podrán solicitar al Coordinador de la titulación correspondiente, al vicedecano de estudiantes, o a cualquier otro miembro de la Comisión de Calidad su colaboración en el proceso de gestión de la información.

En cualquier caso, el vicedecano miembro que se encargue de la gestión de la información será el responsable de elaborar el informe final reseñado en el punto 3.v.

El vicedecano responsable y, en su caso, el representante de los estudiantes, del PDI o del PAS, informará a la Comisión de Calidad y ésta tomará la decisión final sobre cada solicitud. El vicedecano encargado realizará las tareas reseñadas en el punto 3.vi.

5. Cualquier miembro de la Comisión puede, en cualquier momento del proceso de tramitación de la instancia, inhibirse en el caso de que se produzca un conflicto de intereses con las partes implicadas.
6. La Comisión de Calidad 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 Centro. El informe se elevará a Junta de Facultad para su información durante el primer trimestre del curso académico siguiente, y estará a disposición de cualquier miembro del Centro.

Asimismo, se publicará en el espacio web específico destinado a Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.