

Sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias de la Información

El Sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones es una herramienta que permite a la Facultad de Ciencias de la Información conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de todos los que forman parte de la Comunidad Universitaria del Centro (Estudiantes, Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios) con el objetivo de mejorar la actividad desarrollada por cada colectivo y aplicar las medidas oportunas para lograr la excelencia en el desempeño de sus funciones.

Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria del Centro puede presentar una queja, reclamación o sugerencia, teniendo en cuenta el significado de cada uno de estos términos:

- **Queja.** Expresión o manifestación motivada del usuario a la organización debido a la inconformidad que le genera la prestación del servicio recibido.
- **Reclamación.** Oposición o contrariedad presentada por el usuario con la finalidad de que la organización realice una revisión y una evaluación de una actuación relacionada con la prestación del servicio recibido.
- **Sugerencia.** Propuesta presentada para incidir en la mejora de una actuación o proceso de la organización cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

El presente reglamento establece el procedimiento de presentación y resolución de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias de la Información y es independiente de las actuaciones del Defensor del Universitario, siendo su principal objetivo canalizar aquellas cuestiones relacionadas con la gestión de la calidad y la mejora de la actividad del Centro.

Este reglamento ha sido aprobado por la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información con fecha del de de y por la Junta de Facultad en la sesión ordinaria celebrada el día de de

Procedimiento de presentación y resolución de las Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de la Facultad de Ciencias de la Información

Quejas y Sugerencias

No serán admitidas las quejas o sugerencias anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento (cuando no se exponen claramente los motivos que justifican la queja o sugerencia) o inexistencia de pretensión (cuando no se indica claramente el tipo de intervención que se solicita por parte del órgano competente en la queja o sugerencia) y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. Una queja es un documento legal y el firmante debe garantizar la veracidad y la autenticidad, asumiendo la responsabilidad administrativa y/o penal si hubiere falsedad, falsificación manifiesta en los datos, difamación o calumnia en su escrito. Por lo tanto, en ningún caso será atendida ninguna queja o sugerencia que contenga descalificaciones o insultos y que atente contra el espíritu universitario inspirado en los principios de igualdad, libertad, justicia, solidaridad y pluralismo.

En caso de incurrir en alguna de estas circunstancias, el responsable del Departamento comunicará al Coordinador de la titulación los motivos de la no admisión para que, a su vez, éste informe a la persona interesada. A todos los efectos estas quejas o sugerencias serán tratadas como no recibidas y no se atenderá la información o petición recibida.

Las personas que deseen presentar una Queja o Sugerencia podrán hacerlo, preferentemente, a través del buzón telemático disponible a dicho fin tanto en la Web del Centro como en las titulaciones correspondientes, o bien a través de una instancia general dirigida al Coordinador de la Titulación objeto de queja o sugerencia y que será depositada en el Registro de la UCM.

Las Quejas y Sugerencias seguirán un procedimiento diferente a las Reclamaciones. Las primeras en ningún caso supondrán la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirán los plazos establecidos en la normativa vigente.

Las quejas y sugerencias sobre la calidad de la docencia podrán ser presentadas individualmente por los estudiantes o bien canalizadas a través de los representantes delegados de estudiantes y sus órganos de representación (art. 39 y 40 del Estatuto del Estudiante de la UCM).

En el caso de las **Quejas y Sugerencias sobre la Calidad de la Docencia**, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. **Comunicación al Profesor responsable.** El estudiante debe ponerse en contacto con el profesor responsable de la asignatura objeto de la queja o sugerencia para tratar de solucionar el motivo de la misma. En el caso de que no sea posible esta vía, se procederá a enviar la queja o sugerencia siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación.
2. **Instancia dirigida al Coordinador de la Titulación** mediante notificación electrónica en el Buzón de sugerencias y quejas habilitado para cada titulación. La instancia deberá incluir en la exposición de motivos todos los datos para la correcta identificación de la asignatura, curso y persona afectada por la queja o sugerencia. El Coordinador de la Titulación dará acuse de recibo y tramitará la queja o sugerencia al Departamento responsable de la asignatura puesto que es función de los Departamentos supervisar el cumplimiento de las obligaciones docentes de los profesores e informar, a través del director, a las autoridades académicas competentes de su incumplimiento (art. 25 del Reglamento de Centros y Estructuras de la UCM).
3. En los casos de incumplimiento de los compromisos docentes recogidos en las Memorias de verificación de las titulaciones de Grado y Máster, la instancia superior encargada de velar por el buen funcionamiento de la docencia será la Comisión de Calidad del Centro. Esta Comisión trasladará las oportunas recomendaciones al profesorado implicado, a la Dirección del Departamento o a la Comisión Coordinadora del Máster responsable y al Decanato de la Facultad, con el fin de que se arbitren las medidas oportunas de acuerdo con la normativa vigente.

Reclamaciones

No serán admitidas las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento (cuando no se exponen claramente los motivos que justifican la reclamación) o inexistencia de pretensión (cuando no se indica claramente el tipo de intervención que se solicita por parte del órgano competente en la reclamación) y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. Una reclamación es un documento legal y el firmante debe garantizar la veracidad y la autenticidad, asumiendo la responsabilidad administrativa y/o penal si hubiere falsedad, falsificación manifiesta en los datos, difamación o calumnia en su escrito. Por lo tanto, en ningún caso será atendida ninguna reclamación que contenga descalificaciones o insultos y que, por lo tanto, atente contra el espíritu universitario inspirado en los principios de igualdad, libertad, justicia, solidaridad y pluralismo. Igualmente, no serán admitidas las reclamaciones grupales ni aquellas en las que una persona asuma la representación de un grupo cuando se trata de un proceso de reclamación sobre la calificación de una asignatura.

Todas las reclamaciones deberán ser presentadas de manera individual a través de los procedimientos habilitados para ello. En caso de incurrir en alguna de estas circunstancias, el Tribunal de reclamaciones

comunicará al Coordinador de la titulación los motivos de la no admisión para que, a su vez, éste informe a la persona interesada. A todos los efectos estas quejas o sugerencias serán tratadas como no recibidas y no se atenderá la información o petición recibida.

Las personas que deseen presentar una reclamación podrán hacerlo, preferentemente, a través del buzón telemático disponible a dicho fin tanto en la Web del Centro como en las titulaciones correspondientes, o bien a través de una instancia general dirigida al Coordinador de la Titulación a la que pertenece la asignatura objeto de reclamación y que será depositada en el Registro de la UCM.

Las reclamaciones se resolverán en el plazo máximo de un mes y seguirán el procedimiento indicado a continuación.

1. Con anterioridad a la presentación de una reclamación sobre las calificaciones obtenidas en una asignatura de Grado o Máster, el estudiante deberá seguir el procedimiento establecido para la **Revisión de Calificaciones**.
2. El estudiante podrá revisar su calificación en las fechas fijadas por el profesor o profesores que hayan intervenido en la evaluación de las asignaturas.
3. La revisión de la calificación de los Trabajos Fin de Grado se realizará ante el correspondiente profesor/tutor y la de los Trabajos Fin de Máster será atendida por el Tribunal calificador, previa solicitud del estudiante dirigida al Coordinador/a de la titulación (arts. 47 y 48 del Estatuto del Estudiante).
4. Para la impugnación de la calificación del Trabajo Fin de Grado será de aplicación el Art. 8 de la Normativa sobre el Trabajo de Fin de Grado de la Facultad de Ciencias de la Información (18 de octubre de 2017). Para la impugnación de la calificación del Trabajo Fin de Máster se aplicará el procedimiento descrito en este Reglamento.

En caso de disconformidad con el resultado de la revisión, el estudiante podrá impugnar su calificación, en el plazo de **cuatro días hábiles** desde la realización de la revisión, para lo cual se seguirá el procedimiento descrito a continuación::

1. Las reclamaciones serán formuladas por la persona interesada, preferentemente, a través del buzón telemático disponible a dicho fin tanto en la Web del Centro como en las titulaciones correspondientes, o bien a través de una instancia general dirigida al Coordinador de la Titulación a la que pertenece la asignatura objeto de reclamación y que será depositada en el Registro de la UCM. No se admitirán a trámite reclamaciones enviadas por otros sistemas diferentes a los aquí indicados.
2. Los Consejos de Departamento nombrarán un Tribunal de Reclamaciones formado por tres profesores/as titulares y tres suplentes, que actuarán en las reclamaciones relativas a la calificación de asignaturas de Grado. En el caso de las asignaturas de Máster, el Tribunal de Reclamaciones será nombrado por la Comisión Coordinadora de cada uno de los Másteres en su primera sesión del curso académico y contará, igualmente, con tres profesores/as titulares y tres suplentes que tendrán competencias en las reclamaciones que afecten a las calificaciones de los Trabajos Fin de Máster.
3. La instancia de reclamación habrá de contener los datos personales del reclamante, incluida una dirección de correo electrónico institucional (UCM), el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio, completo y actualizado, a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea, así como la petición detallada que se dirige al Tribunal de Reclamaciones.

4. El Coordinador de la titulación recibe las reclamaciones y envía el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. Esta notificación de acuse de recibo podrá efectuarse solamente a través de procedimientos electrónicos. Tras ello, el Coordinador de la Titulación trasladará la misma al Departamento, Sección o Unidad Departamental involucrado.
5. El Tribunal de Reclamaciones no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, la misma petición se formulara ante una instancia académica superior (Rectorado, Defensor del Universitario), se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas.
6. Si el profesor o profesores afectados por la reclamación formaran parte del Tribunal de Reclamaciones, serán sustituidos por los correspondientes suplentes, siendo de aplicación a los miembros del Tribunal los artículos 28 y 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
7. Admitida la reclamación, el Tribunal de Reclamaciones deberá revisar todos los criterios de evaluación (examen, trabajos, prácticas, exposiciones, etc.) de la asignatura objeto de reclamación. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación precisa y la realización de entrevistas personales si el caso se prestara a ello. Al tiempo, podrán recabarse los informes externos que sean convenientes.
8. El Tribunal de Reclamaciones, consultados el docente responsable de la asignatura y el estudiante afectado, emitirá una resolución razonada sobre el recurso (art. 49.2 del Estatuto del Estudiante) que será remitida al Coordinador de la titulación. Éste, si entiende que con ello se da solución a la reclamación, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
9. En todo caso, la reclamación ha de resolverse dentro del plazo de 30 días hábiles desde que fue admitida la reclamación.
10. Contra la resolución de los Tribunales de Reclamaciones cabe interponer recurso de alzada ante el Rector en el plazo de un mes (art. 50 del Estatuto del Estudiante). Este recurso se presentará mediante una instancia general ante el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid. Si durante la tramitación del recurso de alzada, el órgano competente (Rectorado o Vicerrectorado de Estudiantes) solicitara informes técnicos adicionales con el fin de emitir la resolución pertinente, la Facultad actuará de acuerdo con lo recogido en el Sistema de Garantía de Calidad de las titulaciones descrito en las Memorias de verificación.
11. En el Decanato, a modo de registro, se guardarán las resoluciones adoptadas en aquellas quejas y reclamaciones aceptadas a trámite por un periodo de cinco años.

Comunicación y Transparencia

Los Coordinadores de las Titulaciones del Centro informarán a la Comisión de Calidad del Centro, tras la finalización de cada curso académico, de todos los expedientes recibidos (Quejas, Sugerencias y Reclamaciones) señalando los aspectos sobre los que dichos expedientes trataron y la respuesta dada por los órganos responsables de su resolución o respuesta.

Esta información será incorporada por los Coordinadores de las Titulaciones del Centro en las Memorias de Seguimiento que se presentan de forma anual ante los organismos responsables de la supervisión de la Calidad de las Titulaciones Oficiales de la Facultad de Ciencias de la Información.