



REGLAMENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LAS TITULACIONES

La Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Complutense de Madrid, en el marco de su Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC) pone a disposición de su comunidad universitaria (alumnos, profesores y PAS) un servicio de quejas, reclamaciones y sugerencias con el objetivo de mejorar las titulaciones que se imparten en la Facultad.

La presentación de quejas y sugerencias por parte de los interesados es importante a la hora de desarrollar un Sistema de Garantía de la Calidad, ya que, además de servir de marco de referencia para comparar el funcionamiento correcto del SGIC, proporciona una información decisiva en un proceso de mejora continua.

La Facultad no puede ser ajena a las necesidades de los destinatarios de su actividad y por lo tanto su opinión, respecto a su funcionamiento, es muy valiosa. Es importante entender que las sugerencias y quejas son referencias que dan la oportunidad de mejorar. Esta es la concepción que debe tener una organización cuando recibe quejas y sugerencias. Además, una sugerencia o queja suele llevar acompañada una idea de mejora que puede ser utilizada por la Facultad para adaptar sus servicios a las necesidades de la comunidad universitaria.

Este reglamento tiene como ámbito de aplicación únicamente el de los títulos impartidos en la Facultad de Ciencias Químicas, y a todos los grupos (alumnos, profesores, PAS) vinculados a los mismos. Por tanto, se refiere solo a aspectos docentes y administrativos relacionados con los títulos impartidos en la Facultad, y en ningún caso a temas como investigación, infraestructuras del edificio, personal, seguridad e higiene, cafetería y servicios como reprografía, etc., siempre que no estén directamente relacionados con la docencia.

El presente reglamento está basado en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad y en la regulación de la tramitación de quejas y sugerencias de la UCM publicada en el BOUC nº 18, de 23 de diciembre de 2010.

Artículo 1 DISPOSICIONES GENERALES.

1. Los alumnos, profesores y PAS tienen derecho a presentar sugerencias relativas a la mejora de los títulos impartidos por la Facultad, y quejas o reclamaciones con respecto a cualquier aspecto relativo a los mismos. Tanto unas como otras se podrán presentar a título individual o colectivamente.



2. Las sugerencias y quejas que se reciban serán tenidas en cuenta para evaluar la calidad y mejorar los títulos impartidos por la Facultad.
3. La presentación de una sugerencia o queja no supondrá, en ningún caso, la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.
4. Asimismo no supondrá, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los interesados.
5. La respuesta se elaborará buscando siempre la protección de los derechos de los interesados y la mejora de los títulos impartidos, e indicando, en su caso, las actuaciones realizadas o medidas adoptadas.

Artículo 2 ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. La recepción de las sugerencias y quejas en la Facultad corresponde a la Comisión de Calidad, por medio del procedimiento que se establezca, que se encargará igualmente de su tramitación y contestación en los supuestos en que proceda, de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento.
2. La Comisión de Calidad realizará el seguimiento de la gestión de las sugerencias y quejas que se presenten sobre los títulos impartidos en la Facultad.

Artículo 3 PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. Para la presentación de sugerencias y quejas será necesario cumplimentar el formulario previsto para ello. Se podrán presentar a través de los siguientes canales:
 - a. Presencial, en el Registro de la Facultad.
 - b. A través del formulario Web, publicado en la página de la Facultad (www.ucm.es/info/ccquim).
2. El formulario normalizado para la presentación de sugerencias y quejas estará disponible en la Secretaría de Alumnos, en la Oficina de Información y Registro y en la página Web de la Facultad. Contendrá los siguientes datos:
 - a. Datos personales (nombre, apellidos y DNI) de la persona o grupo de personas que presenta la sugerencia, queja o reclamación.
 - b. Sector de la comunidad universitaria a la que pertenece el o los interesados.
 - c. Domicilio a efectos de notificación.
 - d. Titulación y motivo de la sugerencia o queja.



- e. Pretensión que se plantea y petición que se dirige a la Comisión de Calidad.
3. Las sugerencias y quejas anónimas o en las que no conste la firma del interesado, no serán tenidas en cuenta a efectos de darles respuesta, aunque se archivarán para ser tratadas con fines estadísticos y tenidas en consideración para la mejora de las titulaciones.
4. La Comisión de Calidad no admitirá las quejas o reclamaciones formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
5. La Comisión de Calidad no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo, y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Esto no impedirá, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas.

Artículo 4 TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. Recibida la sugerencia o queja por la Comisión de Calidad, será registrada en el sistema de codificación previsto para ello. En caso de que sea necesario, se remitirá una copia de la misma, a través del sistema establecido, en el plazo de siete días desde su recepción, al órgano competente (Comité de Evaluación y Mejora del título que sea objeto de la sugerencia o queja, Decanato, Secretaría, etc.).
2. En ese mismo plazo la Comisión de Calidad comunicará al interesado la tramitación que se ha dado a su sugerencia o queja y el plazo previsto para darle respuesta, a través de la vía elegida para ello.
3. Admitida la queja o reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido o a los responsables de los servicios implicados.
4. En la fase de investigación del procedimiento la Comisión de Calidad podrá solicitar cuantos datos fueran menester, y hacer las entrevistas personales pertinentes. También podrá recabar los informes externos que sean necesarios.
5. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad notificará sus conclusiones y propuestas, en un plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación, a la Junta de Facultad, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.



6. A la vista de las propuestas de la Comisión de Calidad, la Junta de Facultad adoptará la resolución sobre las quejas o reclamaciones presentadas.
7. Las decisiones y resoluciones de la Junta de Facultad no tendrán la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno. Tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por si mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad Complutense.
8. La Comisión de Calidad garantizará la confidencialidad de las quejas o reclamaciones presentadas.

Artículo 5 RESPUESTA A SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. La Comisión de Calidad notificará a los interesados, a través de la vía que hayan indicado para ello, en el plazo máximo de cuatro meses desde la recepción de la sugerencia o queja, las resoluciones de la Junta de Facultad. Si no se ha precisado la vía por la que desea recibir la respuesta, esta se comunicará por la misma vía por la que haya presentado la sugerencia o queja.
2. El plazo previsto para responder las sugerencias y quejas se verá interrumpido cuando la Comisión de Calidad solicite al interesado la información complementaria que sea necesaria para su tramitación. Si en el plazo de diez días el interesado no remite la información requerida, se procederá al archivo de la sugerencia o queja dándole el tratamiento previsto en el artículo 3.4.
3. Si en el plazo establecido el interesado no recibiera respuesta, podrá dirigirse al secretario de la Comisión de Calidad, quien realizará las actuaciones necesarias para determinar los motivos por los que no se ha dado respuesta a la sugerencia o queja presentada.
4. Terminada su tramitación la sugerencia o queja, así como la respuesta que se haya enviado, se archivarán de acuerdo con el Sistema de Garantía Interno de la Facultad.

Artículo 6 SEGUIMIENTO.

1. La Comisión de Calidad remitirá a la Junta de Facultad un informe anual sobre las sugerencias y quejas presentadas. Dicho informe deberá contener los siguientes aspectos:
 - a. Informe estadístico del número de sugerencias y quejas recibidas a lo largo del año. Los principales datos segmentados serán los siguientes:



Reglamento de Quejas y Sugerencias de las Titulaciones

Facultad de Ciencias
Químicas

- i. Causas de las sugerencias y quejas, y modo de presentación.
 - ii. Títulos afectados.
 - iii. Departamento/s afectados.
 - iv. Cumplimiento de los plazos de contestación.
- b. Las acciones de mejora emprendidas como consecuencia de una sugerencia o queja, o la relación entre las sugerencias y quejas y el nivel de satisfacción de los alumnos, profesores y PAS con los títulos.
2. Los Comités de Evaluación y Mejora y la Comisión de Calidad incorporarán la información y análisis de las quejas y sugerencias en sus informes y propuestas de mejora. La Facultad, a través de sus órganos competentes, realizará las actuaciones necesarias conducentes a la mejora de los títulos.

Disposición final

La presente regulación entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta de Facultad.

(Aprobado en Junta de Facultad celebrada el 9 de marzo de 2011)