

# Gestión y tratamiento de reclamaciones y sugerencias de estudiantes, de profesores y PAS en el Grado en Ciencias Políticas

## Curso académico 2022-23

El **Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)** de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM requiere el establecimiento de un Sistema, sencillo y claro, 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 (PAS) 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 y la convivencia en el Centro, tanto en lo académico como en la vida social que en él se desarrolla. Este Sistema se concreta en el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQyR).

Para ello, el reclamante debe utilizar el Formulario de SQyR específico habilitado para tal fin, que se puede descargar [aquí](#). En el formulario deben constar todos los datos del reclamante, pues la Comisión de Calidad no tramita instancias anónimas, ya que considera que pueden ser lesivas para los derechos de los miembros de la comunidad académica afectados y, a la vez, un estímulo de la potencial impunidad del reclamante.

Una vez recibidas, las quejas y reclamaciones son llevadas para su tratamiento inicial a la Oficina de Calidad de la Facultad y se analizan sus características para ver si las deriva a otras instancias competentes (Departamentos, Coordinadores de Grado, Secretaría de Alumnos, etc.) o las asume y eleva a la Comisión de Calidad para su análisis. Para esto último, dispone de un protocolo que busca garantizar la escucha de las perspectivas de los concernidos en la reclamación. El informe, junto con la instancia y otros eventuales documentos relevantes (correos, informes del Departamento, etc.), es archivado en la Base de Datos electrónica y en el archivo físico. Para mejor estudio y tratamiento de las instancias, el Sistema clasifica las mismas en varias categorías. También se clasifica el objeto de la instancia y el sujeto de la reclamación, así como el departamento afectado.

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 y del Vicedecano a cargo de la Comisión de Calidad del Centro.

La Comisión de Calidad elaborará una memoria 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 Interno de Calidad del Centro. El informe 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.

Se puede encontrar más información en la [Página web de Calidad del Centro](#).

**Tabla 1: Cauce de presentación de la reclamación**

Curso 22-23	Buzón	Registro	Mail	TOTAL
Grado CCPP	8	2	0	10
DG CCPP-Filos	2	0	0	2
DG DCHO-CCPP	0	0	0	0

**Tabla 2: Sector que presenta la reclamación**

Curso 22-23	PAS	Estudiantes (Indiv)	Estudiantes (Colectiva)	PDI	TOTAL
Grado CCPP	0	7	3	0	10
DG CCPP-Filos	0	0	2	0	2
DG DCHO-CCPP	0	0	0	0	

**Tabla 3: Naturaleza de la reclamación**

Curso 22-23	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	TOTAL
Grado CCPP	0	9	1	10
DG CCPP-Filos	0	2	0	2
DG DCHO-CCPP	0	0	0	0
Total				14

**Tabla 4: Contenido de la reclamación**

Curso 22-23	Queja Admtva	Queja profesorado	Queja contra estudiante	TOTAL
Grado CCPP	3	6	1	10
DG CCPP-Filos	0	2	0	2
DG DCHO-CCPP	0	0	0	0
Total				14

**Tabla 5: Evolución por años**

NÚMERO DE QUEJAS POR TITULACIÓN/AÑO (Estudiantes)	CURSO 2018/2019	CURSO 2019/2020	CURSO 2020/2021	CURSO 2021/2022	CURSO 2022/2023
DG. CCPP-Filosofía	0	2	4	2	2
DG. Derecho-CCPP	18	7	5	3	0
G. Ciencias Políticas	17	36	25	6	10
Total	35	45	34	11	12

**Tabla 6: Registro de Reclamaciones**

Nº expte	Fecha entrada	Vía de entrada	Titulación	Sujeto	Contenido	Órgano a la que va dirigida	Asunto	Admitida a trámite	Estado
06/022r	15/9/2022	Registro	Grado CCPP	Estudiante	Queja administrativa	Vicedecana de Estudiantes	Reconocimiento de asignatura	sí	Cerrado
07/022b	17/9/2022	Buzón	Grado CCPP	Estudiante	Queja administrativa	Oficina de Convalidaciones y Reconocimiento de Créditos	Reconocimiento de créditos de un título propio	No es competencia	Cerrado
09/022b	27/10/2022	Buzón	DG CCPP-Filos	Colectiva	Queja profesorado	Director Departamento Historia	Queja sobre la docencia de una profesora	sí	Cerrado
18/023b	3/2/2023	Buzón	Grado CCPP	Estudiante	Queja profesorado	Director Departamento RRII	Queja sobre incumplimiento de horarios de profesor	sí	Cerrado
19/023r	6/2/2023	Registro	Grado CCPP	Estudiante	Queja profesorado	Director Departamento SMT	Queja sobre falta de respeto de profesor	sí	Cerrado
21/023b	7/2/2023	Buzón	Grado CCPP	Colectiva	Queja profesorado	Director Departamento SMT	Queja sobre corrección de exámenes por la profesora	sí	Cerrado
32/023b	20/2/2023	Buzón	Grado CCPP	Colectiva	Queja profesorado	Director Departamento Antropología	Queja sobre la docencia de un profesor	sí	Cerrado
50/023b	8/3/2023	Buzón	DG CCPP-Filos	Colectiva	Queja profesorado	Director Departamento Historia	Queja en relación a nº expediente nº 09/22b	sí	Cerrado
55/023b	19/5/2023	Buzón	Grado CCPP	Colectiva	Queja profesorado	Departamento de SA y Coordinadora grado CCPP	Queja sobre la falta de un profesor a un examen	sí	Cerrado
64/023b	9/6/2023	Buzón	Grado CCPP	Estudiante	Queja administrativa	Jefa de Secretaría de Alumnos	Reclamación sobre forma de hacer matriculación	sí	Cerrado
66/023b	26/6/2023	Buzón	Grado CCPP	Estudiante	Queja profesorado	Director Sección Derecho Administrativo	Queja sobre docencia de un profesor	sí	En trámite
68/023b	4/7/2023	Buzón	Grado CCPP	Estudiante	Queja contra estudiante	Director Sección Derecho Administrativo	Felicitación a profesor y solicitud de retirada de queja anterior	sí	En trámite