

REGLAMENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LAS TITULACIONES (SGIC)

(Aprobado en Comisión Académica de 22 de mayo de
2015 y en Junta de Facultad de 1 de julio de 2015)

La Facultad de Bellas Artes 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 sugerencias y quejas con el objetivo de mejorar la calidad de los estudios que se imparten en la Facultad.

La presentación de sugerencias y quejas por parte de los interesados es importante a la hora de desarrollar un Sistema de Garantía Interno de la Calidad, ya que, no sólo permite referenciar el funcionamiento correcto del SGIC, sino que además proporciona una información determinante 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. Las sugerencias y quejas son referencias que dan la oportunidad de mejorar. Esta es la concepción que debe tener una organización cuando recibe sugerencias y quejas. 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 Bellas Artes, y a todos los grupos (estudiantes, profesores, PAS) vinculados a los mismos.

El presente reglamento está basado en el Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Facultad.

DISPOSICIONES GENERALES.

Todos los miembros pertenecientes a la Facultad de BBAA tienen derecho a presentar sugerencias y quejas relativas a la mejora de los títulos impartidos por la Facultad, con respecto a cualquier aspecto relativo a los mismos. Tanto unas como otras se podrán presentar a título individual o colectivamente.

- 1-. Las sugerencias y quejas recibidas se tendrán en cuenta para evaluar la calidad y mejora de los títulos impartidos por la Facultad
- 2-. 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.
- 3-. Asimismo no supondrá, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los interesados.
- 4-. 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.

PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1-. Para la presentación de sugerencias y quejas será necesario cumplimentar el formulario previsto para ello a través de: <http://bellasartes.ucm.es/calidad>

2-. 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.

3-. La Comisión de Calidad no admitirá las quejas o reclamaciones formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión. En todo caso, se comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

4-. 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.

TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1-. Recibida la sugerencia o queja por el Vicedecano responsable de Calidad, por delegación de la Comisión de Calidad de Centro, será registrada en el Registro de Sugerencias y Quejas. En caso de que sea necesario, se remitirá una copia de la misma, a través del sistema establecido, en el plazo máximo de quince días desde su recepción, al órgano competente.

2. El Vicedecano responsable 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 y comunicará al interesado la tramitación que se ha dado a su sugerencia o queja y el plazo previsto para darle respuesta.

3. En la fase de investigación del procedimiento el Vicedecano responsable de Calidad podrá solicitar cuantos datos fueran menester, y hacer las entrevistas personales pertinentes. También podrá recabar los informes externos que sean necesarios.

4. Una vez concluidas sus actuaciones, El Vicedecano responsable de Calidad notificará a la Comisión de Calidad sus conclusiones y propuestas, en un plazo máximo de tres meses, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

5-. La Comisión de Calidad garantizará la confidencialidad de las sugerencias o quejas presentadas.

RESPUESTA A SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1-. El solicitante será informado del estado de su solicitud y recibirá una respuesta a su sugerencia o queja mediante un mensaje en su correo electrónico, en el que se razonará la decisión tomada, en el plazo de un mes.

2-. 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.

SEGUIMIENTO.

1-. La Comisión de Calidad remitirá a la Junta de Facultad un informe trimestral sobre las sugerencias y quejas presentadas. Dicho informe deberá contener los siguientes aspectos:

- Informe estadístico del número de sugerencias y quejas recibidas a lo largo del año con los siguientes datos:
 - Causas de las sugerencias y quejas.
 - Títulos afectados
 - Departamentos afectados.
 - Cumplimiento de los plazos de contestación.
- 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-. Las Comisiones de Coordinación de los Títulos de la Facultad de Bellas Artes 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 el 1 de Julio de 2015)