

REGLAMENTO DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS DE LAS TITULACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

Aprobado por la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias el 30 de octubre de 2015.

La Facultad de Ciencias de la Universidad de Alicante, en el marco de su Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC) pone a disposición de su comunidad universitaria (estudiantes, profesorado 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 sugerencias, reclamaciones y quejas es importante a la hora del desarrollo y mejora continua del SGIC ya que proporciona una información decisiva en el proceso de mejora continuo y facilita el análisis de la evolución del correcto desarrollo del SGIC. Así, el disponer de la opinión del alumnado, profesorado y PAS es muy valioso para mejorar el funcionamiento de las titulaciones.

Es importante entender que las sugerencias, reclamaciones y quejas son referencias que dan la oportunidad de mejorar y esa es, sin duda, la concepción que la Facultad debe tener cuando la recibe. El profesorado, alumnado y PAS que emite dicha queja y sugerencia debe manifestarla, por tanto, con el mismo espíritu de mejora. Estas ideas de mejora podrán ser utilizadas 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 y a todos los grupos (alumnado, profesorado y PAS) vinculados a los mismos. Por tanto, se refiere únicamente 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, limpieza, etc., salvo que esté directamente relacionado con la docencia.

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

ARTÍCULO 1. DISPOSICIONES GENERALES

1. El alumnado, profesorado y PAS tienen derecho a presentar sugerencias relativas a la mejora de los títulos impartidos por la Facultad, y reclamaciones o quejas con respecto a cualquier aspecto relativo a los mismos. Tanto unas como otras se podrán presentar a título individual o colectivamente.
2. Las sugerencias, reclamaciones y quejas que se reciban serán tenidas en cuenta para evaluar la calidad y mejora de 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 recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.
4. Así mismo 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, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

1. La recepción de las sugerencias, reclamaciones y quejas en la Facultad corresponde, según el procedimiento de tramitación desarrollado en el presente reglamento, a las correspondientes comisiones de semestre, comisión de titulación y/o Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) que se encargarán de su tramitación y contestación.
2. La CGCC realizará el seguimiento de la gestión de las sugerencias, reclamaciones y quejas que se presenten sobre los títulos impartidos en la Facultad y dará cuenta de ellas en los respectivos informes de seguimiento de las titulaciones.

ARTÍCULO 3. PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

3.1 Tramitación en el seno de comisiones de semestre.

1. El alumnado, profesorado y/o PAS que desee hacer una sugerencia, reclamación o queja deberá dirigirse a la correspondiente comisión de semestre de la titulación (o al coordinador/a académico en el caso de los másteres y doctorado). Para ello, el alumnado lo comunicará, por la vía que estime oportuna, al delegado/a de curso mientras que el profesorado y PAS lo harán al coordinador/a de semestre (o coordinador/a académico en el caso de los másteres y doctorado)
2. En un plazo no superior a 15 días, el delegado/a y el coordinador/a de semestre (o coordinador/a académico en el caso de los másteres y doctorado) analizarán la queja o sugerencia y, tras recabar la información necesaria, podrán:
 - a. Responder, por la misma vía en que se comunicó, con las actuaciones realizadas y medidas adoptadas.
 - b. Convocar a la comisión de semestre para, en su seno, analizar dicha queja o sugerencia (sólo en el caso de los grados). En este caso, si la sugerencia, reclamación o queja se hubiera formulado verbalmente se indicará al solicitante que la remita por correo electrónico al coordinador/a del semestre con anterioridad a la reunión de la comisión de semestre.
3. Si la queja o sugerencia es analizada por la comisión de semestre, el coordinador/a de semestre la incluirá en el orden del día de la reunión y el acta de dicha reunión recogerá las actuaciones realizadas y/o medidas adoptadas.

4. Una vez analizada la solicitud, el coordinador/a de semestre responderá, por escrito, en un plazo no superior a 5 DIAS, a la persona o personas que iniciaron el procedimiento indicando la resolución tomada o si no ha sido posible encontrar una solución, indicando que se remite su solicitud a la CGCC.
5. Un breve informe de las solicitudes, así como de las resoluciones adoptadas se presentará por los coordinadores académicos en la reunión que la comisión de la titulación tenga una vez finalizado el curso académico.

3.2 Tramitación en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

1. Si el/la usuario/a no está de acuerdo con la respuesta recibida en la Fase 3.1 de este procedimiento, o la solicitud está referida a más de una titulación o bien excede las competencias de las comisiones de semestre, podrá iniciar la presentación de una sugerencia, reclamación o queja a través del formulario previsto para ello y a través de cualquiera 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:
<http://ciencias.ua.es/es/estudios/titulaciones.html>
2. El formulario normalizado para la presentación de sugerencias, reclamaciones y quejas estará disponible en la Secretaría de la Facultad, la Delegación de Alumnos y la página web de la Facultad, y contendrá:
 - a. Datos personales (nombre, apellidos y DNI) de la persona o grupo de personas que presenta la sugerencia, queja o reclamación. En el caso de un grupo de personas la solicitud la cumplimentará uno de ellos en representación del grupo y se adjuntará el listado (nombre, apellidos y DNI) de los componentes del grupo a la solicitud.
 - b. Sector de la comunidad universitaria a la que pertenece el o los interesados.
 - c. Domicilio, teléfono o e-mail de contacto a efectos de notificación.
 - d. Titulación y motivo de la sugerencia, queja o reclamación.
 - e. Pretensión que se plantea y petición que se dirige a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
3. Las sugerencias, reclamaciones 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 CGCC 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 CGCC no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente una 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, el análisis de los problemas generales planteados en las quejas presentadas.
6. Tal y como se indica en el punto 3.1, si el coordinador de semestre no ha podido resolver la solicitud en dicha fase, la remitirá a la CGCC bien a través del registro de la facultad o utilizando el formulario web y adjuntando los informes que haya recabado, en su caso.
7. El formulario será remitido, por el medio oportuno, al Secretario/a de Calidad del Centro que, junto con el Coordinador/a de Calidad del Centro analizarán si procede o no su tramitación
8. Si la sugerencia, reclamación o queja es admitida, el Secretario/a de Calidad del Centro remitirá, en un plazo de 7 DIAS, una copia de la misma al coordinador/a académico de la titulación (o coordinadores/as si la solicitud implica más de una titulación) correspondiente para que se investigue en el seno de la comisión de titulación.
9. En el mismo plazo anterior, el Secretario/a de Calidad del Centro responderá al interesado/a indicándole que su solicitud se está tramitando. Si la solicitud se ha rechazado, se le indicarán los motivos oportunos y la solicitud será archivada.
10. Cuando el coordinador/a académico recibe la solicitud, promoverá, a través de la comisión de titulación, la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que pueden verse afectadas por su contenido o a los responsables de los servicios implicados. En esta fase de investigación, la comisión de titulación podrá solicitar cuantos datos fueran necesarios y hacer las entrevistas personales pertinentes. También podrá recabar los informes externos que sean necesarios.
11. Una vez concluidas sus actuaciones, la comisión de titulación notificará sus conclusiones y propuestas, y entregará toda la documentación recabada a la CGCC, en un plazo no superior a 3 MESES desde que recibieron la reclamación.
12. La CGCC convocará una reunión para tratar esta reclamación y, visto el informe de la comisión de titulación (o comisiones si la solicitud implica a más de una titulación), redactará un informe con las actuaciones realizadas, las conclusiones y las propuestas teniendo en cuenta la información recibida de la comisión académica. Para ello podrá también investigar y recabar información adicional, si fuera necesario. Este informe deberá estar completado en un plazo de 15 días desde que se recibe la respuesta de la Comisión Académica y se enviará a la Junta de Facultad del Centro.
13. A la vista de las propuestas de la CGCC, la Junta de Facultad adoptará, en un plazo no superior a 30 días, la resolución sobre las sugerencias, reclamaciones o quejas presentadas.

14. 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 sí mismas, acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad de Alicante.
15. La CGCC garantizará la confidencialidad de las quejas o reclamaciones presentadas.

ARTÍCULO 4. RESPUESTA A SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

1. La CGCC notificará a los interesados, a través de la vía que hayan indicado para ello, en el plazo máximo de 5 días desde la reunión de la Junta de Facultad, las resoluciones que dicha Junta haya adoptado. Si no se ha precisado la vía por la que desea recibir la respuesta, ésta se comunicará por la misma vía por la que se haya presentado la sugerencia o queja.
2. El plazo previsto para tramitar y responder a las sugerencias, reclamaciones y quejas se verá interrumpido cuando la CGCC solicite al interesado información complementaria. 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 3.2.4.
3. Si en cualquiera de los plazos establecidos, el interesado no recibiera una respuesta, podrá dirigirse al Secretario/a 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, reclamación o queja, así como la respuesta que se haya enviado, se archivarán de acuerdo con el Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Facultad.

ARTÍCULO 6. SEGUIMIENTO.

1. La CGCC remitirá a la Junta de Facultad un informe anual sobre las sugerencias reclamaciones y quejas presentadas. Dicho informe deberá contener los siguientes aspectos:
 - a. Informe estadístico del número de sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas a lo largo del curso académico con datos sobre: causas, modo de presentación, título afectado, departamento/s involucrados y plazos.
 - b. Las acciones de mejora emprendidas como consecuencia de una sugerencia o la relación entre las sugerencias y quejas y el nivel de satisfacción del alumnado, profesorado y PAS con los títulos.
2. La CGCC incorporará la información y análisis de las sugerencias, reclamaciones y quejas en sus informes y propuestas de mejora. La Facultad, a través de sus órganos competentes, realizará las actuaciones necesarias conducentes a la mejora de sus títulos.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente regulación entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

ANEXOS. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTERIORES.



* Sólo en el caso de másteres y doctorado al no haber coordinador de semestre

