

## **BORRADOR DE REGLAMENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA**

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La Universidad de La Laguna está plenamente comprometida con la difusión y consolidación de una cultura de calidad y excelencia en todas las áreas de actividad de la institución. Para seguir avanzando en el fortalecimiento de dicha cultura y para corresponder a los compromisos de mejora, es preciso contar con un procedimiento que reciba y gestione las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones como cauce de relación de los grupos de interés y la institución, como proceso para afianzar la mejora continua y el aseguramiento de la calidad de los servicios que presta la universidad y como medio para unificar los distintos procedimientos existentes en la Universidad de La Laguna.

En el ámbito universitario, este sistema de control y garantía de calidad cobra especial relevancia, al considerarse "la promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, un fin esencial de la política universitaria" (artículo 31 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades). Es en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, donde se establece, explícitamente, que las universidades, sus centros y/o titulaciones deben contar con sistemas de aseguramiento de la calidad en el que se integre el procedimiento de atención a las sugerencias.

El anclaje jurídico de este reglamento viene constituido por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Asimismo, por el Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y se modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. También por la Orden de 20 de febrero de 2004, por la que se desarrolla el sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y, con posterioridad, el Decreto 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Es la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, la que impone su implantación con carácter obligatorio en la generalidad del sector público, al establecer en su artículo 10.3 como uno de los servicios que necesariamente deben garantizar las sedes electrónicas los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas y, actualmente, es el artículo 38.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico

del Sector Público, el que establece que la administración deberá garantizar “los medios disponibles para la formulación de quejas y sugerencias”.

La Universidad de La Laguna aprobó su Reglamento de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicidades el 22 de mayo de 2013 y fue publicado por Resolución de 5 de junio de 2013 en el BOC número 114, de 17 de junio de 2013. La experiencia acumulada en los cinco años de aplicación de este reglamento, así como los cambios operados en virtud de la entrada en vigor de las Leyes 39/2015 y 40/2015, de 1 de octubre, en relación con los procedimientos electrónicos en las Administraciones Públicas, aconsejan la revisión y actualización del procedimiento vigente hasta este momento.

Se plantea como objetivo facilitar el acercamiento de la Institución a todos los usuarios y las usuarias, así como a la sociedad en general, y ofrecer un servicio más eficaz y eficiente que redunde en una mayor calidad e incremento del grado de satisfacción de todos sus grupos de interés, recogiendo y tramitando sus manifestaciones con los servicios que presta la Universidad, así como las iniciativas para mejorar su calidad y el reconocimiento por el buen funcionamiento de los mismos, garantizando una respuesta adecuada acerca de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

#### **Artículo 1.- Objeto.**

Este Reglamento tiene por objeto regular e integrar en la Universidad de La Laguna las Quejas, Sugerencias y Felicidades sobre las actividades desarrolladas en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión.

#### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación.**

1. El Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicidades se extiende a la totalidad de la Universidad de La Laguna, siendo su ámbito de aplicación el funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios que presta la Universidad de La Laguna a través de todos sus centros, estructuras organizativas y demás unidades administrativas de la Universidad.
2. En el caso específico de las Facultades, Escuelas Universitarias y sus titulaciones adscritas, el procedimiento de quejas y sugerencias, establecido en sus sistemas de aseguramiento de la calidad, se integrará en el procedimiento regulado en la presente normativa.
3. Podrá presentar quejas, sugerencias o felicitaciones cualquier persona, ya sea miembro o no de la comunidad universitaria.
4. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este Reglamento: a) Las quejas cuya resolución queda enmarcada en un procedimiento administrativo específico de la Universidad de La

Laguna, debiendo la oficina responsable dar traslado del mismo a donde corresponda, así como dar comunicación de ello al interesado o interesada y, b) Las quejas referidas al personal de la Universidad de La Laguna en orden a su prestación de servicios.

### **Artículo 3.- Definiciones**

Queja. Manifestación de la insatisfacción que el usuario o usuaria realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio.

Sugerencia. Toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión administrativa.

Felicitación. Todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario o usuaria sobre el buen funcionamiento de la Universidad de La Laguna y el trato o atención recibida por las personas que trabajan en la institución.

### **Artículo 4.- Órgano competente**

El órgano competente para la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones será la Secretaría General, a través de la sección de Secretaría General Técnica y Registro.

### **Artículo 5.- Responsable de quejas, sugerencias y felicitaciones en la Universidad de La Laguna**

La Sección de la Secretaría General Técnica y Registro deberá recabar informe de las unidades administrativas que tengan relación con la queja o sugerencia. Este informe deberá ser remitido en un plazo de 15 días naturales desde su solicitud por parte de la Sección de la Secretaría General Técnica y Registro.

En el caso de quejas o sugerencias referidas a los centros o los títulos de la universidad, el responsable establecido en el procedimiento de quejas y sugerencias incluido en el sistema de aseguramiento de la calidad deberá tener acceso y contar con la información sobre las quejas, sugerencias y felicitaciones que afecten al centro y sus titulaciones.

### **Artículo 6.- Presentación y formulación de las quejas, sugerencias y felicitaciones**

1. Podrán presentarse quejas, sugerencias y felicitaciones a la Universidad de La Laguna a través de la Sede Electrónica de la Universidad, en modelo normalizado o por medio de escrito simple no normalizado y por cualquier vía establecida por artículo 16.4 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Con independencia

de la vía de comunicación utilizada por el interesado, todas las quejas, sugerencias y felicitaciones, así como su tramitación, deberán estar informatizadas.

2. Deberá constar el nombre y apellidos; N.I.F.; objeto y razón de la queja, sugerencia o felicitación; dirección de correo electrónico o medio y lugar preferente para la notificación, identificación de la unidad o unidades objeto de la misma; lugar, fecha y firma y deberán ir dirigidas a la Sección de la Secretaría General Técnica y Registro.

3. Las quejas, sugerencias y felicitaciones podrán ser formuladas a título individual o en grupo. En este último caso, se deberán aportar los datos de identificación de todos los interesados. Las actuaciones a que den lugar se efectuarán según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en soporte papel deberán ser registradas en el registro electrónico general de la Universidad de La Laguna, en la forma establecida en el artículo 16.5 de la Ley 39/1015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### **Artículo 7.- Admisión y acuse de recibo de quejas, sugerencias y felicitaciones.**

1. Para que una queja sea admitida a trámite, deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presentan y su motivación.

2. Si la queja o sugerencia no reuniera los requisitos establecidos en este Reglamento, o no reflejara los datos con suficiente claridad, se requerirá al interesado para que subsane los defectos advertidos en el plazo de diez días, con observación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su queja o sugerencia, procediéndose entonces su archivo.

3. Asimismo, se podrá requerir al interesado la aportación, en un plazo de quince días naturales, de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance.

4. En el caso de que se opte por la no admisión de la queja o sugerencia, le será comunicado al usuario o usuaria, con expresión del motivo de la misma, y de la posibilidad, en su caso, si procede, de presentarla donde corresponda.

5. Las quejas, sugerencias y felicitaciones anónimas serán registradas, procediéndose directamente a su archivo.

6. La felicitación, una vez registrada, dará lugar a que se remita una comunicación de agradecimiento al autor o autora de la misma, cuya copia será archivada.

#### **Artículo 8.- Análisis y tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones**

1. Concluido el trámite de registro de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, serán analizadas y cursadas por la sección de Secretaría General Técnica y Registro a la unidad responsable que corresponda por razón de la materia, de acuerdo a lo establecido en los artículos 4 y 5 del presente Reglamento, solicitando la información necesaria para proceder a su contestación, teniendo en cuenta el plazo establecido para ello.
2. Toda queja, sugerencia y felicitación motivará la apertura de un expediente, en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas al respecto, así como los documentos que sobre la misma se generen.
3. Si del contenido de la queja o sugerencia se apreciara indicio de la comisión de alguna falta tipificada en la legislación aplicable a los funcionarios o personal laboral de la Universidad, se dará traslado al órgano competente para que adopte las medidas que legalmente procedan.

#### **Artículo 9.- Contestación de quejas y sugerencias**

Una vez recabado el informe o informes necesarios, estudiada la razón y analizadas todas las alternativas, el o la responsable de la unidad correspondiente de la sección de Secretaría General Técnica y Registro procederá a dictar propuesta de respuesta de la queja o sugerencia, que elevará a la Secretaría General. Entre la fecha de registro de la queja o sugerencia y la de la respuesta final deberá transcurrir un plazo máximo de dos meses, contados a partir del día siguiente a la presentación de la queja o sugerencia.

No obstante, este plazo sólo deberá agotarse si resulta estrictamente necesario para una correcta tramitación y resolución de la Quejas, sugerencias y felicitaciones

#### **Artículo 10.- Comunicación de la contestación**

1. La contestación, adecuadamente motivada, se comunicará al usuario o la usuaria. Internamente se dará traslado al órgano competente para que tome las medidas oportunas, en su caso.
2. La comunicación de la resolución adoptada se realizará por medios electrónicos, a la dirección de correo electrónico proporcionada por el o la remitente de la queja o sugerencia.
3. Contra el contenido de la contestación a las quejas y sugerencias no cabe interponer recurso administrativo o jurisdiccional alguno, sin perjuicio de que la persona interesada pueda ejercitar las acciones y derechos que estime pertinentes.

#### **Artículo 11.- Calificación jurídica**

1. Prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de la queja, sugerencia o felicitación sobre la calificación dada por quienes las formulen.
2. Las quejas o sugerencias formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente Reglamento no tendrán en ningún caso la calificación de solicitud, de recurso administrativo, ni de reclamaciones, bien sean previas a las vías judiciales civil o laboral, económico-administrativa o de responsabilidad patrimonial de la Universidad de La Laguna, ni su presentación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para la resolución de recursos y reclamaciones.
3. La presentación de quejas o sugerencias no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en tales procedimientos como interesados.

#### **Artículo 12.- Archivo de quejas, sugerencias y felicitaciones.**

La sección de Secretaría General Técnica y Registro de la Universidad de La Laguna mantendrá el archivo centralizado de quejas, sugerencias y felicitaciones que contendrá toda la documentación que se genere en aplicación del presente Reglamento.

#### **Artículo 13.- Información e informes y satisfacción de los usuarios o usuarias.**

1. Para identificar los motivos que las originan y los aspectos a los que se refieren, las quejas, sugerencias y felicitaciones se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica que se determine por la Secretaría General, la Gerencia y por el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad, en su caso.
2. El Rectorado, la Secretaría General, la Gerencia, los Vicerrectorados y aquellos órganos de la Universidad que así se determinen por el Rector o Rectora, tendrán acceso a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, así como de sus contestaciones y restantes actuaciones practicadas en relación con las mismas.
3. En todo caso, se respetarán las previsiones legales y reglamentarias en materia de protección de datos de carácter personal.
4. Se establecerán procedimientos para medir y evaluar la satisfacción de los usuarios o usuarias, en coordinación con el Vicerrectorado con competencias en calidad.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.**

Buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Los buzones de quejas, sugerencias o felicitaciones existentes en las diferentes páginas web de esta Universidad, así como todos aquellos que se habiliten en lo sucesivo, serán enlaces electrónicos al sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de La Laguna regulado en el presente Reglamento e incluido en su Sede Electrónica.

#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA**

Queda derogado el Reglamento de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de La Laguna, de 22 de mayo de 2013, publicado por Resolución de 5 de junio de 2013 (BOC número 114, de 17 de junio)

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de La Laguna.