



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**Consejo de Gobierno - Sesión Ordinaria de 28/06/13 (nº 6/13) – Punto 12.1
ANEXO 21**

**REGLAMENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

Aprobado en Consejo de Gobierno de 28/06/2013

El compromiso de la Universidad de Córdoba con el desarrollo e implantación de políticas, procedimientos y criterios de calidad, enmarcado en los artículos 31 de la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades, 59 y 60 de la Ley Andaluza de Universidades, 147 y 158 de sus Estatutos y el expresado en su Plan Estratégico 2006-2015, se ha ido consolidando a lo largo de los años tanto en lo que se refiere a la actividad docente y la calidad de la enseñanza, como a la gestión universitaria y la prestación de servicios a usuarios, incorporando nuevos elementos, como los sistemas de garantía de calidad de los títulos oficiales y los programas para la mejora y calidad de los servicios, derivados de la aplicación de normativa y directrices universitarias específicas.

Son precisas en este ámbito herramientas que, más allá de las encuestas de satisfacción, canalicen la opinión, positiva o negativa, y recaben las ideas de los miembros de la comunidad universitaria o de cualquier otra persona que haya hecho uso de los servicios que la universidad presta. Con este enfoque se creó en 2009 el *Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones*, que ha sido gestionado por el Servicio de Calidad y Planificación y unidades antecesoras, y al que se sumaron gran parte de los servicios administrativos y centros de la universidad. No obstante, hoy en día existen otros buzones específicos de centros, servicios y unidades que aún con utilidad evidente para el propio centro, servicio o unidad, favorecen la dispersión de una información muy valiosa, tanto desde un punto de vista cuantitativo como cualitativo para la implantación de medidas correctoras o de mejora desde una perspectiva integrada.

Se hace necesario en consecuencia el establecimiento de un *Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba* que dé un trato homogéneo a las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas por los miembros de la comunidad universitaria y ciudadanos, siguiendo un procedimiento único para toda la universidad, previamente regulado y difundido. Este Sistema debe permitir al ciudadano saber dónde y cómo presentar una queja, sugerencia o felicitación, disponer de un formulario específico para hacerlo, y conocer el trámite que seguirá y el plazo establecido para su respuesta. Para la Universidad, el análisis de la información del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones la situará en la mejor posición para establecer un sistema eficaz de mejora continua.

El Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones referido se enmarca en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (B.O.J.A. nº. 60, de 27 de marzo) que establece en su artículo 1.3, que *las Administraciones Públicas andaluzas podrán establecer sus propios modelos de hojas de quejas y reclamaciones, así como los procedimientos de resolución de las mismas, respecto del funcionamiento de sus propios servicios administrativos.*

Por otra parte, 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*, (B.O.E. de 3 de septiembre) contempla entre los programas que integran dicho marco el relativo a quejas y sugerencias ofreciendo una referencia muy valiosa para articular nuestro propio Sistema.

Finalmente, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, que la desarrolla, establecen para todas las administraciones públicas la presencia en las sedes electrónicas de las mismas, con carácter de servicio obligatorio, de los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas. Ello supone facilidades añadidas para el ciudadano que puede formular su queja, sugerencia o felicitación sin desplazamientos ni costes en cualquier fecha y hora.

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación

1. Este reglamento tiene por objeto regular el Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba, cuya finalidad es lograr una mejora continua de los servicios ofertados, la comunicación con los usuarios y la medida de los niveles de satisfacción de los mismos.
2. El procedimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones es el instrumento habilitado dentro del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba para que los miembros de la comunidad universitaria y ciudadanos en general trasladen sus manifestaciones en relación con los servicios que presta en el ámbito de sus competencias.
3. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este reglamento las reclamaciones, entendidas como solicitudes de restitución, reparación, o indemnización respecto de la prestación de un servicio que se considere insatisfactoriamente atendido. También quedan excluidas aquellas reclamaciones de los usuarios que tengan por objeto el reconocimiento de una situación jurídica individualizada, así como aquellas cuyo tratamiento esté ya regulado en cualquier otra norma del ordenamiento jurídico que le fuera de aplicación o cuya resolución sea competencia de órganos específicos de la Universidad de Córdoba.
4. Quedan asimismo excluidas del ámbito de aplicación de este Reglamento las quejas que se formulen ante el Defensor o Defensora Universitaria, que se regirán por su propia normativa.

Artículo 2.- Conceptos

A efectos de este Reglamento, se entiende por:

1. **Queja:** la manifestación de desagrado o insatisfacción respecto del funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios prestados por la Universidad de Córdoba presentada por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria o ciudadano formulada sin efectuar reclamación alguna.
2. **Sugerencia:** la iniciativa dirigida a mejorar la calidad de los servicios prestados por la

Universidad de Córdoba.

3. **Felicitación:** la manifestación de satisfacción o reconocimiento respecto de los servicios prestados por la Universidad de Córdoba.
4. **Unidad de Tramitación:** Servicio administrativo responsable de la gestión del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Artículo 3.- Formas y vías de presentación

La presentación de las quejas, sugerencias o felicitaciones podrá efectuarse:

a) De forma telemática, a través del Registro Electrónico de la Universidad de Córdoba, mediante el procedimiento específicamente habilitado para ello en la Sede Electrónica de la Universidad de Córdoba. Para la utilización de esta vía es imprescindible contar con certificado digital o DNI-e, ya que deben estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

b) De forma presencial, en soporte papel, en la Oficina de Registro General (Rectorado), en el Registro Auxiliar del Campus de Rabanales (Edificio de Gobierno) o en los demás lugares de presentación previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Para facilitar la presentación y la normalización de los datos, se ha diseñado un formulario específico que estará disponible en las oficinas de registro y que se puede cumplimentar y descargar en la Sede Electrónica.

En ambos casos, el interesado obtendrá un recibo acreditativo de la presentación del escrito.

Artículo 4.- Garantía de confidencialidad

El interesado indicará de forma expresa en su escrito si autoriza o no la transmisión de sus datos personales al órgano competente en la materia objeto de la queja, sugerencia o felicitación. En el primer caso, se transmitirán el nombre, apellidos y su vinculación con la Universidad. Si no lo autoriza, solo se transmitirá la vinculación con la Universidad de Córdoba.

Artículo 5.- Tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones

1. La Unidad de Tramitación en el Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba será el Servicio de Calidad y Planificación, o aquel que en futuras estructuras organizativas tenga atribuidas funciones en materia de calidad. La responsabilidad de la Unidad de Tramitación no abarca la implantación de las medidas que se deriven de las quejas y sugerencias presentadas.
2. Las quejas, sugerencias o felicitaciones presentadas en el Registro Electrónico se reciben de forma inmediata en la Unidad de Tramitación. Las presentadas en formato papel, en

uno de los registros presenciales del Sistema de Registro General de la Universidad o en cualquiera de los lugares de presentación admitidos legalmente, serán cursadas sin dilación a dicha Unidad, una vez que concluya el trámite de registro. Para que una queja, sugerencia o felicitación sea admitida deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presentan y deberán estar suficientemente motivadas.

3. Recibida la queja, sugerencia o felicitación por la Unidad de Tramitación, ésta procederá sin dilación a su trámite realizando un examen inicial de la misma estimando si procede su admisión. En el supuesto de que la queja o sugerencia resultase inadmitida se comunicará al usuario que la presentó con expresión del motivo de la misma.
4. Cuando el objeto del escrito no esté incluido en el ámbito de aplicación de este Reglamento, pero afecte a otros ámbitos de la Universidad de Córdoba, se remitirá al órgano competente y se comunicará tal circunstancia al interesado.
5. La Unidad de Tramitación podrá solicitar al interesado, cuando resulte necesario, aclaraciones o datos complementarios sobre la queja, para lo que dispondrá de un plazo de diez días hábiles.
6. La Unidad de Tramitación dará traslado del contenido de la queja, sugerencia o felicitación al responsable directo del servicio, unidad, centro o departamento al que afecte, con copia al órgano unipersonal de gobierno competente.
7. El responsable del servicio, unidad, centro o departamento, elaborará informe sobre la queja o sugerencia. Dicho informe deberá incluir aquellos elementos necesarios para que la Unidad de Tramitación pueda emitir la respuesta al interesado, contará con el visto bueno del órgano unipersonal de gobierno competente y se evacuará en un plazo máximo de 20 días.
8. Las felicitaciones se trasladarán a efectos de conocimiento y no será necesario recabar el informe citado. La contestación a las felicitaciones será inmediata a su recepción.
9. Recibido el informe preceptivo, la Unidad de Tramitación emitirá la respuesta al interesado en el plazo máximo de 30 días contados desde la fecha de presentación de la queja o sugerencia. En caso de que la Unidad de Tramitación no reciba el informe preceptivo en el plazo señalado en el punto 6 de este artículo, emitirá respuesta al interesado comunicando tal circunstancia e informará a los órganos mencionados en el artículo 7. 4 de este Reglamento.

Artículo 6.- Efectos

1. Las quejas formuladas conforme a lo previsto en este reglamento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.
2. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, conforme a la normativa reguladora de cada procedimiento puedan ejercer

las personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

Artículo 7.- Gestión y seguimiento

1. Toda queja, sugerencia o felicitación motivará la apertura de un expediente, en el que se incluirán los documentos que se generen en el transcurso de la tramitación.
2. A fin de efectuar un correcto seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones, se clasificarán conforme a la codificación que se establezca. Dicha codificación sistematizará: tipología, procedencia y causa que la origina.
3. El Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba deberá estar soportado informáticamente para facilitar la recuperación de sus datos y la emisión de informes periódicos.
4. El control y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones corresponderá a la Gerencia y al Vicerrectorado de Profesorado y Organización Académica (o al Vicerrectorado que ostente sus competencias en materia de calidad). Dichos órganos velarán por la calidad del Sistema que permita la detección de situaciones irregulares, el correcto funcionamiento de los servicios y el cumplimiento de los compromisos recogidos en las cartas de servicios. Asimismo, tendrán conocimiento de las medidas correctoras adoptadas.
5. Con la periodicidad que se determine, y al menos una vez al trimestre, la Unidad de Tramitación remitirá a los citados órganos un informe sobre las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas, para su conocimiento e impulso de iniciativas de mejora en este ámbito.
6. Anualmente la Unidad de Tramitación remitirá a la Secretaría General un informe global con los datos estadísticos de las quejas, sugerencias y felicitaciones gestionadas durante el curso académico para su reflejo en la Memoria Anual de la Universidad.

Disposición transitoria

Aquellas unidades de la Universidad de Córdoba que a fecha de la entrada en vigor del presente reglamento tengan establecidos buzones de quejas y sugerencias deberán sustituirlos en el plazo de un mes por el procedimiento regulado en este Reglamento.

Disposición final

El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Gobierno.