

I. DISPOSICIONES Y ACUERDOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

I.2. Consejo de Gobierno

I.2.2. Secretaria General

Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 23 de septiembre de 2014, por el que se aprueba la modificación de la normativa de la tramitación de sugerencias y quejas de la UCM.

REGULACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA UCM

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

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 estableció los criterios de tramitación y tratamiento de las sugerencias y quejas de los ciudadanos, entendiéndolas como una aportación clave para conocer de primera mano el funcionamiento de sus servicios y la opinión que el ciudadano tiene sobre ellos.

Si bien es cierto que no existe una norma similar que vincule directamente a la gestión universitaria, no es menos cierto que la Universidad 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.

Es importante entender que una sugerencia y una queja son una referencia que nos da la oportunidad de mejorar. Esta es la concepción que debe tener una organización cuando recibe quejas y sugerencias. Además, una sugerencia o queja suele llevar acompañada una idea de mejora, que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de los ciudadanos.

Por su parte 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, por el que se desarrolla parcialmente la Ley, establecen la obligatoriedad de incluir en la sede electrónica un buzón de quejas y sugerencias. Esto ofrece una oportunidad única para establecer un canal seguro y dinámico para recibirlas, pero además la Gerencia entiende que, para aprovechar toda la información y todo el potencial de mejora que las quejas o sugerencias ponen a disposición de la Universidad, es imprescindible contar con un sistema para su gestión.

Artículo 1 DISPOSICIONES GENERALES.

1. Los ciudadanos tienen derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios administrativos prestados por

- la Universidad y quejas por tardanzas, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.
2. Las sugerencias y quejas que se reciban, serán tenidas en cuenta para evaluar la calidad y mejorar el funcionamiento de los servicios administrativos de la Universidad y la atención que prestan al ciudadano.
 3. Las sugerencias y quejas que tengan por objeto el funcionamiento de la sede electrónica de la Universidad se tramitarán conforme a lo previsto en el artículo 6 de esta normativa.
 4. Las sugerencias y quejas que versen sobre el funcionamiento del área académica de la Universidad no entran en el ámbito de aplicación de esta normativa y se tramitarán, en su caso, conforme a su regulación específica.
 5. 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.
 6. Asimismo no supondrá, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los ciudadanos.
 7. La respuesta se elaborará buscando siempre la protección de los derechos de los ciudadanos y la mejora del funcionamiento de los servicios e indicando, en su caso, las actuaciones realizadas o medidas adoptadas.

Artículo 2 ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. La recepción de las sugerencias y quejas relativas a los servicios administrativos prestados por la UCM corresponde, salvo las previstas en el artículo 6 de esta norma, a las Oficinas de Información y Atención a la Comunidad Universitaria (OIACU), que se encargarán igualmente de su tramitación.
2. Los Jefes de Servicio, Gerentes y responsables de las Unidades administrativas, serán los responsables de asegurar la tramitación de la respuesta a las sugerencias y quejas que afecten al ámbito de su Servicio o Centro.
3. La Oficina Técnica del Gerente realizará el seguimiento de la gestión de las sugerencias y quejas que se presenten sobre el funcionamiento de los servicios administrativos de la Universidad.

Artículo 3 PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. Para la presentación de sugerencias y quejas será necesario cumplimentar el formulario previsto para ello. Se podrán presentar a través de los siguientes canales:
 - a. Presencial, en la Oficina de Información y Atención a la Comunidad Universitaria (OIACU).
 - b. Por correo postal, dirigido a la OIACU.
 - c. A través del formulario Web, publicado en la página de la Universidad.
2. El formulario normalizado para la presentación de sugerencias y quejas estará disponible en las oficinas de OIACU, y en la página web de la Universidad. Contendrá, al menos los siguientes datos:

- a. Nombre, apellidos y DNI de la persona que presenta la sugerencia o queja.
 - b. Vía por la que desea recibir la respuesta.
 - c. Motivo de la sugerencia o queja.
3. No será necesario firmar ni identificarse para presentar una sugerencia o queja.
 4. No serán tenidas en cuenta las sugerencias y quejas formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión.

Artículo 4 TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. Recibida la sugerencia o queja por la OIACU será enviada a la unidad objeto de la misma a través del sistema electrónico disponible para ello, en un plazo de siete días desde su recepción. Si la sugerencia o queja se hubiera presentado en soporte papel se realizará una copia digital de la misma para su envío a la unidad destinataria.
2. En ese mismo plazo la OIACU comunicará al ciudadano la tramitación que se ha dado a su sugerencia o queja y el plazo previsto para darle respuesta, a través de la vía que haya elegido para ello.

Artículo 5 RESPUESTA A SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1. El Servicio, Gerencia o Unidad Administrativa equivalente al que vaya dirigida la sugerencia o queja, deberá darle respuesta en un plazo máximo de 15 días desde su recepción, a través de la vía que haya indicado para ello, remitiendo asimismo copia de la respuesta a la OIACU,. Si el ciudadano no ha precisado la vía por la que desea recibir la respuesta, se le comunicará por la misma vía por la que haya presentado la sugerencia o queja.
2. El plazo previsto para responder las sugerencias y quejas se verá suspendido cuando el Servicio, Gerencia, Unidad administrativa destinataria o la OIACU soliciten al ciudadano la información complementaria que sea necesaria para su tramitación. Si en el plazo de diez días el ciudadano no remite la información requerida, se procederá al archivo de la sugerencia o queja.
3. Si en el plazo establecido el ciudadano no recibiera respuesta, podrá dirigirse a la Dirección de Administración Electrónica, 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 o queja, así como la respuesta que se haya enviado, se archivarán de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Archivo General de la Universidad.

Artículo 6 SUGERENCIAS Y QUEJAS SOBRE LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA UCM.

1. La recepción de las sugerencias y quejas que hagan referencia al funcionamiento de la sede electrónica de la Universidad corresponde a la Dirección de Administración Electrónica.

2. Para la presentación de sugerencias y quejas sobre la sede electrónica será necesario cumplimentar el formulario previsto para ello. Se podrán presentar a través del formulario Web, publicado en la sede electrónica de la Universidad.
3. El formulario normalizado para la presentación de sugerencias y quejas que estará disponible en la sede electrónica de la Universidad contendrá, al menos, los siguientes datos:
 - a. Nombre, apellidos y DNI de la persona que presenta la sugerencia o queja.
 - b. Vía por la que desea recibir la respuesta.
 - c. Motivo de la sugerencia o queja.
4. Recibida la sugerencia o queja por la Dirección de Administración Electrónica, se dará respuesta al ciudadano en el plazo de diez días. Este plazo se verá suspendido cuando sea necesario solicitar al ciudadano información complementaria, volviendo a iniciarse el cómputo del plazo a partir de la recepción de la información que se le haya solicitado. Si en el plazo de diez días el ciudadano no remite la información requerida, se procederá al archivo de la sugerencia o queja.
5. Si la sugerencia o queja que haga referencia al funcionamiento de la sede electrónica de la Universidad llegara a la OIACU, el plazo previsto de diez días para dar respuesta empezará a contar desde la recepción de la sugerencia o queja presentada por la Dirección de Administración Electrónica.
6. No será necesario firmar ni identificarse para presentar una sugerencia o queja.
7. No serán tenidas en cuenta las sugerencias y quejas formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión.

Artículo 7 SEGUIMIENTO.

1. En el mes de febrero de cada año, la OIACU remitirá a la Dirección de Administración Electrónica el informe anual sobre las sugerencias y quejas presentadas por los ciudadanos. Dicho informe deberá contener los siguientes aspectos:
 - a. Informe estadístico del número de sugerencias y quejas recibidas a lo largo del año. Los principales datos segmentados serán los siguientes:
 - i. Causas de las sugerencias y quejas, relacionando las relativas a Cartas de Servicios, cuando las hubiera, y modo de presentación
 - ii. Servicios, Centros o Unidades administrativas afectadas
 - iii. Tiempo en el que se concentran sugerencias y quejas (calendario y horario)
 - iv. Cumplimiento de los plazos de contestación
 - b. Se podrá también reflejar, en su caso, la participación de la Dirección de Administración Electrónica en la definición de las acciones de mejora para la prestación de los servicios, como consecuencia de una

sugerencia o queja o la relación entre las sugerencias y quejas y el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios.

2. Tras el estudio del informe anual, la Dirección de Administración Electrónica remitirá a la Gerencia las observaciones y propuesta que entienda oportunas, antes del 1 de mayo de cada año.
3. Sin perjuicio de la elaboración del informe anual previsto en el apartado 1 de este artículo, la Dirección de Administración Electrónica podrá disponer de la información sobre el contenido y la tramitación de las sugerencias y quejas que se presenten con la periodicidad que la Gerencia determine.
4. La Gerencia de la Universidad realizará las actuaciones necesarias conducentes a la mejora del funcionamiento de los servicios y de la atención a los ciudadanos.

Disposición final.

La presente regulación entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOUC.
