

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 17 de octubre de 2011
Publicado en el BOULPGC nº 10 de 2011, de 3 de noviembre

Introducción

Las Administraciones Públicas vienen estableciendo el sistema de sugerencias y quejas, o reclamaciones, como cauce genérico de relaciones con los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos, para recoger y tramitar tanto sus manifestaciones de insatisfacción con el funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios, como las iniciativas para mejorar cualquiera de dichos aspectos, garantizando una respuesta adecuada acerca de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Este sistema se inserta en el marco de los programas de evaluación de la calidad para la modernización y mejora continua de la gestión, procedimientos, servicios y prestaciones públicas, sobre la base de los principios y criterios que informan las normas reguladoras de la organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Administraciones Públicas.

La regulación del sistema ha evolucionado, viniendo determinada actualmente 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, así como 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.

Sin embargo, 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”*.

En el ámbito universitario, este sistema de control y garantía de calidad cobra especial relevancia, al constituir *“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”*, tal y como proclama el artículo 31 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

En la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, el sistema de sugerencias y reclamaciones se encuentra regulado por la Circular de la Gerencia 3/1997, para la puesta en funcionamiento del libro de sugerencias y reclamaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Regulación que es preciso revisar para adaptarla a las nuevas previsiones normativas, tanto en su contenido como en su rango, que en virtud de las exigencias legales debe adquirir carácter Reglamentario.

En su virtud el Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en sesión celebrada el 17 de octubre de 2011, acuerda aprobar el presente Reglamento.

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, como cauce de relaciones con los ciudadanos en general y con los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, para recoger y tramitar sus manifestaciones de insatisfacción con los servicios que presta la Universidad, así como las iniciativas para mejorar su calidad y los reconocimientos 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 2.- Ámbito de aplicación

Se ajustarán a lo previsto en este Reglamento:

1. Las quejas que se formulen por los ciudadanos en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, sobre el funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios que presta la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en los ámbitos de:
 - a) La docencia.
 - b) La investigación.
 - c) La extensión universitaria.
 - d) La gestión técnica, económica o administrativa.
 - e) La prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.
 - f) El proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo.
 - g) Cualquier otro servicio que preste la Universidad.
2. Las sugerencias que puedan formular los ciudadanos en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, que tengan como finalidad:
 - a) Mejorar la organización y calidad de los servicios prestados por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
 - b) Mejorar la organización y calidad de la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.
 - c) Incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos a tales servicios.
 - d) Crear servicios no implantados.
 - e) Simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios.
 - f) Conseguir una más adecuada utilización de los medios materiales.
 - g) Cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, comodidad a los miembros de la Comunidad Universitaria y ciudadanos en general, así como un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales y del interés público.
3. Las felicitaciones que se formulen por los ciudadanos en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, como reconocimiento por el buen funcionamiento de la Universidad y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en ella, en los ámbitos de:
 - a) La docencia.
 - b) La investigación.
 - c) La extensión universitaria.
 - d) La gestión técnica, económica o administrativa.
 - e) La prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.
 - f) El proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo.
 - g) Cualquier otro servicio que preste la Universidad.

Artículo 3.- Exclusiones

1. Quedan excluidas del ámbito de aplicación del presente Reglamento las quejas y sugerencias cuya resolución deba ampararse en un procedimiento administrativo específico o en la normativa sobre la materia que, por razón de la actividad o de la naturaleza del servicio gestionado, pudiera estar establecida en determinadas áreas de actividad de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, y en particular el ejercicio del derecho de petición regulado por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre.
2. Quedan asimismo excluidas de su tramitación por el sistema previsto en este Reglamento las quejas y reclamaciones del personal funcionario y laboral en orden a sus relaciones de prestación de servicios en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
3. Igualmente quedan excluidos las quejas y reclamaciones que se tramiten ante el Defensor universitario o el Servicio de inspección.
4. De igual forma quedan excluidas las quejas, sugerencias y felicitaciones que traigan causa del funcionamiento o la prestación de servicios por organismos o instituciones, públicas o privadas, ajenas a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Esta exclusión no afectará a la actuación, funcionamiento o prestación de servicios por los adjudicatarios de contratos de la Universidad para la gestión de servicios públicos, prestación de servicios, obras o cualesquiera otros.

Artículo 4.- Formulación de las quejas, sugerencias y felicitaciones

1. Las quejas, sugerencias y felicitaciones se formularán ante la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria por escrito, pudiendo utilizar el modelo normalizado que facilitará la Universidad o bien un escrito simple, no normalizado, conteniendo el nombre y apellidos; medio preferente o lugar que se señale a efectos de notificación; objeto y razón de la queja, sugerencia o felicitación; identificación de la unidad o unidades objeto de la misma; lugar, fecha y firma y órgano al que se dirige.
2. Las quejas, sugerencias y felicitaciones podrán ser formuladas a título individual o en grupo. En este último caso, se deberá aportar los datos de identificación de todos los interesados. Las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el interesado que expresamente hayan señalado, y, en su defecto, con el que figure en primer término.
3. Para la formulación de las quejas, sugerencias y felicitaciones, existirá un modelo normalizado que se establecerá y publicará por la Gerencia. El modelo será el mismo, tanto para su presentación presencial como a través de la sede electrónica de la Universidad. En ambos casos, junto a los formularios figurarán las instrucciones para su cumplimentación. El interesado podrá aportar también documentos o información adicionales, uniéndolos al escrito de formulación o bien en formato digital firmado electrónicamente, según proceda.
4. Los modelos normalizados estarán a disposición de los usuarios en las Administraciones de todos los Edificios de la Universidad, así como en las oficinas centrales del Registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura y en la Sede Institucional de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. En dichas dependencias figurará, en lugar visible, un cartel anunciador de la

existencia de los modelos normalizados de quejas, sugerencias y felicitaciones, con la información necesaria sobre su forma de utilización.

5. Asimismo, el modelo normalizado estará a disposición de los usuarios en la sede electrónica de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, que dispondrá del correspondiente enlace para la formulación de quejas, sugerencias y felicitaciones por vía electrónica, así como la información necesaria sobre su forma de utilización.

Artículo 5.- Presentación y registro de las quejas, sugerencias y felicitaciones

1. Las quejas, sugerencias y felicitaciones que se formulen ante la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en la forma establecida en el artículo anterior, podrán ser presentadas por cualquiera de estas vías:
 - a) En soporte papel, en cualquiera de los registros u oficinas previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
 - b) En documento electrónico, a través de la sede electrónica de la Universidad (<https://sede.ulpgc.es>).
2. Todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en soporte papel deberán ser registradas en el registro presencial, general o auxiliar, de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en la forma establecida en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a través de la sede electrónica serán registradas automáticamente en el registro electrónico de la Universidad.
3. Las quejas, sugerencias y felicitaciones anónimas no serán registradas.

Artículo 6.- Acuse de recibo

1. Respecto a las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en los registros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, el responsable del registro entregará al interesado copia sellada con indicación de la fecha, hora y número de recepción, así como comunicación del plazo máximo de contestación. Idéntica información será facilitada, de forma automática, por el registro electrónico respecto a las presentadas a través de la sede electrónica.
2. En cuanto a las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en los restantes registros u oficinas señalados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Unidad Administrativa competente para su tramitación, dentro de los diez días siguientes a su recepción, comunicará al interesado la fecha, hora y número de entrada en cualquiera de los registros de la Universidad, así como el plazo máximo de contestación.

Artículo 7.- Órgano competente

El órgano competente para la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones será la Gerencia, a través de la Unidad Administrativa que la misma determine.

Artículo 8.- Admisión y subsanación

1. Recibida la queja, sugerencia o felicitación por la Unidad competente para su tramitación, ésta procederá a realizar las comprobaciones que estime conveniente a los efectos de su admisión a trámite.
2. Si concurriera alguna de las causas de exclusión previstas en el artículo 3, se remitirá al órgano, unidad, organismo o Administración Pública competente en un plazo máximo de diez días, y se notificará al interesado.
3. Si la queja, sugerencia o felicitación 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 quince días, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su queja, sugerencia o felicitación, notificándole entonces su archivo con expresión de la causa.
4. Asimismo, se podrá requerir al interesado la aportación, en un plazo de quince días, de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance.

La no aportación de tales datos y documentos no impedirá la tramitación de la queja, sugerencia o felicitación, sin perjuicio de que su defecto pueda incidir en la resolución que finalmente se adopte.

Artículo 9.- Tramitación

1. Concluido el trámite de registro de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en los registros presenciales de la Universidad, serán cursadas sin dilación a la Unidad competente para su tramitación. Las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a través de la sede electrónica llegarán directamente a la Unidad competente para su tramitación.
2. Una vez recibida la queja o sugerencia en la Unidad competente para su tramitación, y tras el trámite de admisión señalado en el artículo anterior, la remitirá a la unidad o unidades objeto de la queja o sugerencia para que, en un plazo de 10 días, emita informe sobre la valoración efectuada, así como las medidas que estime oportuno adoptar y el plazo previsto para su efectividad, en su caso. Las felicitaciones se remitirán a la unidad o unidades objeto de las mismas, para su constancia.
3. 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.
4. 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 10.- Contestación

1. La Unidad competente para la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones, elaborará la propuesta de contestación y la elevará al Gerente.

2. Las quejas y sugerencias serán contestadas por el Gerente, en un plazo máximo de tres meses contados a partir del día de entrada en cualquiera de los registros de la Universidad.
3. La contestación informará al interesado de las medidas adoptadas para la atención de su queja o sugerencia, así como aquellas que se prevé adoptar en un futuro, y la justificación de la imposibilidad, en estos casos, de su aplicación inmediata.
4. Si se acordara no tomar en consideración en todo o parte la queja o sugerencia, se contestará, en el mismo plazo de tres meses citado en el párrafo primero, especificando las razones y motivos para ello.
5. Las felicitaciones recibidas se contestarán por el Gerente de forma inmediata, agradeciendo su presentación.
6. La Unidad competente para la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones, notificará a los interesados la contestación dada por el Gerente.
7. Contra el contenido de la contestación a las quejas y sugerencias no cabe interponer recurso administrativo o jurisdiccional alguno, sin perjuicio de que el interesado pueda ejercitar las acciones y derechos que estime pertinentes.

Artículo 11.- Calificación jurídica

1. Prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de los escritos de los ciudadanos o miembros de la Comunidad Universitaria sobre la calificación dada por quienes los 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 Las Palmas de Gran Canaria, ni su presentación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para la resolución de recursos y reclamaciones, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 110.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en este Reglamento.
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 los que figuren en él como interesados.

Artículo 12.- Información

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 Gerencia.
2. Con independencia de la vía de comunicación utilizada por el interesado, todas las quejas, sugerencias y felicitaciones, así como su tramitación, deberán estar soportadas informáticamente, de tal forma que los titulares de los órganos y unidades tengan acceso telemático a las que afecten a su ámbito de competencia.
3. El Rector, la Gerencia, el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad y aquellos órganos de la Universidad que así se determinen por el Rector, tendrán

acceso a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, así como a sus contestaciones y restantes actuaciones practicadas en relación con las mismas.

4. En todo caso se respetarán las previsiones legales y reglamentarias en materia de protección de datos de carácter personal.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única.- Buzones de quejas, sugerencias o 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 meros enlaces electrónicos con el Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria regulado en el presente Reglamento e incluido en su Sede Electrónica, sin perjuicio de la posibilidad de establecer cualquier otro tipo de buzones o enlaces para la comunicación con los usuarios de dichas páginas Web o para conocer su opinión sobre el funcionamiento de las mismas.

Por los responsables de las diferentes páginas Web y por la Gerencia se adoptarán las medidas oportunas para la ejecución de esta previsión.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Libro de quejas, sugerencias y felicitaciones

Hasta tanto se desarrolle el sistema informático previsto en el artículo 12 y el sistema de archivo electrónico, la Unidad competente para la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones confeccionará anualmente un libro foliado y sellado, mediante el archivo por orden cronológico de las recibidas de toda la Universidad, tanto las presentadas en soporte papel como las presentadas por vía electrónica.

Segunda.- Efectividad del acceso electrónico al Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones

El acceso electrónico al Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria estará disponible cuando se ponga en funcionamiento el Registro Electrónico de la Institución. En dicho momento se procederá a la remodelación de los buzones de quejas, sugerencias o felicitaciones existentes en las diferentes páginas Web de esta Universidad, en los términos indicados en la Disposición Adicional Única del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, quedando sin efecto la Circular de la Gerencia 3/1997 *“para la puesta en funcionamiento del libro de sugerencias y reclamaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria”*.