



REGLAMENTO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA SOBRE EL PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

(Aprobado en Consejo de Gobierno de 21/07/11)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES

TÍTULO II. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

TÍTULO III. PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO 1. TRATAMIENTO INDIVIDUAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SECCIÓN 1ª. RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SECCIÓN 2ª. FASE DE ADMISIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SECCIÓN 3ª. ANÁLISIS, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

SECCIÓN 4ª. COMUNICACIÓN

SECCIÓN 5ª. SEGUIMIENTO

CAPÍTULO 2. ARCHIVO E INFORMES DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SECCIÓN 1ª. ARCHIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SECCIÓN 2ª. INFORMES

CAPÍTULO 3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS¹

DISPOSICIÓN ADICIONAL

DISPOSICIÓN FINAL

ANEXO I

ANEXO II

1. En aplicación de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de igualdad de género en Andalucía, toda referencia a personas, colectivos o cargos académicos, cuyo género sea masculino, estará haciendo referencia al género gramatical neutro, incluyendo, por tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Universidad de Málaga está plenamente comprometida con la difusión y consolidación de una cultura de la 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 relevante y oportuno establecer en la Universidad de Málaga, un Procedimiento General de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, lo cual permite dar respuesta a las acciones previstas en el Plan Estratégico 2009-2012. Con tal procedimiento, se pretende proceder a una unificación de los distintos sistemas de quejas, sugerencias y felicitaciones existentes en la Universidad de Málaga.

El presente Reglamento contiene las actuaciones a realizar y los plazos estimados de ejecución del proceso de presentación, tramitación, resolución y comunicación de las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas en la Universidad de Málaga.

En su virtud se aprueban las siguientes normas:

TÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular en la Universidad de Málaga el Procedimiento General de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones sobre las actividades desarrolladas por la citada Universidad en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión. Este procedimiento será de aplicación única y exclusivamente en los ámbitos antes indicados en el marco de los sistemas de gestión o garantía de la calidad que afecten a dichas actividades. Se plantea como objetivo facilitar el acercamiento de la Institución a todos los usuarios, así como a la sociedad en general y ofrecer un servicio cada día más eficaz y eficiente que redunde en una mayor calidad y en un incremento en el grado de satisfacción de todos sus grupos de interés.

A través de este procedimiento se podrán canalizar:

- Quejas.
- Sugerencias.
- Felicitaciones.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. El Procedimiento General de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se extiende a la totalidad de la Universidad de Málaga, siendo por tanto su ámbito de aplicación todos los Centros, Departamentos, Institutos Universitarios, Áreas, Servicios, Unidades Funcionales y demás unidades administrativas de la Universidad de Málaga que estén dotadas y tengan implantado un sistema de gestión o garantía de la calidad.

2. Podrá utilizar este procedimiento cualquier usuario de la Universidad de Málaga, ya sea miembro o no de la Comunidad Universitaria.

3. Este procedimiento no recoge las consultas que los usuarios puedan realizar sobre cualquier ámbito de la actividad universitaria, debiendo éstas tramitarse a través de los diferentes puntos de información o del Servicio de Información de la Universidad de Málaga.

Quedan excluidas del presente procedimiento las 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 norma del ordenamiento jurídico que le fuera de aplicación, o cuya resolución sea competencia de órganos específicos de la Universidad de Málaga.

De la misma forma, el procedimiento no contempla las quejas o reclamaciones que cualquier miembro de la comunidad universitaria pueda plantear al Defensor Universitario, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Málaga.

Artículo 3. Definiciones

A los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

- a. **Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones:** conjunto de órganos encargados de la coordinación y aplicación del Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- b. **Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Málaga:** conjunto ordenado de tareas que van a ser desarrolladas por los Órganos de Gobierno, Centros, Departamentos, Institutos Universitarios, Áreas, Servicios, Unidades Funcionales y demás unidades administrativas de la Universidad de Málaga, para la recepción, tratamiento y resolución de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas, todo ello puesto en funcionamiento a iniciativa de los usuarios de los servicios, quienes recibirán siempre respuesta motivada a tal iniciativa.
- c. **Queja:** expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el mismo.
- d. **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, la transferencia de conocimiento, la innovación, la extensión universitaria, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.
- e. **Felicitación:** todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario sobre el buen funcionamiento de la Universidad de Málaga y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en la misma (personal docente e investigador y personal de administración y servicios) a título individual.
- f. **Usuario:** cualquier persona que entre en relación con la Universidad de Málaga a través de cualquiera de sus servicios, sea o no miembro de la Comunidad Universitaria.

TÍTULO II. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Artículo 4. Enumeración

Constituyen el Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Málaga, la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones y los Responsables de Quejas, Sugerencias y

Felicitaciones de cada órgano de los relacionados en el ámbito de aplicación de este Reglamento (art. 2.1) o unidad administrativa.

Artículo 5. La Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Con la adscripción orgánica y funcional al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga, se crea la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, a cuyo cargo estarán la dirección y coordinación del Sistema, su vigilancia y evaluación, así como, la resolución de las quejas y sugerencias, y cuantas competencias en la materia le sean atribuidas por la Rectora.

Artículo 6. La Comisión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

En la Universidad de Málaga actuará como Comisión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, la Comisión de Garantía de la Calidad de la misma.

En los Centros de la Universidad de Málaga actuarán como Comisión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.

Artículo 7. Los Responsables de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en la Universidad

1. En cada uno de los Centros, Departamentos, Institutos Universitarios, Áreas, Servicios, Unidades Funcionales y demás órganos y unidades administrativas de la Universidad de Málaga que estén dotadas y tengan implantado un sistema de gestión o garantía de la calidad, se nombrará a un Responsable de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

2. Dado que en cada uno de los Centros, como consecuencia de la implantación de los sistemas de garantía de la calidad, existe una Comisión de Garantía de la Calidad, el Responsable de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, será un miembro de la citada Comisión, designado por el Responsable del Centro.

3. En el resto de órganos y unidades administrativas de la Universidad, que estén dotadas de un sistema de gestión o garantía de la calidad, el Responsable de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, será designado por la persona que ostente la jefatura o dirección de dicha unidad, de entre los miembros de ésta.

4. Los Responsables de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones tendrán la competencia de acusar recibo, informar, estudiar y resolver, sobre las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones presentadas, además deberán redactar y emitir los informes que le sean requeridos por la Unidad Central, así como cualquier otra competencia que sobre las materias objeto de este Reglamento le sea encomendada.

TÍTULO III. PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO 1. TRATAMIENTO INDIVIDUAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Artículo 8. Plazo máximo de duración del procedimiento

Entre la fecha de registro de la queja o sugerencia y la de la resolución final que se adopte no podrán transcurrir más de veinte días, pero este plazo sólo deberá agotarse si resulta estrictamente necesario para una correcta tramitación y resolución de la queja o sugerencia.

SECCIÓN 1ª. RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Artículo 9. La presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones

1. Podrán presentarse quejas, sugerencias y felicitaciones a la Universidad de Málaga por cualquiera de los siguientes medios:

- a. Por **Internet**, en el enlace "Quejas, Sugerencias y Felicitaciones" de la página web de la Universidad de Málaga.
- b. Por **escrito**, cumplimentando el impreso normalizado (Anexo I), que estará disponible en la página web, así como en todas las Conserjerías de la Universidad de Málaga. Los impresos podrán presentarse:
 - En el Registro Único o Registros auxiliares de la Universidad de Málaga, según lo establecido en el Reglamento del Registro General.

2. Para el caso de que se presenten quejas, sugerencias o felicitaciones fuera de los Registros de la Universidad, el encargado de recibirlas procederá a registrarlas en el modo y forma previstos en la normativa universitaria y a enviar al usuario su copia.

3. Una vez registrada la queja, sugerencia o felicitación, el encargado de recibirla la entregará a la Unidad Central donde el personal de ésta, se encargará de incorporar los datos a la aplicación informática.

SECCIÓN 2ª. FASE DE ADMISIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Artículo 10. Admisión o no de quejas, sugerencias y felicitaciones

1. 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.

2. Recibida una queja o sugerencia, el responsable (véase art. 7.1), procederá a un examen inicial de la misma, estimando si procede su admisión.

3. En el caso de que se opte por la inadmisión, se comunicará de inmediato al usuario que presentó la queja o sugerencia, con expresión del motivo de la misma y de la posibilidad de presentarla en otro ámbito.

4. Las sugerencias que promuevan mejoras y sean respondidas favorablemente por la unidad o servicio afectado, se incorporarán automáticamente a su "tablón de sugerencias" electrónico, creado a tal efecto en la página Web de la Unidad Central.

5. Las felicitaciones, una vez registradas en la aplicación informática, darán lugar a que se remita una comunicación de agradecimiento, al autor o autores de las mismas, copia de la cual será archivada.

SECCIÓN 3ª. ANÁLISIS, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 11. Análisis y tramitación de quejas y sugerencias

En caso de que se admita la queja o sugerencia, el responsable procederá al estudio de la misma, teniendo en cuenta que el plazo de veinte días del artículo 8 es un plazo máximo, y tendiendo por ello a su resolución con la mayor celeridad posible, sin que ello suponga merma de la calidad del propio

procedimiento. Para lo que, si lo considera necesario, recabará información adicional del usuario, así como informes de los Responsables de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de los órganos o unidades administrativas implicados. Todos ellos deberán prestar la suficiente colaboración para una mayor eficacia del sistema.

Artículo 12. Resolución de quejas y sugerencias

Una vez recabado el informe o informes necesarios, estudiado el asunto y analizadas todas las alternativas, el responsable procederá a dictar una resolución de la queja o sugerencia, que contendrá su posición sobre la cuestión planteada, incluyendo las gestiones realizadas, así como, si es aplicable el artículo 14 las medidas de seguimiento adecuadas.

SECCIÓN 4ª. COMUNICACIÓN

Artículo 13. Comunicación de la resolución

1. La resolución, se comunicará al usuario en cuanto se adopte la misma, conteniendo las gestiones realizadas, la posición de los órganos o unidades implicados y los motivos de la misma y, en caso de que se estime necesario, las medidas de seguimiento adoptadas.
2. La comunicación de la resolución adoptada se realizará a la dirección proporcionada por el usuario, utilizando el medio que éste haya indicado en el formulario de presentación. Se efectuará preferentemente de forma telemática a la dirección electrónica indicada.
3. Junto a la comunicación, les será enviado un formulario solicitando su valoración sobre el grado de satisfacción con la resolución adoptada y las gestiones realizadas (Anexo II).
4. Se remitirá también copia de la resolución y de todo lo actuado, a los órganos o unidades implicadas, en su caso.

SECCIÓN 5ª. SEGUIMIENTO

Artículo 14. Seguimiento de la Resolución

Para el caso de que la resolución precise, para su efectividad en el marco de la calidad, de un seguimiento posterior a la comunicación de la misma al usuario, se tomarán las medidas necesarias para ello, incluyendo tal circunstancia en la comunicación emitida al usuario, así como la posibilidad de volverle a informar sobre la cuestión, bien por su propia petición o bien porque del seguimiento se deduzca tal conveniencia.

CAPÍTULO 2. ARCHIVO E INFORMES DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SECCIÓN 1ª. ARCHIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Artículo 15. Archivo Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

1. El Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones será gestionado a través de una aplicación informática, que asignará un número de orden correlativo con el que serán identificadas para su tramitación.

2. La Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones mantendrá un Registro Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Artículo 16. Archivos de cada órgano o unidad administrativa

Cada Centro, Departamento, Instituto Universitario, Área, Servicio, Unidad Funcional y demás unidades administrativas de la Universidad de Málaga que estén dotadas de un sistema de gestión o garantía de la calidad, mantendrá su propio Archivo de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones que contendrá toda la documentación que se genere en aplicación del presente Reglamento y que corresponda a su ámbito de actuación. La citada documentación podrá ser solicitada como evidencia, por la Unidad Central, cuando ésta así lo estime oportuno.

SECCIÓN 2ª. INFORMES

Artículo 17. Informes periódicos

1. Anualmente, la Unidad Central elaborará un informe estadístico que se incorporará al Informe Anual de Calidad de la Universidad de Málaga para su presentación a la Rectora, Consejo de Gobierno, Claustro y Consejo Social.

2. Dicho informe estadístico deberá incluir como mínimo:

- Número de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas.
- Medio de recepción de la queja, sugerencia o felicitación.
- Motivo de las quejas, sugerencias o felicitaciones (información, trato a los usuarios, calidad del servicio, instalaciones, etc.).
- Relación de órganos, unidades y/o servicios afectados.
- Tiempo en el que se concentran las quejas, sugerencias y felicitaciones (calendario y horario).
- Tiempo medio de respuesta al usuario.
- Relación entre las quejas, sugerencias y felicitaciones y grado de satisfacción de los usuarios.
- Relación de las mejores sugerencias presentadas.

3. Anualmente, la Unidad Central remitirá informes a cada uno de los Centros, Departamentos, Institutos Universitarios, Áreas, Servicios y demás órganos y unidades administrativas de la Universidad de Málaga, que estén dotadas y tengan implantado un sistema de gestión o garantía de la calidad, de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que les afecten.

Artículo 18. Informes extraordinarios

1. La Rectora, podrá encomendar a la Unidad Central la realización de informes extraordinarios por razón de la materia, el destinatario de las quejas u otras circunstancias que estime oportuno conocer.

2. Igualmente, cuando la propia Unidad Central o los órganos o unidades administrativas lo consideren necesario, en atención a la naturaleza del problema, a su entidad o a la relevancia de su impacto en la



Comunidad Universitaria o en la sociedad, podrán elevar a la Rectora Informes concretos sobre alguna queja o sugerencia recibida, o si el número de las mismas sobre determinada cuestión así lo aconseja.

CAPÍTULO 3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Artículo 19. Satisfacción de los usuarios

En el marco de la calidad, se establecerán procedimientos para medir y evaluar la satisfacción de los usuarios del sistema. Estos procedimientos se llevarán a cabo por la Unidad Central, asistida para ello por el resto de los órganos del sistema.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

La Rectora dictará las normas e instrucciones necesarias para el desarrollo del presente Reglamento. En otro caso, se estará a las que emanen del Responsable de la Unidad Central.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Junta de Andalucía.



ANEXO I



FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A través de este formulario puede expresar sus quejas, sugerencias o felicitaciones, presentando sus opiniones, inquietudes, iniciativas, propuestas de mejora o comentarios sobre cualquier aspecto de esta Universidad, así como poner de manifiesto cualquier actuación irregular detectada en el funcionamiento de los servicios que presta la Universidad de Málaga.

DATOS PERSONALES

NOMBRE			
APELLIDOS			
DOMICILIO			
CODIGO POSTAL	PROVINCIA		
NIF o PASAPORTE	CORREO ELECTRONICO		
TELEFONO			

VINCULACIÓN CON LA UNIVERSIDAD

ESTUDIANTE PDI PAS OTROS

DATOS DE LA UNIDAD O SERVICIO QUE ORIGINA LA QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

Denominación Unidad o Servicio	Fecha de la Incidencia
--------------------------------	------------------------

Marque la casilla que proceda:

QUEJA SUGERENCIA FELICITACIÓN

Motivo de la sugerencia, felicitación o queja:

Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su queja, sugerencia o felicitación:

CORREO ELECTRÓNICO CARTA

Recibida la queja, sugerencia o felicitación, la unidad o servicio responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizada en el plazo de 20 días hábiles.

La Universidad de Málaga garantiza que todos los datos recogidos a través del formulario serán utilizadas en la forma y con las limitaciones y derechos que concede la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. La cumplimentación de los datos de carácter voluntario implicará la autorización de su uso para fines estrictamente relacionados con este procedimiento.

Fecha y firma del interesado:



ANEXO II

(Cuestionario de satisfacción de usuarios)

En este formulario le solicitamos su valoración sobre el grado de satisfacción en relación con la sugerencia o queja por usted presentada. Su respuesta, que nos la puede hacer llegar por el medio que usted elija, la utilizaremos únicamente con el fin de mejorar nuestros servicios.

Le garantizamos su confidencialidad y anonimato y le rogamos que responda con la máxima sinceridad posible.

1. ¿Está usted de acuerdo con la resolución de la queja o sugerencia realizada?
Indique su grado de satisfacción (0 nada satisfecho, 5 muy satisfecho):

2. Indique, por favor, aquellas cuestiones que no han satisfecho las expectativas que usted tenía en relación con su sugerencia o queja, o alguna propuesta que le gustaría que adoptáramos en el futuro inmediato: