

ASUNTO: Adaptación del Procedimiento de Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano/Director de Centro al Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

Las distintas Facultades y Escuelas de nuestra Universidad, disponen en sus páginas web de un procedimiento para la gestión de consultas, quejas y reclamaciones no adaptado al citado Reglamento, al que se puede acceder desde dos entradas diferentes:

- Manual de SGC, Procesos e Instrucciones de Trabajo, en la Instrucción de Trabajo "Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano/Director", y
- Reclamaciones y sugerencias, en el enlace "Gestión de consultas, quejas y reclamaciones".

Por su parte, el Consejo de Gobierno, en su sesión de 29 de enero de 2015, aprobó el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, en el que se establece el marco normativo necesario para una correcta tramitación y gestión de las quejas y sugerencias formuladas por la comunidad universitaria, relativas al funcionamiento de los servicios y actividades que desarrolla nuestra institución.

En su artículo 2 se dice lo que se entiende por queja y por sugerencia a efectos del citado Reglamento,

- "a) Se entiende por queja, a efectos de este Reglamento, cualquier tipo de reclamación presentada de acuerdo con lo dispuesto en el mismo, por la que se denuncia alguna supuesta deficiencia, incorrección o disfunción en la prestación de los servicios de competencia de la Universidad, a efecto de que se subsanen o reparen mediante las actuaciones que procedan.*
- b) Se entiende por sugerencia, a efectos de este Reglamento, la formulación de propuestas dirigidas a los responsables de los centros, servicios o unidades de la Universidad con la finalidad de mejorar la calidad de las prestaciones y servicios."*

En el artículo 8.1 de dicho Reglamento se establecen cuáles son los órganos competentes para la recepción de quejas y sugerencias, indicándose en el apartado b) que el órgano competente es el Decano o Director del Centro correspondiente si las quejas o sugerencias guardan relación con aspectos del funcionamiento de un centro docente diferentes de la impartición de la docencia o investigación en sentido estricto, incluidos los relativos a las condiciones físicas de los centros y a los medios personales y materiales destinados en él.

De igual forma, en el artículo 5 del citado Reglamento se establecen los sujetos legitimados para la formulación de las quejas y sugerencias, recogándose en el mismo que las quejas y sugerencias pueden ser presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, directamente por el interesado o a través de sus

representantes, incluyendo las delegaciones de alumnos y, en su caso, los órganos de representación del personal.

En el caso de que una misma queja o sugerencia se presente firmada por varias personas, deberán señalar un representante a efectos de la comunicación de las actuaciones del procedimiento. De no hacerlo así, las comunicaciones se realizarán al primero de los firmantes de la queja o sugerencia.

En ningún caso se admitirá la presentación de quejas o sugerencias anónimas, incluidas las que se remitan desde una dirección de correo electrónico que no permita conocer la identidad personal del reclamante.

Teniendo como base el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, con este escrito se formulan a los responsables de los distintos Centros – Facultades y Escuelas- las siguientes **recomendaciones**:

1. En función de lo establecido en el artículo 2 del Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, se recomienda a los responsables de Facultades y Escuelas proceder al cambio de los epígrafes “Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano/Director” y “Gestión de consultas, quejas y sugerencias” por los de “Gestión de consultas, quejas y sugerencias emitidas al Decano/Director” y “Gestión de consultas, quejas y sugerencias”.
2. Adaptar los procedimientos establecidos en los distintos Centros al Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, recomendando para ello a los responsables de dichos Centros, Decanos o Directores, que hagan las modificaciones pertinentes en los citados procedimientos o se incluyan en los mismos diferentes aspectos que, basados en dicho Reglamento, se detallan a continuación, resaltándose en lo que sigue aquellos puntos de mayor interés:
 - Las quejas y sugerencias podrán presentarse mediante escrito dirigido al Decanato o a la Dirección del Centro, o bien mediante correo electrónico dirigido al mismo.

Podrán utilizarse para ello los formularios habilitados por la Universidad existentes en las oficinas de registro generales o periféricas y asimismo descargables de la página web. En todo caso, deberán incluirse en la queja o sugerencia el nombre o nombres de los firmantes y una dirección electrónica, o en su defecto domiciliaria, de contacto. Se expondrán con la mayor claridad posible los hechos en que se funda la queja y, en su caso, la petición que se formula. Al escrito o mensaje electrónico de queja podrán adjuntarse los documentos que se consideren convenientes en relación con su objeto.

- El Decanato o la Dirección del Centro dará **acuse de recibo inmediato** al reclamante o a su representante, por escrito o, preferentemente, por correo electrónico.

No se admitirán las consultas, quejas o reclamaciones anónimas o remitidas desde una dirección de correo electrónico que no permite conocer la identidad del reclamante, si se refiere a asuntos o materias sobre las que no es competente la Universidad de Alcalá, cuando los hechos en que la queja se funde no se expongan con la suficiente claridad o cuando la situación

denunciada haya sido ya resuelta o resulte manifiestamente inexistente o no irregular.

No obstante, si el escrito o mensaje electrónico de queja o sugerencia no contiene la identificación del reclamante o sus datos de contacto o bien los hechos en que se basa son confusos, **se requerirá al interesado para que subsane esas deficiencias en el plazo de cinco días hábiles**, transcurridos los cuales se archivará la queja sin más trámite.

En el escrito o correo electrónico de acuse de recibo se indicará al interesado el plazo máximo de resolución de la queja y su derecho a reclamar ante el Rector si no ha recibido una respuesta dentro de dicho plazo.

- Las actuaciones necesarias para verificar los hechos denunciados y remediar las deficiencias que, en su caso, se detecten se llevarán a cabo con la máxima diligencia. A tal efecto, podrá celebrar entrevistas y convocar reuniones, requerir información, cotejar documentos y practicar cualesquiera otras actuaciones que considere oportunas.

Cuando en virtud de los hechos denunciados o de las actuaciones que se practiquen se considere necesario elevar la queja al Rector, se informará de ello al reclamante dentro del plazo para la resolución de la queja.

Las diligencias y actos de instrucción de todo tipo que hayan de comunicarse a los reclamantes u otras personas intervinientes en el procedimiento se comunicarán por correo electrónico, salvo que por el interesado se rechace expresamente esta forma de comunicación o se desconozca su dirección electrónica. En toda comunicación electrónica del órgano instructor se solicitará del destinatario acuse de recibo, sin perjuicio de proseguir las actuaciones en cualquier caso.

- El **plazo máximo de resolución** de las quejas **es de veinte días hábiles, contados desde el día siguiente al de presentación de la queja o, en su caso, a desde el día en que se subsanen sus deficiencias**. Dentro de ese plazo se comunicará al interesado la resolución que se haya adoptado o, en su caso, la incoación de expedientes o actuaciones ulteriores derivadas de la queja formulada.

No obstante, cuando la complejidad del asunto lo requiera o se reciban con posterioridad a la inicial nuevas quejas sobre el mismo objeto o una ampliación de aquélla, el Decanato o la Dirección del Centro podrá acordar de manera justificada una prórroga del plazo no superior a otros veinte días, de lo que se informará al reclamante. Asimismo el plazo inicial podrá prorrogarse por otros veinte días si la tramitación o resolución de la queja se remite al Rector, a través de la Secretaría General de la Universidad.

Si, en virtud de una queja, se acordara por el Rector incoar expediente disciplinario a algún miembro de la comunidad universitaria o practicar una información reservada previa, se informará de esa circunstancia al interesado dentro del plazo referido en los apartados anteriores, aplicándose con posterioridad los plazos establecidos en la legislación vigente o, en su caso, en la orden de realización de la información reservada. Asimismo se

informará al interesado si se acordara poner los hechos en conocimiento de las autoridades competentes, por ser presuntamente constitutivos de delito.

El plazo máximo quedará interrumpido cuando se haga cargo de las actuaciones el Defensor del Universitario, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el Reglamento propio de éste.

Transcurrido el plazo previsto sin que el interesado haya recibido respuesta a la queja formulada, tendrá derecho a formular reclamación ante el Rector denunciando la dilación y solicitando la inmediata resolución de la queja.

- **Las informaciones de todo tipo obtenidas para la resolución de la queja**, a través de entrevistas, testimonios, informes o documentos, así como el conjunto del expediente, **tienen carácter reservado**, sin perjuicio de los hechos que deban ponerse en conocimiento del reclamante para la satisfacción de la queja. El Decanato o la Dirección del Centro es responsable de la custodia de los documentos que formen parte del expediente y de los perjuicios que pudieran causarse a cualquier persona por su difusión indebida o por su pérdida o sustracción mediando negligencia.

Asimismo el Decanato o la Dirección del Centro recordará a los reclamantes y a cualquier persona que intervenga en la instrucción su deber de guardar reserva de los datos que pudieran conocer en virtud de la instrucción y que pudieran afectar a la imagen o reputación de terceros.

- Sin perjuicio de la información verbal que pueda ofrecerse al reclamante, **toda queja admitida a trámite será resuelta por escrito y de manera motivada**, con indicación de si procede o no su aceptación y de las medidas que se hayan adoptado o se haya acordado adoptar en el futuro para reparar las deficiencias que se hayan podido constatar.

La resolución de la queja se comunicará al reclamante preferentemente por correo electrónico, salvo que se desconozca su dirección de correo o haya solicitado expresamente otra forma de comunicación. En el caso de que dicha resolución afecte a derechos o intereses legítimos de otras personas, se les comunicará también a ellas en la misma forma.

La resolución de la queja no tiene naturaleza jurídica de acto administrativo y contra ella no cabe recurso alguno. No obstante, si el reclamante no se considera satisfecho con la respuesta recibida, podrá ponerlo en conocimiento de la Secretaría General de la Universidad a efectos informativos y sin perjuicio de lo que pudiera disponerse.

Además de las recomendaciones anteriores, que tienen como finalidad acometer la adaptación de los procedimientos establecidos por las Facultades y Escuelas para la gestión de las consultas, quejas y sugerencias emitidas al Decano o Director, también queremos **recordar** a los responsables de los Centros que según se establece en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá se han de considerar los siguientes procedimientos y actuaciones:

- Si el Decano o Director no es el órgano competente para la recepción de la queja o sugerencia, deberá remitir de inmediato la queja o sugerencia al órgano competente, informando de ello al reclamante.

- Si el Decano o Director considera que carece de facultades para resolver la situación puesta de manifiesto en la queja o que ésta reviste especial gravedad y trascendencia para la Universidad o que existe indicio de la comisión de algún delito o infracción disciplinaria, dicho órgano lo pondrá de inmediato en conocimiento del Rector, a través de la Secretaría General de la Universidad, que resolverá lo que proceda.
- **De las consultas, quejas y sugerencias recibidas se remitirá copia por correo electrónico a la Secretaría General de la Universidad a la mayor brevedad**, donde quedará debidamente registrada, con el fin de realizar el seguimiento que proceda y para la elaboración de los informes estadísticos correspondientes.

Así mismo, **se remitirá copia por correo electrónico a la Secretaría General de los actos de instrucción que consten por escrito y de los documentos que obren en ella.**

Por último, **la resolución de las quejas o, en su caso, las actuaciones derivadas de las sugerencias, se comunicarán en todo caso a la Secretaría General para su archivo y registro en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.**

Alcalá de Henares, 4 de julio de 2016.

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO,



Gonzalo Pérez Suárez

SRES. DECANOS DE FACULTAD Y DIRECTORES DE ESCUELA
SRA. VICERRECTORA DE DOCENCIA Y ESTUDIANTES
SR. SECRETARIO GENERAL