

REGLAMENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

Aprobado en Consejo de Gobierno de 29 de enero de 2015
Modificado en Consejo de Gobierno de 16 de febrero de 2023

Exposición de motivos

Con la finalidad de cumplir con los objetivos de calidad y excelencia fijados por la Universidad de Alcalá, la Inspección de Servicios ha elaborado una propuesta de regulación normativa, dentro de su Plan de Actuaciones para el curso 2014-15, con el fin de mejorar el sistema de quejas y sugerencias.

Así, con el presente Reglamento 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, con el fin de incrementar la calidad y el buen funcionamiento de los mismos, así como el grado de satisfacción de las personas usuarias con los servicios que les ofrece la Universidad de Alcalá. Se establece así un procedimiento que permita conocer la percepción que tienen los usuarios de la prestación de los diversos servicios y actividades que ofrece la Universidad de Alcalá en su ámbito de actuación, regulando el sistema de formulación de quejas y sugerencias, con el fin de que se tramiten adecuadamente y se adopten las medidas oportunas para la satisfacción de la queja, poniéndolo en conocimiento del interesado, en los plazos establecidos.

Tras someterse el texto del Reglamento a un periodo de información pública, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá, en su sesión de fecha 29 de enero de 2015 aprueba la siguiente regulación.

CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 1.- Objeto.

Es objeto de este reglamento regular el sistema interno de quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de los servicios y actividades que desarrolla la Universidad de Alcalá.

Artículo 2.- Concepto de queja y sugerencia.

- 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.

Artículo 3.- Exclusiones.

La presentación de una queja o sugerencia conforme a lo previsto en este Reglamento no supondrá, en modo alguno, el inicio de un procedimiento administrativo, ni la interrupción de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Al no tener la consideración de quejas, no se tramitarán conforme al presente Reglamento, sino de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento:

- a) Los recursos administrativos que se interpongan contra las disposiciones o resoluciones administrativas adoptadas por los órganos de gobierno de la Universidad en el ejercicio de sus

respectivas competencias, que se rigen por lo dispuesto en los Estatutos y por la legislación administrativa general, así como cualquier otro recurso administrativo especial previsto por la legislación vigente.

- b) Las reclamaciones previas a la vía judicial civil o laboral contra la Universidad de Alcalá, que se rigen por su legislación específica.
- c) Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial contra la Universidad de Alcalá por la lesión de bienes y derechos susceptible de indemnización.
- d) Las reclamaciones contra las propuestas de los órganos de selección del profesorado de la Universidad, que se rigen por lo dispuesto en los Estatutos.
- e) Las solicitudes de revisión de exámenes y demás pruebas de evaluación presentadas por los alumnos y los recursos que se interpongan en relación con las mismas, de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Exámenes y en la Normativa reguladora de los procedimientos de evaluación de los aprendizajes de la Universidad de Alcalá.
- f) La manifestación verbal, individual o colectiva, de disconformidad con algún aspecto de la actividad docente expresada ante un profesor por sus alumnos, siempre que no consideren oportuno presentarla formalmente como queja ante los órganos competentes indicados en este Reglamento.

Artículo 4.- Quejas ante el Defensor Universitario.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este Reglamento, las demandas de protección, quejas, reclamaciones, cuestiones o conflictos que se presenten ante el Defensor Universitario se tramitarán conforme al Reglamento propio de éste.

CAPÍTULO II. Formulación de las quejas y sugerencias.

Artículo 5.- Sujetos legitimados.

1.- Las quejas y sugerencias reguladas en este Reglamento podrán presentarse por cualquier miembro de la comunidad universitaria. También podrán presentarse por personas ajenas a ésta siempre que se refieran al funcionamiento de los servicios de la Universidad de Alcalá o de las entidades que de ella dependan y resulten personalmente afectadas por las supuestas deficiencias que denuncien.

2.- Las quejas y sugerencias podrán ser formuladas 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.

3.- Si una misma queja o sugerencia se presenta 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. 4.- 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.

Artículo 6.- Formas de presentación.

1.- Las quejas y sugerencias podrán presentarse mediante escrito dirigido al órgano competente para su recepción y tramitación o bien mediante el procedimiento electrónico.

2.- Podrán utilizarse para ello los medios habilitados por la Universidad y disponibles en la página Web de Quejas y Sugerencias. 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.

Artículo 7.- Lugar de presentación.

1.- Las quejas y sugerencias que se formulen mediante escrito se presentarán en cualquiera de los registros centrales o periféricos de la Universidad. Si se entregaran personalmente al órgano receptor, conforme a lo indicado en el artículo siguiente, su titular ordenará el registro correspondiente en la Web de Quejas y Sugerencias del Vicerrectorado de Gestión de la Calidad, de manera que quede así plenamente garantizada la existencia de un único canal de acceso de las quejas y sugerencias y la gestión centralizada de ellas.

2.- Las quejas y sugerencias podrán enviarse también y en todo caso por correo electrónico al buzón de quejas y sugerencias de la Universidad de Alcalá.

Artículo 8.- Órganos de recepción.**1.- Son órganos competentes para la recepción de las quejas y sugerencias los siguientes:**

- a) Si se refieren a actividades docentes o de investigación, el Director o Directora del Departamento o Instituto correspondiente, sin perjuicio de que la queja pueda comunicarse también al profesor responsable y al Decano o Director del Centro.
- b) Si 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, el Decano o Director del Centro correspondiente.
- c) Si se refieren al funcionamiento de un servicio administrativo de la Universidad, el Jefe del Servicio o el Vicerrector responsable del mismo, así como el titular de la Gerencia o de la Secretaría General, en el caso de los servicios que dependen directamente de uno u otra.
- d) Si se refieren al funcionamiento de los órganos unipersonales o colegiados de la Universidad o de las oficinas correspondientes, el titular del propio órgano o persona que lo presida.
- e) Si se refieren al funcionamiento de una entidad con personalidad jurídica dependiente de la Universidad, el Vicerrector competente sobre la materia.
- f) En cualquier otro supuesto, ya sea porque se refieren a varios aspectos distintos del funcionamiento de la Universidad de Alcalá, o porque se desconoce cuál es el órgano competente o no se indica ninguno, se dirigirán o se entenderán dirigidas al Vicerrectorado de Gestión de la Calidad.

2.- En el caso de que el escrito de queja o sugerencia o el correo electrónico en que se exponga se dirijan a un órgano no competente para recibirla, éste remitirá de inmediato la queja o sugerencia al órgano competente, informando de ello al reclamante.

3.- Asimismo, el Defensor Universitario podrá remitir las quejas y sugerencias que se planteen ante el mismo a los órganos competentes para su recepción y tramitación señalados en este Reglamento, cuando considere que no le corresponde realizar las actuaciones necesarias para la resolución del asunto.

Artículo 9.- Comunicación al Vicerrectorado de Gestión de la Calidad.

De toda queja y sugerencia recibida por cualquiera de los órganos o personas competentes se remitirá copia por correo electrónico al Vicerrectorado de Gestión de la Calidad 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. Con la finalidad de conseguir la centralización de todas las quejas y sugerencias se ha de remitir para su tramitación al Vicerrectorado de Gestión de la Calidad la documentación de todas las quejas recibidas por los diferentes Centros o Servicios. La tramitación se realizará de acuerdo al procedimiento recogido en el Manual de Garantía de Calidad de la Universidad.

CAPÍTULO III. Tramitación de las quejas y sugerencias.

Artículo 10.- Competencia.

1.- Conforme al principio de proximidad, serán órganos competentes para la tramitación y resolución de las quejas, así como para la toma en consideración de las sugerencias, aquellos a los que corresponde la recepción de las mismas, conforme a este Reglamento.

2.- En el caso de que el órgano en principio competente considere que carece de facultades para resolver la situación puesta de manifiesta 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 del Vicerrectorado de Gestión de la Calidad, que resolverá lo que proceda.

3.- Asimismo el Rector, a través del Vicerrectorado de Gestión de la Calidad, puede avocar la tramitación de cualquier queja presentada ante otro órgano, disponiendo lo necesario para su resolución.

Artículo 11.- Admisión y acuse de recibo.

1.- El órgano competente para la recepción y tramitación de la queja o sugerencia dará acuse de recibo inmediato al reclamante o a su representante, por escrito o, preferentemente, por correo electrónico.

2.- Dicho órgano podrá acordar la inadmisión de la queja o sugerencia si es anónima o se remite 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.

3.- 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, el órgano competente 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.

4.- 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.

Artículo 12.- Instrucción.

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

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

3.- 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.

4.- Se remitirá copia por correo electrónico al Vicerrectorado de Gestión de la Calidad de los actos de instrucción que consten por escrito y de los documentos que obren en ella.

Artículo 13.- Plazo.

1.- 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 el órgano competente 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.

2.- 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 órgano competente 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 del Vicerrectorado de Gestión de la Calidad.

3.- 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.

4.- 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.

5.- Transcurrido el plazo previsto en este artículo sin que el interesado haya recibido respuesta a la queja formulada o la información mencionada en el apartado 3 de este artículo, tendrá derecho a formular reclamación ante el Rector denunciando la dilación y solicitando la inmediata resolución de la queja.

Artículo 14.- Confidencialidad.

1.- Las informaciones de todo tipo obtenidas por el órgano competente 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. Dicho órgano 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.

2.- Asimismo el órgano competente 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.

CAPÍTULO IV. Finalización.**Artículo 15. Resolución de la queja.**

1.- 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.

2.- 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.

3.- 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 del Vicerrectorado de Gestión de la Calidad de la Universidad a efectos informativos y sin perjuicio de lo que pudiera disponerse.

Artículo 16. Registro.

La resolución de las quejas o, en su caso, las actuaciones derivadas de las sugerencias, se comunicarán en todo caso al Vicerrectorado de Gestión de la Calidad para su archivo y registro en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

CAPÍTULO V. Información estadística y evaluación de las quejas y sugerencias

Artículo 17. Informe anual.

1.- Por el Vicerrectorado de Gestión de la Calidad se ordenará la elaboración de un informe anual de las quejas y sugerencias registradas en el Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, con expresión del Centro, Servicio o entidad a que se refiere cada queja o sugerencia, el colectivo al que pertenece el reclamante o reclamantes, la materia sobre la que versa, el órgano de resolución, el carácter estimatorio, parcialmente estimatorio o desestimatorio de la misma y, en su caso, si ha dado lugar a la incoación de otro expediente. No se incluirán en el informe anual los nombres de quienes formulen las quejas o sugerencias ni de las personas a que, en su caso, se refieran ni cualquier otro dato de carácter nominativo que pudiera afectar a la imagen o reputación de las personas.

2.- El citado informe anual se remitirá a la Comisión de Calidad de la Universidad, a la oficina del Defensor Universitario, a la Inspección de Servicios de la Universidad de Alcalá y al Consejo Social.

3. El informe anual tiene carácter público y se publicará en la página web de la Universidad.

Artículo 18. Análisis y evaluación.

Sin perjuicio de sus respectivas atribuciones, el Vicerrectorado de Gestión de la Calidad y las instituciones de la Universidad mencionadas en el artículo anterior procederán periódicamente al análisis de las quejas o sugerencias registradas y de la información que figure en los informes anuales, con el fin de estudiar y proponer acciones correctoras de los problemas generales y medidas de mejora del funcionamiento de la Universidad.

Disposición derogatoria.

A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, quedan derogadas las normas anteriores de igual o inferior rango dictadas por la Universidad de Alcalá por la que se regule la materia que constituye el objeto de este Reglamento.

Disposición final. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Alcalá.

IMPRESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**1. DATOS PERSONALES DEL INTERESADO**

Primer Apellido	Segundo Apellido.....
Nombre	DNI
Domicilio	
Municipio	Provincia
E-mail	Teléfono

2. IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO O SERVICIO OBJETO DE LA QUEJA

--

3. TEXTO DE LA QUEJA/ SUGERENCIA

--

4. LUGAR, FECHA Y FIRMA

Ena.....de.....de

Firma del interesado

Los datos personales recogidos serán tratados por la Universidad de Alcalá con la finalidad de gestionar las consultas, quejas y/ o sugerencias planteadas con la actuación y actividad de la Universidad, así como con fines estadísticos. La base legítima de dicho tratamiento es la ejecución de su solicitud y su consentimiento expreso, así como el cumplimiento de la misión pública conferida a la Universidad para la mejora de la calidad de los servicios públicos. Sus datos, así como la información y documentación aportada, podrán ser cedidos en los casos que así se requiera a las personas implicadas en la tramitación y resolución de la consulta, queja y/o sugerencia presentada. Fuera de este caso, los datos no serán cedidos salvo en los casos previstos legalmente y se conservarán durante el tiempo legalmente establecido y el necesario para cumplir con la finalidad descrita. El órgano responsable del tratamiento es la Secretaría General de la Universidad, ante quien se podrán ejercer los correspondientes derechos, mediante escrito dirigido a la Delegada de Protección de Datos (Colegio de San Ildefonso, Plaza de San Diego, s/n. 28801 Alcalá de Henares. Madrid) o por correo electrónico (protecciondedatos@uah.es), adjuntando copia del DNI o equivalente. En caso de conflicto, se podrá plantear recurso ante la Agencia Española de Protección de Datos. Para una información más detallada puede consultarse la [Política de Privacidad](#) de la Universidad.

NO SE TRAMITARÁN QUEJAS NI SUGERENCIAS ANÓNIMAS