

NORMATIVA V. DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

TÍTULO I. DEFINICIONES

Artículo 1. *Queja y Reclamación*

Acción por la que se denuncia alguna supuesta deficiencia, incorrección o disfunción en la prestación de los servicios de competencia del CENTRO, a efecto de que se subsanen o reparen mediante las actuaciones que procedan.

Artículo 2. *Sugerencia de Mejora*

La formulación de propuestas dirigidas a los responsables de los centros, servicios o unidades del CENTRO con la finalidad de mejorar la calidad de las prestaciones y servicios.

TÍTULO II. CONSIDERACIONES GENERALES

Artículo 3. *Quejas ante el Defensor Universitario*

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

Artículo 4. *Sujetos Legitimados*

- 1) Las quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora 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 del Centro de

- Educación Superior HYGIEA, y resulten personalmente afectadas por las supuestas deficiencias que denuncien.
- 2) Las quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora podrán ser formuladas directamente por el interesado o a través de sus representantes, incluyendo las delegaciones de estudiantes y, en su caso, los órganos de representación del personal.
 - 3) Si una misma queja, reclamación, alegación y sugerencia de mejora 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, reclamación, alegación y sugerencia de mejora.
 - 4) En ningún caso se admitirá la presentación de quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora anónimas, incluidas las que se remitan desde una dirección de correo electrónico que no permita conocer la identidad personal del reclamante.

Artículo 5. Formas de Presentación.

- 1) Las quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora podrán presentarse:
 - Cumplimentado un formularios a través del Buzón de sugerencias, quejas o felicitaciones disponible en la página web del Centro: www.....com.
 - Mandando un correo electrónico a la dirección:@.....com.
 - Cumplimentando un formulario al Coordinador de Calidad.
 - Mediante escrito presentado al Servicio de Información.
- 2) Las quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora que lleguen a través de los tres primeros canales y sean relativas a temas

relacionados con las titulaciones de El CENTRO se canalizan a través de los responsables de calidad para su análisis.

- 3) Las que lleguen a través del Servicio de Información, se canalizarán a través de éste al responsable del servicio implicado, comenzando así el proceso de análisis y resolución de las mismas.
- 4) Deberán incluirse en la queja, reclamación, alegación y sugerencia de mejora, 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 6. Órganos de Recepción.

- 1) Son órganos competentes para la recepción de las quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora los siguientes:
 - Si se refieren a actividades docentes o de investigación, el Director de Titulación sin perjuicio de que la queja pueda comunicarse también al profesor responsable y al Vicedirector de Ordenación Académica y Calidad.
 - Si guardan relación con aspectos del funcionamiento del Centro, incluidos los relativos a las condiciones físicas de la misma y a los medios personales y materiales destinados en él, al Director.
 - Si se refieren al funcionamiento de un servicio administrativo del CENTRO, al Gerente.
- 2) En cualquier otro supuesto, ya sea porque se refieren a varios aspectos distintos del funcionamiento de El CENTRO o porque se desconoce cuál es el órgano competente o no se indica ninguno, se dirigirán o se entenderán dirigidas a la Secretaría del Centro.

- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) De toda queja y sugerencia recibida por cualquiera de los órganos o personas competentes se remitirá copia por correo electrónico al Secretario del Centro a la mayor brevedad, con el fin de realizar el seguimiento que proceda y para la elaboración de los informes estadísticos correspondientes.

Capítulo 1. Tramitación de las Quejas, Reclamaciones, Alegaciones y Sugerencias De Mejora.

Artículo 7.

La resolución de las quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora o, en su caso, las actuaciones derivadas de las sugerencias se comunicarán en todo caso a la Secretaría para su archivo y registro en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias del Centro de Educación Superior HYGIEA.

Artículo 8. 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 esta Normativa.

- 2) En el caso de que el órgano en principio competente considere que carece de facultades para resolver la situación puesta de manifiesto en la queja o que ésta reviste especial gravedad y trascendencia para el CENTRO o que existe indicio de la comisión de algún delito o infracción disciplinaria, dicho órgano lo pondrá de inmediato en conocimiento del Director que resolverá lo que proceda.
- 3) Asimismo, el Director puede atribuirse la tramitación de cualquier queja presentada ante otro órgano, disponiendo lo necesario para su resolución.

Artículo 9. 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 el Centro de Educación Superior HYGIEA, 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 Director si no ha recibido una respuesta dentro de dicho plazo.

Artículo 10. 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 Director, 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 a la Secretaría de los actos de instrucción que consten por escrito y de los documentos que obren en ella.

Artículo 11. Plazo.

- 1) El plazo máximo de resolución de las quejas es de 7 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 Director.

- 3) Si, en virtud de una queja, se acordara por el Director 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, tendrá derecho a formular reclamación ante el Director denunciando la dilación y solicitando la inmediata resolución de la queja.

Artículo 12. 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.

Artículo 13. 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 de la Secretaría del Centro a efectos informativos y sin perjuicio de lo que pudiera disponerse.

Artículo 14. Registro.

La resolución de las quejas o, en su caso, las actuaciones derivadas de las sugerencias se comunicarán en todo caso a la Secretaría para su archivo y registro en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias del Centro de Educación Superior HYGIEA.

Capítulo 2. Análisis, Evaluación y Elaboración del Informe Anual

Artículo 15.

El CENTRO procederá 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 del CENTRO.

Artículo 16.

La Secretaría ordenará la elaboración de un informe anual de las quejas y sugerencias registradas en el Libro de Quejas y Sugerencias del Centro de Educación Superior HYGIEA con expresión del Servicio 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.

Artículo 17.

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.

Artículo 18.

El citado informe anual se remitirá a la Comisión de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) del Centro. El informe anual tiene carácter público y se publicará en la página web de El CENTRO.