



PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LOS ESTUDIANTES

1. Objeto

El procedimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones es el instrumento habilitado para que los estudiantes de la comunidad universitaria trasladen sus manifestaciones en relación con los servicios que la Universidad de Burgos presta en el ámbito de sus competencias.

2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a las quejas, sugerencias y felicitaciones que se planteen por los estudiantes relativas a los servicios académicos que presta la Universidad de Burgos.

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este procedimiento las solicitudes, reclamaciones y recursos relacionados con procedimientos regulados por su propia normativa. En estos casos, se deberán seguir las indicaciones que se especifiquen para cada uno de ellos.

Las quejas formuladas de acuerdo con este procedimiento no tendrán en ningún caso la calificación de reclamación o recurso administrativo que tengan por objeto el reconocimiento de una situación jurídica individualizada.

3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Burgos.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Definiciones

Queja: manifestación de desagrado o insatisfacción respecto del funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o cualquier otra anomalía que se observe en los órganos y unidades administrativas o en el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Burgos.

Sugerencia: las propuestas que formulen los estudiantes que tengan por objeto la mejora de la calidad de los servicios prestados, la simplificación o supresión de trámites de los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de las necesidades de los estudiantes.

Felicitaciones: la manifestación de satisfacción o reconocimiento respecto de los servicios prestados a los estudiantes por la Universidad de Burgos.

5. Formas y vías de presentación

La presentación de las quejas, reclamaciones y felicitaciones podrá efectuarse:



UNIVERSIDAD DE BURGOS VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES

- a) De forma telemática, enviando un formulario cumplimentado.
- b) De forma presencial o por correo postal, dirigido al Registro General de la Universidad de Burgos (Edificio de Servicios Administrativos nº1, 09001) o en los lugares a que se refiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- c) De forma oral, siempre que se formule a algún miembro de la Unidad Administrativa responsable y éste, según su criterio, cumplimente el modelo normalizado.

Los datos personales contenidos en la materia a la que hace referencia la queja, sugerencia o felicitación, serán objeto del tratamiento que se indica en el documento anexo “Información relativa a la protección de los datos de carácter personal”.

6. Recepción y tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones

La Unidad de tramitación en el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones será el Servicio de Estudiantes y Extensión Universitaria de la Universidad de Burgos, o aquel que en futuras estructuras organizativas tenga atribuidas funciones en esta materia.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a través del buzón electrónico/formulario online, se reciben de forma inmediata en esta unidad administrativa de tramitación. Las presentadas en formato papel en cualquiera de los registros admitidos legalmente, serán cursadas sin dilación a dicha Unidad, una vez que concluya el trámite de registro.

En todo caso, se remitirá acuse de recibo al interesado, preferentemente por medios telemáticos.

Para que una queja sea admitida deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presentan y deberán estar suficientemente motivadas. Las sugerencias podrán ser presentadas de forma anónima.

Recibida la queja, sugerencia o felicitación por la Unidad de tramitación, esta procederá a su trámite realizando un examen inicial de la misma estimando si procede su admisión o no. Igualmente, se sopesarán los siguientes extremos:

- Entidad de la queja o sugerencia.
- Grado de repercusión en la mejora de la prestación del servicio.
- Posibles líneas de actuación.
- Órgano o Responsable del estudio y contestación de la queja o sugerencia.

Esta Unidad de tramitación podrá solicitar al interesado, cuando resulte necesario, aclaraciones o datos complementarios sobre la queja, para lo que dispondrá de un plazo de diez días hábiles.

En el supuesto de que la queja o sugerencia resultase inadmitida se comunicará al usuario que la presentó con expresión del motivo de la misma. En el caso de que sea admitida, se remitirá al responsable directo con competencia en la materia a la que se refiera la queja o sugerencia



UNIVERSIDAD DE BURGOS VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES

(Servicio, Unidad, Centro o Departamento al que afecte, con copia al órgano unipersonal de gobierno competente).

Tramitación de quejas:

1. El responsable competente podrá requerir al interesado para que, en el plazo que se señale, aclare o subsane la misma, con indicación de que si así no lo hiciera se archivará sin más trámite. Igualmente, este podrá recabar cuantos informes crea necesario sobre los hechos y circunstancias concurrentes.
2. En la contestación al interesado se indicarán las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas o que se vayan a realizar.
3. La contestación deberá realizarse en el plazo de un mes desde su recepción. Cuando sea necesario requerir información o datos complementarios para poder adoptar una resolución, este plazo se contará desde cuando se tenga la totalidad de la documentación necesaria para esa finalidad.
4. Una copia de esta respuesta deberá ser enviada a la Unidad responsable de la tramitación.

Tramitación de sugerencias:

1. El responsable con competencias en la materia a que se refiera la sugerencia, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del interesado, contestará siempre que se haya dejado constancia de su identidad, agradeciendo la presentación de la misma y, si fuera posible, indicando las actuaciones existentes o que se prevea realizar en relación con la sugerencia presentada.
2. La contestación se realizará en el plazo máximo de dos meses desde la recepción de la sugerencia.
3. Una copia de esta respuesta deberá ser enviada a la Unidad responsable de la tramitación.

Tramitación de felicitaciones:

La contestación a las felicitaciones será inmediata a su recepción y se trasladarán a efectos de conocimientos al órgano o responsable que competa.

Falta de contestación:

En el supuesto de que, transcurrido el plazo establecido para contestar no haya recibido comunicación alguna, podrá dirigirse al Servicio de Inspección de la Universidad, que llevará a cabo las actuaciones necesarias tendentes a conocer los motivos que hubieran originado la falta de contestación e instando, en su caso, a que ésta se produzca.

7. Efectos de las quejas

1. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo.
2. La contestación a las quejas no será susceptible de ningún tipo de recurso.



UNIVERSIDAD DE BURGOS

VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES

8. Gestión y seguimiento

1. Toda queja, sugerencia o felicitación motivará la apertura de un expediente, en el que se incluirán los documentos que se generen en el transcurso de la tramitación.
2. A fin de efectuar un correcto seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones, se clasificarán conforme a la codificación que se establezca.
3. El control y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones corresponderá a la Gerencia y al Vicerrectorado que ostente sus competencias en materia de estudiantes.
4. Los buzones de quejas y sugerencias de las distintas unidades administrativas relacionadas con la gestión académica y los estudiantes (a excepción de los Centros Universitarios) serán redirigidos al buzón de quejas y sugerencias que se ponga para esta finalidad.
5. Con la periodicidad que se determine, la Unidad responsable de la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones, elaborará los informes necesarios para su conocimiento e impulso de iniciativas de mejora en este ámbito.