



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

Aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 4 de octubre de 2024, BOCyL núm. 201 de 15 de octubre)

La Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, en el párrafo 5º de su artículo 3, establece que, en el ejercicio de su autonomía, las universidades deberán rendir cuentas a la sociedad del uso de sus medios y recursos humanos, materiales y económicos, desarrollar sus actividades mediante una gestión transparente y ofrecer un servicio público de calidad.

Por su parte, el artículo 208.1 de los Estatutos de la Universidad de Valladolid dispone que la Universidad de Valladolid promoverá un sistema de planificación, evaluación y mejora que garantice la calidad de todas sus actividades docentes, investigadoras y de gestión.

El artículo 38.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que las sedes electrónicas deben identificar los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Si bien la Universidad de Valladolid ya cuenta en su sede electrónica con un procedimiento para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, dicho procedimiento carece de reglamentación y no forma parte de un sistema ordenado que permita llevar a cabo una labor de control, seguimiento y evaluación de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las correspondientes respuestas.

La Inspección de Servicios de la Universidad de Valladolid, creada como unidad básica de la misma por Reglamento aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 9 de junio de 2023 (BOCYL núm. 117 de 20 de junio), se configura como un instrumento estratégico para la mejora continua de los servicios universitarios y la promoción de su calidad. El artículo 1 del referido Reglamento establece que la Inspección de Servicios de la Universidad de Valladolid será el órgano encargado de velar por el correcto funcionamiento de los servicios y de llevar a cabo el seguimiento de la actividad universitaria. La Inspección de Servicios actuará teniendo como objetivo la calidad de los servicios de la Universidad de Valladolid, la búsqueda de las mejores prácticas y la excelencia de los mismos, sin perjuicio de las competencias que en materia de calidad se atribuyan a otros órganos de la Universidad.

En consecuencia, el presente Reglamento responde a la necesidad de crear un sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones acorde a los cambios normativos, así como de seguir avanzando en el objetivo de acercar la Universidad a la sociedad en general, facilitar la participación, rendir cuentas, reconocer las buenas prácticas, mejorar la calidad y, en definitiva, seguir conformando el Sistema de Integridad Institucional adoptado por nuestra Universidad.



Universidad de Valladolid

El presente Reglamento se adecúa a los principios de buena regulación contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre. A este respecto, la norma se ajusta a los principios de necesidad y eficacia, puesto que existen fundadas razones de interés general para su aprobación que han quedado reflejadas en los párrafos precedentes. Se atiende, igualmente, a los principios de proporcionalidad, seguridad jurídica y eficiencia exigidos, dado que no existe ninguna alternativa regulatoria menos restrictiva de derechos, resulta coherente con el ordenamiento jurídico y genera un marco normativo estable y claro, y permite una gestión más eficiente de los recursos públicos. Con carácter previo a su aprobación, para garantizar los principios de transparencia y participación en la elaboración de las normas, a través del Portal de Participación y Gobierno Abierto de la UVa, el proyecto normativo ha sido sometido a los trámites de consulta, audiencia e información pública al objeto de recabar la opinión y sugerencias de todos los afectados por la norma.

El Reglamento se dicta en el ejercicio de la potestad reglamentaria y de autoorganización de la Universidad, al amparo del artículo 27.10 de la Constitución Española, artículo 3.2 de la Ley 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario y artículo 228 de los Estatutos de la Universidad de Valladolid.

En virtud de lo expuesto, a propuesta de la Secretaria General, con el informe de los Servicios Jurídicos, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Valladolid, en su sesión celebrada el día 4 de octubre de 2024 aprueba el siguiente Reglamento:

Artículo 1. *Objeto y finalidad.*

El presente reglamento tiene por objeto regular el Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones sobre los servicios desarrollados por la Universidad de Valladolid en el ámbito de sus competencias.

Su finalidad es fomentar la implicación y participación de la sociedad en la mejora de la calidad e innovación de la Universidad de Valladolid.

Artículo 2. *Concepto y delimitación.*

A los efectos del presente reglamento, se entiende por:

- a) **Quejas:** las manifestaciones formuladas por las personas, en las que hagan constar su disconformidad con la forma de prestación de los servicios, especialmente sobre demoras, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en las estructuras organizativas y unidades administrativas o en el funcionamiento de la Universidad de Valladolid.
- b) **Sugerencias:** las propuestas formuladas por las personas, que tengan por objeto la mejora de la calidad de los servicios prestados o de la organización de la Universidad de Valladolid.



Universidad de Valladolid

- c) Felicidades: las manifestaciones de satisfacción o reconocimiento formuladas por las personas, respecto de los servicios prestados por la Universidad de Valladolid.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. El reglamento se aplicará a todo el ámbito de actuación de la Universidad de Valladolid que incluye el funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios a través de todos sus centros, estructuras organizativas y demás unidades administrativas.

2. Podrá presentar quejas, sugerencias o felicitaciones cualquier persona, ya sea miembro o no de la comunidad universitaria.

3. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este reglamento las solicitudes, reclamaciones y recursos relacionados con procedimientos regulados por su propia normativa.

4. No tendrán la consideración de quejas, a efectos del presente reglamento:

- a) Las denuncias que pueda presentar la ciudadanía por las posibles irregularidades o infracciones a la legalidad de las que pueda derivar responsabilidad disciplinaria, tanto del alumnado como del personal al servicio de la Universidad de Valladolid.
- b) Las sugerencias y quejas que cuenten con regulación propia, así como aquellas que se formulen en relación con los derechos de los miembros de la comunidad universitaria que sean de la competencia de la Defensoría de la Comunidad Universitaria.

5. Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este reglamento en ningún caso tendrán la naturaleza de reclamación o recurso administrativo, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa aplicable.

6. La formulación de una queja no será obstáculo o condición en el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a la persona que la haya presentado, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos establecidos para su presentación.

Artículo 4. *Formas de presentación.*

1. Las quejas, sugerencias y felicitaciones, que se dirigirán a la Inspección de Servicios, se podrán presentar a través de los siguientes canales:

- a) Electrónico, a través de los medios disponibles en la sede electrónica de la Universidad de Valladolid. Este canal será de uso obligatorio para todos los miembros de la comunidad universitaria.
- b) Presencial, mediante escrito presentado en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento



Universidad de Valladolid

Administrativo común de las Administraciones Públicas y, en particular, en las oficinas de asistencia en materia de registro de la Universidad, de conformidad con lo señalado en los artículos 1 y 3 del Reglamento del Sistema de Registro de la Universidad de Valladolid.

2. En todo caso, las sugerencias y quejas han de contener la información precisa para su identificación, tramitación y respuesta, así como una exposición clara y fundada del objeto de la misma. Se deberá incluir nombre y apellidos, dirección postal o correo electrónico a efectos de recibir las correspondientes comunicaciones, hechos y razones en los que se concrete con claridad la queja o sugerencia y estructura organizativa o unidad administrativa a la que se dirige.

3. Las sugerencias y quejas podrán ir acompañadas de la documentación complementaria que sea necesaria en relación con su contenido, que deberá presentarse a través de los mismos canales regulados en este artículo.

Artículo 5. *Tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones.*

1. La Inspección de Servicios de la Universidad de Valladolid será el órgano encargado de la gestión y control del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.

2. Todas las quejas, sugerencias y felicitaciones se tramitarán a través de una aplicación informática, gestionada por la Inspección de Servicios, en la que primará la rapidez en la gestión, especialmente en aquellos casos en que la celeridad en su tramitación resulte esencial para la adopción de una posible mejora. Si la queja, sugerencia o felicitación se presentara por escrito a través de los medios descritos en el apartado b) del artículo 4.1, quien la reciba la remitirá a la Inspección de Servicios, que se encargará de incorporar los datos a la aplicación informática, de manera que quede plenamente garantizada la existencia de un único canal de acceso de las quejas y sugerencias y su gestión centralizada.

3. Una vez presentada la queja o la sugerencia, la Inspección de Servicios la registrará en la aplicación informática y tras su análisis la remitirá, en el plazo de tres días, al órgano competente en la materia a que se refiera la sugerencia o queja, que será el responsable de dar respuesta a la misma en la forma y plazos indicados.

Si el escrito en el que se formula la queja o la sugerencia no reúne los requisitos exigidos o la cumplimentación es defectuosa, la Inspección de Servicios requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se le tendrá por desistida de su petición y se procederá al archivo de la sugerencia o queja.

Se inadmitirán por la Inspección de Servicios los escritos que no tengan la consideración de queja, así como aquellos en los que se aprecie error, falsedad o falta de fundamento de los datos aportados. Las quejas interpuestas que se limiten a reiterar otras anteriores



Universidad de Valladolid

serán archivadas de plano. En estos casos, bastará con expresar que los hechos ya fueron valorados y archivados con remisión a lo entonces resuelto.

4. Una vez recibida la queja, el órgano competente por razón de la materia, procederá a su análisis y podrá recabar la información que considere necesaria para el estudio de la misma. En el plazo de veinte días se dará respuesta mediante la emisión y notificación de informe a la persona que ha presentado la queja. Del cumplimiento de dicho trámite por el órgano competente, se dará cuenta a la Inspección de Servicios en el plazo máximo de cinco días, mediante la remisión de copia de la respuesta dada a la queja, así como del intento de notificación debidamente realizado.

5. Una vez recibida la sugerencia, el órgano competente por razón de la materia, analizará y contrastará la información necesaria, valorará la viabilidad de su implantación, así como los medios necesarios. En el plazo de veinte días se dará respuesta mediante la emisión y notificación de informe a la persona que ha presentado la sugerencia. Del cumplimiento de dicho trámite por el órgano competente, se dará cuenta a la Inspección de Servicios en el plazo máximo de cinco días, mediante la remisión de copia de la respuesta dada a la sugerencia, así como del intento de notificación debidamente realizado.

6. La Inspección de Servicios dará traslado de las felicitaciones al destinatario de la misma y así quedará registrado en la aplicación informática.

7. Las respuestas a las sugerencias y quejas no podrán ser objeto de ningún tipo de recurso.

8. A efectos de llevar a cabo un seguimiento y control de las respuestas notificadas, la Inspección de Servicios registrará en la aplicación informática dichas respuestas, así como las fechas de notificación.

Artículo 6. Incumplimiento del deber de respuesta.

1. La persona que haya presentado una queja y no haya recibido comunicación alguna, una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 5.4, podrá dirigirse a la Inspección de Servicios, que llevará a cabo las actuaciones necesarias tendentes a conocer los motivos que hubieran originado la falta de contestación e instará, en su caso, a que esta se produzca.

2. Dichas actuaciones podrán también ser iniciadas de oficio por la Inspección de Servicios, una vez transcurrido el plazo que tiene el órgano competente para remitir copia de la respuesta, así como del intento de notificación debidamente realizado.

Artículo 7. Seguimiento, evaluación y mejora continua.

1. En la mejora continua de la calidad e innovación de los servicios se tendrá en cuenta el contenido de las sugerencias y quejas que se hayan formulado.

2. La Inspección de Servicios presentará al Rector en el primer trimestre del curso académico, informe de evaluación de las quejas, sugerencias y felicitaciones tramitadas



Universidad de Valladolid

durante el curso académico anterior. Dicho informe podrá contener recomendaciones o propuestas de mejora continua de las actividades y servicios de la Universidad de Valladolid.

Disposición adicional única. *Adaptación gramatical por razón de género.*

En coherencia con el valor de la igualdad de género asumido por la Universidad de Valladolid, todas las denominaciones que en el Reglamento se efectúan en género masculino, cuando no hayan sido sustituidas por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio.*

Las quejas y sugerencias registradas antes de la entrada en vigor del presente Reglamento y sobre las que no se haya notificado respuesta, deberán ser tramitadas por el órgano competente por razón de la materia en el plazo máximo de veinte días.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León, sin perjuicio de su publicación en el Tablón electrónico de anuncios de la Universidad de Valladolid.