

TEMA 5: Normativa reguladora “Buzón de Atención al Usuario (BAU)”

1. Naturaleza y fines
2. Ámbito de aplicación
3. Competencias
4. Funcionamiento y plazos
5. Tipos de comunicaciones
 - a) Quejas y Reclamaciones
 - b) Sugerencias
 - c) Felicitaciones
 - d) Comunicación de incidencias docentes
6. Código de Buenas Prácticas en el uso del BAU
7. Normativa reguladora del BAU

1. Naturaleza y fines

El Buzón de Atención al Usuario de la UCA (BAU) constituye una ventanilla única en materia de consultas, quejas y reclamaciones, felicitaciones y sugerencias para canalizar la comunicación entre los miembros de la comunidad universitaria y los responsables de cada una de las Unidades y Servicios, tanto docentes como de dirección y administración de la Universidad de Cádiz.

2. Ámbito de aplicación

A través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA podrán canalizarse las siguientes comunicaciones, emitidas por los usuarios y dirigidas a los responsables de la correspondiente unidad o servicio:

- Quejas y reclamaciones, sin perjuicio de que las mismas puedan ser tramitadas conforme a lo dispuesto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de los consumidores y usuarios de Andalucía.
- Comunicaciones de incidencias docentes
- Sugerencias
- Felicitaciones

3. Competencias

La coordinación del Buzón será responsabilidad de la Inspección General de Servicios. En los aspectos técnicos, el Buzón será responsabilidad del Vicerrectorado competente en materia de Tecnologías de la Información.

La Inspección General de Servicios así como el Área de Informática serán responsables exclusivamente de la gestión y mantenimiento operativo del Buzón, y no de los contenidos de la comunicación que se establezca a través del mismo, cuya responsabilidad corresponderá a las unidades o servicios a los que se dirija dicha comunicación.

4. Funcionamiento y Plazos

Cualquiera que sea el motivo de la comunicación recibida a través del Buzón de Atención al Usuario, la Universidad de Cádiz garantizará una contestación al interesado en un plazo de tiempo máximo de 15 días hábiles, sin perjuicio de la obligación de resolver en cualquier caso.

5. Tipos de comunicaciones objeto del buzón

a) Quejas y Reclamaciones

Podrá ser objeto de queja o reclamación cualquier demanda de servicio no atendida.

b) Sugerencias

Podrán presentar sugerencias todos los miembros del PDI, PAS y alumnos matriculados en la UCA. También existirá la posibilidad de presentar una sugerencia por este medio para cualquier ciudadano que desee colaborar con la política de mejora continua de la UCA.

c) Felicitaciones

Las Unidades que reciban una felicitación deberán enviar al usuario una respuesta en un plazo de 15 días hábiles.

d) Comunicación de incidencias docentes

Podrá ser objeto de comunicación de incidencias docentes, entre otras, cualquier alteración de la programación académica prevista antes del comienzo del curso que no venga acompañada de una causa de fuerza mayor, debidamente justificada, comunicada con antelación y que no redunde en perjuicios para el proceso de enseñanza-aprendizaje. En todo caso se considerarán incidencias docentes:

- **Inasistencia del profesor, o bajo nivel de asistencia del alumnado, a las actividades docentes presenciales.**
- **Incidencias relacionadas con la programación docente.**
- **Incidencias relacionadas con el desarrollo de la actividad docente.**

Se excluyen expresamente los procedimientos regulados en el Reglamento por el que se regula el régimen de evaluación de los alumnos de la Universidad de Cádiz.

6. Código de buenas prácticas en el uso del BAU

El Buzón de Atención al Usuario constituye una poderosa herramienta para la mejora de todos los servicios que dispensa la Universidad de Cádiz, facilitando la comunicación entre los usuarios y los responsables de su prestación. Por tales razones, es conveniente que en su uso se tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. La reclamación o queja debe interponerse frente a demandas de servicios que no han sido previamente atendidas.
2. Una reclamación o queja instrumentalizada a través de un BAU genera consecuencias más allá de las molestias que para el servicio reclamado pueda suponer la contestación al mismo. Por tal motivo, se recomienda su empleo sólo en caso de estar verdaderamente justificado.
3. Procure redactar el contenido del BAU de forma clara y concisa.
4. Frente a un único motivo, no interponga una pluralidad de BAU dirigidos a distintas instancias, puesto que al hacerlo complicaría la labor del gestor de la herramienta de modo innecesario y alteraría los resultados estadísticos que se tienen en cuenta para la adopción de medidas complementarias.
5. En caso de no estar de acuerdo con la contestación recibida, no reitere su solicitud ante la misma instancia: la aplicación le proporcionará la posibilidad de optar entre su remisión a la Defensoría Universitaria o ante al superior jerárquico (quejas y reclamaciones) o vicerrector competente (incidencias docentes).
6. Recuerde que en el uso de esta herramienta, al igual que en el resto de nuestras actuaciones que se desarrollen en el seno de la Universidad de Cádiz, todos estamos obligados por los deberes de probidad y lealtad frente a la institución y al resto de miembros que conforman la comunidad universitaria.

7. Normativa reguladora del BAU

(Aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de septiembre de 2006; BOUCA núm. 49 de 6 de octubre. Modificada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 8 de abril de 2010; BOUCA núm. 106; modificada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 19 de diciembre de 2016; BOUCA núm. 223. Modificada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2019; BOUCA núm. 300)

TEXTO REFUNDIDO

La presente normativa regula el denominado “Buzón de Atención al Usuario de la UCA”, que nace como consecuencia del despliegue del Plan Estratégico de la UCA.

El objetivo principal del “Buzón de Atención al Usuario de la UCA” es la mejora de todos los servicios prestados por la Universidad de Cádiz (docencia, investigación y gestión), estimulando la comunicación entre los usuarios y los responsables de las Unidades y Servicios, mediante un sistema ágil, de fácil manejo y con un alto nivel de discreción que además permitirá conocer la percepción que de la UCA tienen sus usuarios, aparte de propiciar el objetivo de reducir el tiempo de respuesta a las comunicaciones planteadas.

El “Buzón de Atención al Usuario de la UCA” se regirá por esta normativa, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de los consumidores y usuarios de Andalucía, y tendrá un funcionamiento paralelo al de las tradicionales hojas de quejas y reclamaciones, sin que ello suponga la sustitución de las mismas.

La comunicación se establece a partir de un portal virtual en el cual se concentrarán, en una sola entrada, los diversos buzones de consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y comunicación de incidencias docentes de todos los Servicios y Unidades de la UCA. Esta entrada sustituirá a todos los buzones que con objetivos similares existen en las diferentes Unidades o Servicios, con el objetivo de que el usuario tenga una única entrada, perfectamente localizada, para exponer lo que estime conveniente, excepto el instalado en la página Web de la Defensoría Universitaria para la presentación de quejas, reclamaciones o consultas.

El Buzón permitirá a los órganos de gobierno y las direcciones de los Servicios, Centros y Unidades de la UCA identificar las prioridades y las oportunidades de mejora, aportando una fuente inestimable de información sobre la percepción que al respecto posee el usuario.

La implantación del “Buzón de Atención al usuario de la UCA” se realiza con respeto al ámbito competencial de la institución de la Defensoría Universitaria, ya que las reclamaciones, quejas y consultas que los miembros de la Comunidad universitaria deseen presentar ante la Defensoría Universitaria deberán remitirlas directamente a dicha institución, que las resolverá conforme al procedimiento previsto en la normativa que le sea aplicable. Según el artículo 197 PEUCA, corresponde a la Defensoría Universitaria velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros y grupos de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.

Artículo 1. Descripción, objetivos y marco legal

1.1. El Buzón de Atención al Usuario de la UCA (BAU) constituye una ventanilla única en materia de consultas, quejas y reclamaciones para canalizar la comunicación entre los miembros de la comunidad universitaria y los responsables de cada una de las Unidades y Servicios, tanto docentes como de dirección y administración de la Universidad de Cádiz.

En iguales términos podrán acceder al BAU aquellas personas que, en atención a lo previsto en el artículo 7.3 planteen una sugerencia a fin de colaborar con la política de mejora continua en la Universidad de Cádiz.

1.2 Se atenderán, como regla general, las comunicaciones que se tramiten a través del Buzón de Atención al Usuario y conforme al procedimiento previsto en este Reglamento, sin que ello obste a que puedan plantearse conforme a lo dispuesto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de los consumidores y usuarios de Andalucía.

Artículo 2. Ámbito y competencias

2.1. A través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA podrán canalizarse las siguientes comunicaciones, emitidas por los usuarios y dirigidas a los responsables de la correspondiente Unidad o Servicio.:

- Consultas
- Quejas y reclamaciones, sin perjuicio de que las mismas puedan ser tramitadas conforme a lo dispuesto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de los consumidores y usuarios de Andalucía.
- Sugerencias.
- Felicitaciones.
- Comunicación de incidencias docentes.

2.2. Las reclamaciones quejas y consultas, así como las sugerencias, felicitaciones o la comunicación de incidencias docentes presentadas a través del Buzón de Atención al Usuario pero que vayan dirigidas a la Defensoría Universitaria se remitirán al Registro de la Oficina de la misma para que, si procede, sean tramitadas conforme al procedimiento previsto en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la UCA.

2.3. La Inspección General de Servicios velará para que las diferentes Unidades y Servicios respondan en tiempo, para lo que efectuará un primer recordatorio transcurridos 7 días naturales desde que se presentó el BAU sin que se haya producido respuesta y un segundo recordatorio 5 días naturales más tarde avisando que el plazo para la respuesta es de 15 días hábiles y está próximo a extinguirse. Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6.6.

Transcurrido el plazo legal sin que se haya producido respuesta, la Inspección General de Servicios dará traslado del BAU a la Defensoría Universitaria, comunicando este hecho tanto al autor del mismo como a la instancia que debía haberlo resuelto. En este momento el BAU se considerará cerrado por el administrador del sistema.

2.4. En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Cádiz, y de acuerdo con lo establecido en el mismo, la Oficina de la Defensoría tendrá acceso directo a la aplicación de gestión de consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Artículo 3. Coordinación del Buzón

3.1.- La coordinación del Buzón será responsabilidad de la Inspección General de Servicios. Ésta nombrará un administrador que mantenga la coordinación con el responsable técnico indicado en el párrafo siguiente y con los distintos Servicios y Unidades de la Universidad de Cádiz y, en especial, con la Oficina de la Defensoría Universitaria.

3.2.- En los aspectos técnicos, el Buzón será responsabilidad del Vicerrectorado competente en materia de Tecnologías de la Información. Para facilitar la necesaria coordinación, el Vicerrector competente nombrará un responsable técnico del Área de Informática encargado del mantenimiento del Buzón en estado operativo.

3.3.- La Inspección General de Servicios así como el Área de Informática serán responsables exclusivamente de la gestión y mantenimiento operativo del Buzón, y no de los contenidos de la comunicación que se establezca a través del mismo, cuya responsabilidad corresponderá a las unidades o servicios a los que se dirija dicha comunicación.

Artículo 4. Plazos de respuesta al usuario

4.1.- Cualquiera que sea el motivo de la comunicación recibida a través del Buzón de Atención al Usuario, la Universidad de Cádiz garantizará una contestación al interesado en un plazo de tiempo máximo de 15 días hábiles, sin perjuicio de la obligación de resolver en cualquier caso. Dicho plazo de respuesta se suspenderá durante aquellos períodos que el Calendario Académico Oficial de la Universidad de Cádiz declare como período inhábil académico. En la respuesta al usuario deberá constar la identificación de la persona que la realiza.

4.2.- El portal tendrá en sitio visible y actualizado regularmente el tiempo medio de respuesta en cada una de las entradas habilitadas. De igual forma mantendrá una estadística básica sobre el grado de utilización y respuesta global del portal y de cada una de las Unidades y Servicios de la UCA incluidos en el portal.

Artículo 5. Quejas y Reclamaciones

5.1.- Este sistema se establece sin perjuicio de los procedimientos previstos en la Ley 39/2015, de Procedimiento administrativo común de las administraciones Públicas, para solicitudes y recursos.

5.2.- Podrá ser objeto de queja o reclamación cualquier demanda de servicio no atendida.

5.3.- Este sistema de quejas y reclamaciones podrá ser utilizado por los usuarios de los servicios de la UCA, a través de los medios telemáticos que la Universidad ponga a su disposición, y siempre que cumplan con los requisitos establecidos al efecto en el Reglamento de Gobierno y Administración de la Universidad de Cádiz.

5.4.- El usuario que presente la queja o reclamación deberá identificarse ante el sistema con carácter previo a la realización de la queja o reclamación siguiendo las indicaciones del portal.

5.5.- La reclamación o queja será remitida por el sistema a la Unidad o Servicio de

destino, de manera automática y bajo la supervisión de la Inspección General de Servicios. Si un usuario presenta la misma queja o reclamación a distintas unidades o servicios se considerará como una sola queja o reclamación, y será remitida por el administrador del sistema a la unidad competente en la materia.

5.6.- Las reclamaciones y quejas, una vez contestadas por la Unidad o Servicio correspondiente, deberán ser validadas por los usuarios, que en el caso de no estar conformes con las explicaciones recibidas podrán solicitar bien la remisión de las mismas al responsable inmediato superior a la Unidad o Servicio a la que se haya dirigido la queja o reclamación o bien su remisión a la Oficina de la Defensoría Universitaria como instancias últimas de este sistema, momento en que el BAU se considerará cerrado por el administrador del sistema.

5.7.- Una vez resuelta la reclamación o queja, el expediente se conservará en el archivo de la Universidad de Cádiz.

5.8.- La Defensoría Universitaria velará para que se resuelvan, en tiempo y forma, las quejas o reclamaciones que pudieran afectar a la propia Inspección General de Servicios, que habrán de ser puestas en su conocimiento.

5.9.- Una vez que la petición, queja o reclamación haya sido respondida, será causa de inadmisión posterior si se vuelve a presentar por parte de la misma persona, con la misma finalidad y ante la misma instancia, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 5.6.

Artículo 6. Comunicación de incidencias docentes.

6.1.- Podrá ser objeto de comunicación de incidencias docentes, entre otras, cualquier alteración de la programación académica prevista antes del comienzo del curso que no venga acompañada de una causa de fuerza mayor, debidamente justificada, comunicada con antelación y que no redunde en perjuicios para el proceso de enseñanza-aprendizaje. En todo caso se considerarán incidencias docentes:

- a) Inasistencia o retrasos del profesor, o bajo nivel de asistencia del alumnado a las actividades docentes presenciales.
- b) Incidencias relacionadas con la programación docente.
- c) Incidencias relacionadas con el desarrollo de la actividad docente.

Se excluyen expresamente los procedimientos regulados en el Reglamento por el

que se regula el régimen de evaluación de los alumnos de la Universidad de Cádiz.

6.2.- Las comunicaciones de incidencias docentes deberán presentarse a través del Buzón de atención al Usuario de la UCA.

6.3.- Para poder cursar una comunicación de incidencias docentes a través del Buzón de atención al Usuario de la UCA, el usuario deberá identificarse previamente ante el sistema siguiendo las indicaciones del portal.

6.4.- La comunicación de incidencias docentes será remitida al Decano o Director del Centro por el sistema, de manera automática y bajo la supervisión de la Inspección General de Servicios, eliminando los datos personales de identificación del reclamante que sólo serán visualizados en dicha Unidad. Los datos de identificación podrán ser enviados por la Defensoría Universitaria, previa solicitud del responsable de la respuesta, solamente en aquellos casos en que sean totalmente necesarios para realizar la contestación al usuario, si media autorización expresa del reclamante.

6.5.- El Decano o Director de Centro tendrá las siguientes obligaciones respecto de las comunicaciones de incidencias docentes presentadas:

- a. Velar por que en todo el proceso se mantenga el carácter confidencial del parte docente de la comunicación de incidencias docentes.
- b. Aplicar su mejor criterio para analizar e informarse de las causas del problema, y propiciar que se alcance la mejor solución.
- c. Si el afectado por la comunicación de incidencias docentes es un/a profesor/a, darle audiencia previa comunicación del contenido de la incidencia.
- d. En el caso de un Departamento pueda verse afectado, comunicarle la incidencia y requerirle para colaborar en la búsqueda de soluciones a los posibles problemas
- e. Comunicar la incidencia a la Comisión Académica del Centro, informándola de las medidas adoptadas, y en caso de que no se haya resuelto evacuar con ella consultas sobre el mejor modo de buscar las soluciones que demande la incidencia.
- f. Dar respuesta de la incidencia comunicando a los interesados las acciones realizadas.
- g. Dar traslado al Rector de los asuntos que no encuentren vías de solución en el Centro, junto con las acciones abordadas hasta ese punto, para que, en caso de que procediere, abrir expediente informativo.

6.6.- El Decano o Director deberá proceder a una primera contestación en el plazo mínimo posible y siempre dentro de los 15 días hábiles siguientes. En aquellos casos

en que sea imposible proporcionar una respuesta inmediata indicará el plazo máximo en el que se le responderá adecuadamente, dejando la comunicación de incidencias docentes abierta en el sistema.

6.7.- La Inspección General de Servicios vigilará que se produzca la contestación en tiempo a todas las comunicaciones de incidencias docentes tramitadas a través del Buzón de Usuarios de la UCA.

6.8.- La comunicación de incidencias docentes, una vez contestada por el Decano o Director, deberá ser validado por el usuario que lo presentó. En el caso de no estar conforme con las explicaciones recibidas dicho usuario podrán solicitar bien su remisión al Vicerrector que resulte competente por razón de la materia objeto del parte o bien su remisión a la Oficina de la Defensoría Universitaria, momento en que el BAU se considerará cerrado por el Administrador del sistema.

Artículo 7. Sugerencias y felicitaciones.

7.1.- Las sugerencias y felicitaciones recibidas serán remitidas automáticamente a las Unidades a las que se dirijan.

7.2.- Las Unidades que reciban una sugerencia deberán contestar a través del sistema al remitente, acusando recibo de la misma en un plazo de 15 días hábiles.

7.3.- Podrán presentar sugerencias todos los miembros del PDI, PAS y alumnos matriculados en la UCA. También existirá la posibilidad de presentar una sugerencia por este medio para cualquier ciudadano que desee colaborar con la política de mejora continua de la UCA.

7.4.- Las Unidades que reciban una felicitación deberían enviar al usuario una respuesta en un plazo de 15 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido respuesta, se procederá al cierre automático de la misma por el Administrador del sistema con la remisión de un texto de agradecimiento del Sr. Rector.

Artículo 8. Informe anual.

8.1.- La Inspección General de Servicios elaborará todos los años un informe sobre el Buzón de la UCA, que se integrará en su memoria anual.

Disposición Adicional

La Inspección General de Servicios elaborará "Código de buenas prácticas", sobre el uso del BAU, en el que se enfaticen los efectos que puedan causar sobre las personas a las que se refiera su contenido, incidiendo en el uso comedido del mismo, y se subrayen los deberes de probidad y lealtad frente a la institución y al resto de miembros que conforman la Comunidad universitaria.

Disposición final primera.

Corresponde a la Inspección General de Servicios, en coordinación con la Gerencia y con el Área de Informática, la organización de las acciones informativas y formativas que resulten oportunas para la aplicación de la presente normativa.

Disposición final segunda.

La presente normativa entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Cádiz.