

## I. Disposiciones generales

### *Otras Administraciones*

#### **Universidad de La Laguna**

**3220** *RESOLUCIÓN de 5 de junio de 2013, por la que se dispone la publicación del Reglamento de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de La Laguna.*

El Consejo de Gobierno de esta Universidad, en su sesión celebrada el día 22 de mayo de 2013, acordó aprobar el Reglamento de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de La Laguna.

De conformidad con el artículo 52.1 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se procede a su publicación.

San Cristóbal de La Laguna, a 5 de junio de 2013.- El Rector, Eduardo Doménech Martínez.

#### REGLAMENTO DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

##### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

##### TÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES

##### TÍTULO II. PROCEDIMIENTOS

##### CAPÍTULO 1. TRATAMIENTO INDIVIDUAL DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

###### SECCIÓN 1ª. RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

###### SECCIÓN 2ª. FASE DE ADMISIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

###### SECCIÓN 3ª. ANÁLISIS, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

###### SECCIÓN 4ª. COMUNICACIÓN

##### CAPÍTULO 2. ARCHIVO E INFORMES DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

###### SECCIÓN 1ª. ARCHIVO DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

###### SECCIÓN 2ª. INFORMES

CAPÍTULO 3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS [En aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, toda referencia a personas, colectivos o cargos académicos, cuyo género sea masculino, estará haciendo referencia al género gramatical neutro, incluyendo, por tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

DISPOSICIÓN FINAL

ANEXO I. FORMULARIO.

ANEXO II. CODIFICACIÓN DE CAUSAS DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La Universidad de La Laguna está plenamente comprometida con la difusión y consolidación de una cultura de calidad y excelencia en todas las áreas de actividad de la institución. Para seguir avanzando en el fortalecimiento de dicha cultura y para corresponder a los compromisos de mejora, es preciso establecer el Reglamento de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones como cauce de relación de los grupos de interés y la institución, como proceso para afianzar la mejora continua y el aseguramiento de la calidad de los servicios que presta la universidad, y como medio para unificar los distintos procedimientos existentes en la Universidad de La Laguna.

La regulación de este Reglamento viene determinada, por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Asimismo, por el Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y se modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. También por la Orden de 20 de febrero de 2004, por la que se desarrolla el sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y, con posterioridad, el Decreto 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sin embargo, es la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, la que impone su implantación con carácter obligatorio en la generalidad del sector público, al establecer en su artículo 10.3 como uno de los servicios que necesariamente deben garantizar las sedes electrónicas “los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas”.

Como sucede en el resto de Administraciones Públicas, en las que se ha establecido el sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias como cauce de relaciones entre los ciudadanos y los servicios públicos dentro de los programas de evaluación de la calidad, en el ámbito universitario, este sistema de control y garantía de calidad cobra especial relevancia, al considerarse “la promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, un fin esencial de la política universitaria” (artículo 31 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades). Será el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales,

modificado por Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, donde se establezca, explícitamente, que las universidades, sus centros y/o titulaciones deben contar con Sistemas de Garantía de Calidad en el que se integre el procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones.

En virtud de las exigencias legales, el Consejo de Gobierno de la Universidad de La Laguna, en sesión celebrada el 22 de mayo de 2013, acuerda aprobar el presente Reglamento.

## TÍTULO 1

### PRINCIPIOS GENERALES

#### **Artículo 1.- Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto regular en la Universidad de La Laguna las Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones sobre las actividades desarrolladas en los ámbitos de docencia, investigación y gestión. Se plantea como objetivo facilitar el acercamiento de la Institución a todos los usuarios y las usuarias, así como a la sociedad en general, y ofrecer un servicio más eficaz y eficiente que redunde en una mayor calidad e incremento del grado de satisfacción de todos sus grupos de interés.

#### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación.**

1. El Reglamento de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se extiende a la totalidad de la Universidad de La Laguna, siendo por tanto su ámbito de aplicación los Centros, Servicios Centralizados, Unidades Funcionales y demás unidades administrativas de la Universidad.

2. En el caso específico de los Centros, estos se atenderán a lo establecido en el procedimiento de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias integrado en el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro.

3. Podrá acogerse a este Reglamento cualquier usuario o usuaria de la Universidad de La Laguna, ya sea miembro o no de la comunidad universitaria.

#### **Artículo 3.- Exclusiones.**

1. Las consultas que los usuarios y las usuarias puedan realizar sobre cualquier ámbito de la actividad universitaria, debiendo estas tramitarse a través de los medios dispuestos para tal fin en los Centros, Servicios Centralizados, Unidades Funcionales y demás unidades administrativas de la Universidad.

2. Las reclamaciones, quejas o consultas que cualquier miembro de la Comunidad Universitaria pueda plantear al Defensor/a Universitario/Defensor/a del Estudiante, de acuerdo con lo establecido en sus correspondientes reglamentos.

3. Las reclamaciones y quejas cuya resolución deba ampararse en un procedimiento administrativo específico o en la normativa sobre la materia que, por razón de la actividad o de

la naturaleza del servicio gestionado, pudiera estar establecida en determinadas áreas de la Universidad de La Laguna.

4. Las reclamaciones y quejas del personal funcionario y laboral en orden a sus relaciones de prestación de servicios en la Universidad de La Laguna.

5. Las reclamaciones y quejas que se tramiten a través del Servicio de Inspección de la Universidad de La Laguna.

#### **Artículo 4.- Definiciones.**

**Queja.** Manifestación de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionará, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos, que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el mismo.

**Reclamación.** Es igualmente una manifestación de insatisfacción pero exigiendo respuesta y/o compensación.

**Sugerencia.** Toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de la docencia, la investigación, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.

**Felicitación.** Todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario sobre el buen funcionamiento de la Universidad de La Laguna y el trato o atención recibida por las personas que trabajan en la misma (personal docente e investigador, personal de administración y servicios, técnicos, etc.).

**Usuario.** Cualquier persona que entre en relación con la Universidad de La Laguna a través de cualquiera de sus servicios, sea o no miembro de la Comunidad Universitaria.

**Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

**Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.** Conjunto ordenado de tareas que van a ser desarrolladas por los Órganos de Gobierno, los Centros, las Unidades de Administración y Servicios de la ULL, para la recepción, tratamiento y resolución de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas, todo ello puesto en funcionamiento a iniciativa de los usuarios y las usuarias de los servicios, quienes recibirán siempre respuesta motivada a tal iniciativa.

### **Artículo 5.- Responsable de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones en la Universidad de La Laguna.**

1. En cada una de las Áreas, Unidades Funcionales, y demás órganos y unidades administrativas de la Universidad de La Laguna, será el/la responsable del Servicio, quien gestionará las Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, apoyándose para ello en otros miembros de las unidades que lo integren.

2. En el caso de los Centros, el/la responsable será quien establezca el procedimiento de Reclamaciones, Quejas, y Sugerencias del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Centro.

3. Los/as Responsables de las Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones tendrán la competencia de acusar recibo, comunicar, estudiar y resolver sobre las Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones presentadas. En el caso de Reclamación, Queja o Sugerencia, habrá de recabar la información relevante de aquellos miembros del Centro, Unidades funcionales o Unidades Administrativas previo a su resolución.

## **TÍTULO II**

### **PROCEDIMIENTOS**

#### **CAPÍTULO 1**

#### **TRATAMIENTO INDIVIDUAL DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

##### **Sección 1ª**

#### **Recepción de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones**

### **Artículo 6.- Formulación de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.**

1. Las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones se formularán ante los Centros, Servicios Centralizados, Unidades Funcionales y demás unidades administrativas de la Universidad por escrito, siguiendo el modelo normalizado, en formato electrónico o papel, que facilitará la Universidad. Asimismo, en escrito simple, no normalizado, conteniendo el nombre y apellidos; N.I.F.; medio preferente o lugar que se señale a efectos de notificación; objeto y razón de la reclamación, queja, sugerencia o felicitación; identificación de la unidad o unidades objeto de la misma; lugar, fecha y firma y órgano al que se dirige.

2. Las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones podrán ser formuladas a título individual o en grupo. En este último caso, se deberán aportar los datos de identificación de todos los interesados. Las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el/la interesado/interesada que expresamente hayan señalado y, en su defecto, con el que figure en primer término.

3. Para la formulación de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones, se seguirá el modelo normalizado (anexo I), o realizarse mediante escrito simple no normalizado. El modelo será el mismo, tanto para su presentación presencial como a través de la Sede Electrónica de la Universidad. En ambos casos, junto a los formularios figurarán las instrucciones para su cumplimentación. El/la interesado/a podrá aportar también documentos o información adicionales, uniéndolos al escrito de formulación o bien en formato digital firmado electrónicamente, según proceda.

4. Los modelos normalizados estarán a disposición de los usuarios en los Centros, Servicios Centralizados, Unidades Funcionales y demás unidades administrativas de la Universidad, así como en el Registro General de la Universidad. En sus dependencias figurará, en lugar visible, un cartel anunciador de la existencia de los modelos normalizados de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones, con la información necesaria sobre su forma de utilización.

5. El modelo normalizado estará a disposición de los usuarios asimismo en la sede electrónica de la Universidad de La Laguna, que dispondrá del correspondiente enlace para la formulación de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones por vía electrónica, así como la información necesaria sobre su forma de utilización.

#### **Artículo 7.- Presentación de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.**

1. Podrán presentarse reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a la Universidad de La Laguna por cualquiera de los siguientes medios:

a. Por medios telemáticos, a través de la Sede Electrónica de la Universidad, la Web del Centro, Servicio, o Unidad, o mediante correo electrónico.

b. Por escrito, cumplimentando el impreso normalizado o escrito simple no normalizado. Los impresos podrán presentarse en el Registro General de la Universidad de La Laguna. Asimismo en el Centro, Servicio o Unidad, cumplimentando la hoja de reclamaciones disponible en la web o en la Secretaría y Conserjería en el caso del Centro, y/o depositándola en el buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias o directamente en la Secretaría, en el Servicio, o Unidad, con indicación expresa a quien va dirigida la reclamación, queja, sugerencia o felicitación.

2. Asimismo se podrán presentar en aquellos lugares a los que se refiere el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre de 1992) modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE de 14 de enero de 1999).

### **Sección 2ª**

#### **Fase de Admisión de Reclamaciones, Quejas, Sugerecias y Felicitaciones**

#### **Artículo 8.- Admisión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.**

1. Para que una reclamación y queja sea admitida, deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presentan y deberá estar suficientemente motivada.

2. Recibida una reclamación o queja, el/la responsable procederá a un análisis inicial de la misma, estimando si procede su admisión.

3. Si la reclamación o queja, no reuniera los requisitos establecidos en este Reglamento, o no reflejara los datos con suficiente claridad, se requerirá al interesado para que subsane los defectos advertidos en el plazo de diez días, con observación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su reclamación o queja procediéndose entonces su archivo.

4. Asimismo, se podrá requerir al interesado la aportación, en un plazo de quince días, de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance.

5. En el caso de que se opte por la no admisión de la queja o reclamación, le será comunicado al usuario, con expresión del motivo de la misma, y de la posibilidad, en su caso, de presentarla donde corresponda.

6. La felicitación, una vez registrada, dará lugar a que se remita una comunicación de agradecimiento, al autor de la misma, copia de la cual será archivada.

### **Sección 3ª**

#### **Análisis, Tramitación y Resolución de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones**

##### **Artículo 9.- Análisis y tramitación de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.**

1. Concluido el trámite de registro de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, serán analizadas y cursadas por el responsable que corresponda de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del presente Reglamento. Las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a través de la Sede Electrónica llegarán directamente al Centro/Servicio/Unidad especificado en el formulario de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.

2. Tras el trámite de admisión señalado en el artículo anterior, el/la responsable procederá al estudio de la misma, teniendo en cuenta el plazo establecido para su resolución con la mayor celeridad posible.

##### **Artículo 10.- Resolución de reclamaciones y quejas.**

Una vez recabado el informe o informes necesarios, estudiada la razón y analizadas todas las alternativas, el/la responsable procederá a dictar una resolución de la reclamación o queja. Entre la fecha de registro de la reclamación, queja o sugerencia y la de la respuesta final deberá transcurrir un plazo máximo de veinte días, contados a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación, queja o sugerencia. No obstante este plazo solo deberá agotarse si resulta estrictamente necesario para una correcta tramitación y resolución de la reclamación, queja o sugerencia.

## **Sección 4ª**

### **Comunicación**

#### **Artículo 11.- Comunicación de la resolución.**

1. La resolución, adecuadamente motivada, se comunicará al usuario o la usuaria, conteniendo las medidas de seguimiento adoptadas en caso de que se estime necesario.

2. La comunicación de la resolución adoptada se realizará a la dirección proporcionada por el usuario, utilizando el medio que este haya indicado en el formulario de presentación. Se efectuará preferentemente de forma telemática a la dirección electrónica indicada.

3. Junto a la comunicación, les será enviado un formulario solicitando su valoración sobre el grado de satisfacción con la resolución adoptada y las gestiones realizadas.

4. En el caso de no emitirse resolución en el plazo establecido, los usuarios o las usuarias afectados/as podrán remitir su formulario directamente al Vicerrectorado con competencias en Calidad que adoptará las medidas oportunas en coordinación con los órganos de gobierno responsables para la correcta resolución de la reclamación, queja, sugerencia o felicitación.

## **CAPÍTULO 2**

### **ARCHIVO E INFORMES DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

#### **Sección 1ª**

##### **Archivo de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones**

#### **Artículo 12.- Archivos de cada órgano o unidad administrativa.**

Cada Centro, Servicio, y Unidad Funcional de la Universidad de La Laguna mantendrá su propio archivo de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones que contendrá toda la documentación que se genere en aplicación del presente Reglamento y que corresponda a su ámbito actuación. La citada documentación podrá ser solicitada por los órganos de gobierno de la universidad, cuando estos así lo estimen oportuno.

#### **Sección 2ª**

##### **Informes**

#### **Artículo 13.- Información.**

1. Para identificar los motivos que las originan y los aspectos a los que se refieren, las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará



a la estructura básica que se determine por la Gerencia y por el Vicerrectorado con competencias en Calidad.

2. Con independencia de la vía de comunicación utilizada por el interesado, todas las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones, así como su tramitación, deberán estar soportadas informáticamente para facilitar su gestión.

3. El Rector, la Gerencia, los Vicerrectorados y aquellos órganos de la Universidad que así se determinen por el Rector, podrán solicitar informe de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, así como de sus contestaciones y restantes actuaciones practicadas en relación con las mismas.

4. En todo caso se respetarán las previsiones legales y reglamentarias en materia de protección de datos de carácter personal.

#### **Artículo 14.- Informes.**

1. El Rector podrá encomendar tanto a la Gerencia como a los Vicerrectorados la realización de informes extraordinarios por razón de la materia, destinatario/a de las quejas u otras circunstancias que estime oportuno conocer.

2. Igualmente, cuando el propio Centro o Servicio lo considere necesario, en atención a la naturaleza del problema, a su entidad o a la relevancia de su impacto en la Comunidad Universitaria o en la sociedad, podrá elevar al Rector Informe sobre reclamaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas.

### **CAPÍTULO 3**

#### **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/USUARIAS**

#### **Artículo 15.- Satisfacción de los/as usuarios/as.**

En el marco de la calidad, se establecerán procedimientos para medir y evaluar la satisfacción de los usuarios. Estos procedimientos se llevarán a cabo por el Vicerrectorado con competencias en Calidad.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA**

#### **Buzones de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.**

Los buzones de reclamaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones existentes en las diferentes páginas web de esta Universidad así como todos aquellos que se habiliten en lo sucesivo, serán enlaces electrónicos al sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de La Laguna regulado en el presente Reglamento e incluido en su Sede Electrónica.

A este respecto, se adoptarán las medidas oportunas para la ejecución de esta previsión por los responsables de las diferentes páginas web y por la Gerencia.

## **DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA**

### **Libro de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.**

Los Centros, Servicios Centralizados, Unidades Funcionales y demás unidades administrativas de la Universidad confeccionarán anualmente un libro, mediante el archivo por orden cronológico de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, tanto de las presentadas en soporte papel como electrónico.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.



## ANEXO I. FORMULARIO DE RECLAMACIÓN, QUEJA, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN.

Los datos personales recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial y podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad de la Universidad de La Laguna.

### DATOS PERSONALES

Nombre:

Apellidos:

NIF:

Teléfono fijo:

Teléfono móvil:

E-mail:

Domicilio:

Código Postal:

Provincia:

### DATOS DE LA UNIDAD/SERVICIO QUE ORIGINA LA:

RECLAMACIÓN  QUEJA  SUGERENCIA  FELICITACIÓN

1. Indique el Centro, Servicio, Unidad Funcional, Unidad Administrativa donde se produjo la incidencia que da lugar a la reclamación, queja, sugerencia o felicitación:

2. Fecha de la Incidencia:

3. Exposición del motivo de la reclamación, queja, sugerencia o felicitación:

4. Solicita (si corresponde):

5. Indique el medio por el que desea recibir respuesta a su reclamación, queja o sugerencia:

Copia del formulario  Carta  E-mail  Otros  \_\_\_\_\_

### A RELLENAR POR EL CENTRO, SERVICIO O UNIDAD FUNCIONAL

1. Código de la incidencia:

2. Indicar si se trata de un incumplimiento de los compromisos indicados en el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del Centro, o en la Carta de Servicios, cuando la hubiera :

SI  NO

En caso afirmativo indicar expresamente de cuál se trata.

Recibida la reclamación, queja, sugerencia, o felicitación, el responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. (Art. 6 Reglamento de la ULL sobre reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones)

Fecha y firma del/la interesado/interesada:

## **ANEXO II. CODIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

La estructura de códigos se puede elaborar a partir de los procesos/servicios o de los procedimientos de uno de estos, que constituirán el primer nivel del código (alfabético), precedido de la “R” de Reclamación, la “Q” de Queja, la “S” de Sugerencia, o la “F” de Felicitación, seguido por los niveles relativos a la dimensión, el atributo y las características (numéricos). Por ejemplo: una queja referida a una información deficiente o incompleta en un trámite del servicio: Q (queja)- B (Información)-121 (Información deficiente o incompleta) Q-B-121.

A. Docencia (regulada según el Procedimiento\_09 de los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de los Centros de la ULL).

B. Información.

11. accesibilidad:

111. Presencial.

112. Telefónica.

113. Telemática.

12. Calidad de la Información:

121. Información deficiente o incompleta.

122. Nivel de conocimientos del funcionario.

123. Claridad.

C. Trato a los usuarios.

21. Falta de amabilidad, cortesía o educación.

22. Falta de interés en ayudar al usuario.

23. Autoritarismo.

24. Falta de equidad en el trato.

- 25. Conocimientos y ayuda de los funcionarios.
- 26. Nivel de comprensión de los problemas planteados.
- D. Calidad del Servicio.
  - 31. Complejidad del procedimiento administrativo.
  - 32. Tiempos de espera excesivos.
  - 33. Problemas de coordinación entre departamentos.
  - 34. Petición de documentación innecesaria.
  - 35. Falta de recursos humanos.
  - 36. Horarios.
  - 37. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al usuario.
  - 38. Otras incidencias en la gestión.
- E. Instalaciones.
  - 41. Accesibilidad de las instalaciones.
  - 42. Barreras físicas o arquitectónicas.
  - 43. Condiciones ambientales y físicas.
  - 44. Recursos tecnológicos.
  - 45. Mobiliario.
  - 46. Falta de espacios o inadecuación de los existentes.
- F. Incumplimiento de compromisos de cartas de servicios.
- G. Otras.

---

Tomado del Anexo II de la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Administraciones Públicas (2006), en lo relativo a los servicios.

### ANEXO III. DIAGRAMA DE FLUJO

