

**REGLAMENTO DE UTILIZACIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS  
Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN  
(Aprobado por el Consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2006)  
(BOUJA, nº 57, Marzo-Abril-2006)**

**PREÁMBULO**

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios de la Institución, quiere establecer vías de comunicación eficaces entre los servicios universitarios y sus usuarios, que permitan acceder al conocimiento de sus derechos y presentar iniciativas, sugerencias, y en su caso, las quejas que redunden en el mejor funcionamiento y prestación del servicio público de las unidades administrativas y dependencias universitarias. De acuerdo con la Constitución Española, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo común y 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 (BOE nº 211 de 3 de septiembre de 2005), la Universidad de Jaén da este paso para el establecimiento de un nuevo marco de referencia en torno a las relaciones entre la Administración universitaria y los usuarios, regulando con el presente Reglamento la utilización del Libro de Quejas y Sugerencias.

**CAPÍTULO I DISPOSICIONES  
GENERALES**

**Artículo 1.- Naturaleza.**

El Libro de Quejas y Sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las quejas y/o sugerencias que los usuarios de los Servicios de la Universidad de Jaén estimen convenientes sobre el funcionamiento de los mismos.

**Artículo 2.- Localización del Libro de Quejas y Sugerencias.**

a) El Libro de Quejas y Sugerencias estará localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén y en el Negociado de Información y Registro sito en la Escuela Politécnica Superior (Linares), sin perjuicio de su localización en aquellas unidades administrativas que por su relación con el usuario se estimen convenientes.

b) Su existencia se señalará de forma visible, conforme al 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, y su situación será la más accesible para hacer posible su localización y uso.

**Artículo 3.- Composición del Libro de Quejas y Sugerencias.**

a) Cada ejemplar del Libro constará de 50 juegos de hojas encuadernadas y numeradas. Cada juego constará de original y tres copias según el modelo establecido en el Anexo que acompaña al presente

Reglamento. El original estará dirigido al Órgano con competencias en la conclusión del asunto, que será aquel del que dependa o esté adscrito el Servicio afectado, una copia estará dirigida al interesado y otra a la Unidad, Servicio o Dependencia objeto de la queja o sugerencia, quedando la tercera y última copia en el Libro.

b) En el Libro de Quejas y Sugerencias figurará un apartado en el que bajo el título de «Diligencias» se anotarán todas las quejas y/o sugerencias que se presenten mediante escritos no recogidos en el modelo oficial establecido al efecto.

## CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN

### **Artículo 4.- *Presentación de las quejas.***

a) Las quejas tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan una actuación irregular en el funcionamiento de los Servicios que presta la Universidad de Jaén, no teniendo la consideración de queja las denuncias que formulen los interesados contra actos administrativos regulados por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, procediendo en este caso el recurso administrativo correspondiente.

b) Los usuarios podrán formular sus quejas por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos, D.N.I, domicilio a efectos de comunicaciones y dependencia objeto de la misma, pudiendo ser auxiliados, si así lo desean, por los funcionarios responsables del mismo.

c) Se incorporarán al Libro de Quejas y Sugerencias aquellas quejas cursadas sin sujeción a impreso alguno, las presentadas a través del formulario establecido en la página web de la Universidad de Jaén o las presentadas en las oficinas y registros a 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, mediante diligencia cursada al efecto por el funcionario responsable del Registro General.

d) Recibidas las quejas en la Oficina del Registro General, y previa comprobación de su correcta formulación, se procederá a sellar todas las hojas con el sello del Registro, entregando al usuario la copia destinada a él, y enviando a la unidad afectada copia de la misma salvaguardando los datos identificativos del usuario, así como al Órgano correspondiente con competencias en la materia.

e) La queja se tramitará con carácter anónimo, pero quien la presenta debe proporcionar sus datos al Servicio de Información y Asuntos Generales con objeto de identificarse y poder recibir posteriormente la respuesta correspondiente, velando este Servicio por el anonimato del interesado de la forma que estime conveniente. En el caso de que por el contenido de la queja se requiera que el Servicio origen de la misma, o el Órgano competente para la conclusión del asunto, conozca los datos personales de quien la formula, se le indicará al interesado, solicitando su autorización para comunicarlos. Si fuera el Servicio de Información y Asuntos Generales el servicio objeto de la queja, los usuarios se podrán dirigir a la Secretaría General de la Universidad directamente, para formular la misma.

### **Artículo 5.- *Presentación de las Sugerencias.***

a) Tendrán la consideración de sugerencias las propuestas cuya finalidad sea mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado por la Universidad de Jaén.

b) Las sugerencias o iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima, mediante su depósito en los buzones establecidos al efecto, correo electrónico, correo postal, y formularios establecidos en la página web, así como en el modelo oficial establecido al efecto.

### **Artículo 6.- *Tramitación de las quejas o sugerencias.***

a) El procedimiento para la conclusión del asunto estará sometido a los criterios de celeridad y eficacia, impulsándose de oficio en todos sus trámites.

b) La tramitación a los Servicios de la Universidad de Jaén se realizará por el Servicio de Información y Asuntos Generales. A estos efectos, las Unidades, Servicios o dependencias de la Universidad de Jaén que reciban algún escrito de queja o sugerencia lo remitirán sin dilación al Servicio indicado anteriormente, y éste procederá, una vez registrado, a su envío al Órgano correspondiente encargado de su finalización.

c) El Órgano correspondiente encargado de la conclusión de la queja o sugerencia podrá solicitar, cuando sean necesarios, informes de las Unidades, Servicios o Dependencias afectadas.

**Artículo 7.- Desestimación y naturaleza jurídica de las quejas o sugerencias.**

a) Podrán no ser tenidas en cuenta aquellas quejas o sugerencias que sean manifiestamente improcedentes o carezcan de fundamento, todo ello apreciado por el Órgano competente para resolver, debiendo motivar, en su caso, la desestimación de la queja o sugerencia.

b) En todo caso, prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de los escritos, independientemente de la calificación dada por quienes los formulen.

### CAPÍTULO III TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**Artículo 8.- Conclusión.**

a) Recibidas las quejas y/o sugerencias en el Órgano correspondiente, éste procederá a la conclusión del asunto, determinando, en su caso, las actuaciones necesarias para la mejor solución, pudiendo ser tenidos en cuenta los informes realizados por el Servicio, Unidad o Dependencia afectada.

b) El documento que ponga fin al procedimiento se trasladará al Servicio de Información y Asuntos Generales, el cual procederá a su registro y comunicación al interesado y al Servicio, Unidad o Dependencia afectada.

**Artículo 9.- Efectos de las quejas.**

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este Reglamento no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, y su interposición no paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA: Informe de quejas, sugerencias.**

Anualmente el Servicio de Información y Asuntos Generales elaborará un informe sobre las quejas, sugerencias y posibles felicitaciones tramitadas durante el año correspondiente.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA: Órgano Competente.**

En los supuestos previstos en los artículos anteriores referidos al «órgano competente», éste debe ser entendido en alusión a aquél en el que recaigan las competencias orgánicas o funcionales, en aplicación del contenido de la queja o sugerencia, determinándose por la Secretaría General las instrucciones correspondientes para la tramitación del procedimiento.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA: Buzones de quejas y sugerencias establecidas con anterioridad a la entrada en vigor de este Reglamento.**

Aquellas unidades de la Universidad de Jaén que a la fecha de entrada en vigor de este Reglamento tengan establecidos buzones de quejas y sugerencias en sus dependencias o en su página web, deberán

adaptarlos a los contenidos que se articulan en el mismo en un plazo no superior a 6 meses, desviando, en su caso, los mensajes recibidos al buzón del Servicio de Información y Asuntos Generales, cuya dirección es: [servinfo@ujaen.es](mailto:servinfo@ujaen.es)

**DISPOSICIÓN FINAL:** *Entrada en vigor.*

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén.

