



**REGLAMENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD  
DE LA RIOJA**

(Aprobado en Consejo de Gobierno de 12 de mayo de 2022)

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La Universidad de La Rioja se encuentra 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 contar con un procedimiento que reciba y gestione las 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 Rioja.

En el ámbito universitario, este sistema de control y garantía de calidad cobra especial relevancia, al constituir “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”, tal y como proclama el artículo 31 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Es en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, donde se establece, explícitamente, que “las universidades, sus centros y/o titulaciones deben contar con sistemas de aseguramiento de la calidad en el que se integre el procedimiento de atención a las sugerencias”.

El anclaje jurídico de este Reglamento viene constituido 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.

El artículo 38.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que la Administración deberá garantizar “los medios disponibles para la formulación de quejas y sugerencias”. Igualmente, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos -en la línea de lo indicado por la derogada Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos – impone la implantación de este sistema al establecer en su artículo 11. 2 como uno de los servicios que debe disponer la Sede Electrónica “Un enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes”.

Por su parte, en el ámbito de la Universidad de La Rioja, el Reglamento por el que se regula la Administración Electrónica en la Universidad, aprobado por el Consejo de Gobierno de 8 de noviembre de 2018 (BOR el 16 de noviembre de 2018), dedica su artículo 7 a poner a disposición de cualquier ciudadano un formulario electrónico para presentar las quejas y sugerencias que estime oportunas relacionadas con el funcionamiento de la Universidad de La Rioja en el marco de la Sede Electrónica.

El objetivo del presente Reglamento es desarrollar la previsión contenida en el precitado artículo 7 del Reglamento de la Administración Electrónica, a fin de facilitar el acercamiento de la Institución tanto a los miembros de la comunidad universitaria como a cualquier ciudadano, 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, recogiendo y tramitando sus manifestaciones con los servicios que presta la Universidad, así como las iniciativas para mejorar su calidad y el reconocimiento por el buen funcionamiento de los mismos, garantizando una respuesta adecuada acerca de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

**Artículo 1. Objeto.**

Este Reglamento tiene por objeto regular en la Universidad de La Rioja el procedimiento general de quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el funcionamiento de la Universidad y la impartición de titulaciones oficiales, para facilitar el acercamiento de la Institución a todos los miembros de la comunidad universitaria, así como a la sociedad en general y ofrecer un servicio cada día más eficaz y eficiente que redunde en una mayor calidad y en un incremento en el grado de satisfacción de todos sus grupos de interés, en un entorno de máxima transparencia. A través de este procedimiento se podrán canalizar:

- Quejas.
- Sugerencias.
- Felicitaciones.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

1. El Reglamento de quejas, sugerencias y felicitaciones se extiende a la totalidad de la Universidad de La Rioja, siendo su ámbito de aplicación el funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios que presta la Universidad de La Rioja a través de todos sus Centros, Departamentos, Centros propios de Investigación, Áreas, Servicios, Unidades Funcionales y demás unidades administrativas de la Universidad de La Rioja, incluida la impartición de enseñanzas universitarias oficiales.

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

3. No se podrá utilizar el formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones para la presentación de:

- a) Las solicitudes de revisiones de exámenes presentadas por el estudiantado de la Universidad de La Rioja.
- b) Las quejas y reclamaciones que se tramiten ante la Defensoría Universitaria, de acuerdo con lo establecido en su normativa.
- c) Las incidencias que se refieren a los servicios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- d) Los recursos administrativos o solicitudes de información que afecten a un procedimiento administrativo.
- e) Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.
- f) Cualquier queja o sugerencia inculpada dentro de un procedimiento administrativo que contemple de forma específica un trámite de alegaciones, observaciones, quejas o sugerencias.

**Artículo 3. Definiciones.**

A los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

Queja: expresión de insatisfacción que la usuaria o el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio.



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 y la gestión administrativa.

Felicitación: todo aquel reconocimiento expreso realizado por una usuaria o usuario sobre el buen funcionamiento de la Universidad de La Rioja y el trato o atención recibida por las personas que trabajan en la Institución.

**Artículo 4. Órgano competente.**

El órgano competente para la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones será la Oficina de Calidad y Evaluación de la Universidad de La Rioja. La competencia para la resolución de las quejas, sugerencias y felicitaciones corresponde al Vicerrectorado con competencias en materia de calidad.

**Artículo 5. Presentación y formulación de las quejas, sugerencias y felicitaciones.**

1.- La presentación de las quejas, sugerencias y felicitaciones podrá efectuarse:

- a) De forma telemática, a través del Registro General Electrónico de la Universidad de La Rioja, mediante el procedimiento específicamente habilitado para ello en la Sede Electrónica de la Universidad de La Rioja.
- b) De forma presencial, en soporte papel, en la Oficina del Registro General Electrónico de la Universidad de La Rioja (Edificio Quintiliano), o en los demás lugares de presentación previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- c) Por correo electrónico.
- d) Por correo postal.

Los miembros de la comunidad universitaria solo podrán presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones de forma telemática.

Las personas que no pertenezcan a la comunidad universitaria podrán presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones a través de cualquiera de los medios establecidos anteriormente.

Para facilitar la presentación y la normalización de los datos presentados de forma presencial o por correo postal, existirá un formulario normalizado en la Oficina del Registro General Electrónico de la Universidad de La Rioja

2. Todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en soporte papel deberán ser registradas en el Registro General Electrónico de la Universidad de La Rioja, en la forma establecida en el artículo 16.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. Deberá constar el nombre y apellidos; D.N.I.; objeto y razón de la queja, sugerencia o felicitación; lugar, fecha y firma, y deberán ir dirigidas a la Oficina de Calidad y Evaluación de la Universidad de La Rioja.

4. Las 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 las personas interesadas. Las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o la persona que expresamente hayan señalado, y, en su defecto, con quien figure en primer lugar.

**Artículo 6. Admisión y acuse de recibo de quejas, sugerencias y felicitaciones.**



1. Concluido el trámite de registro y acuse de quejas, sugerencias y felicitaciones, serán cursadas por la Oficina de Calidad y Evaluación al responsable del órgano unipersonal de gobierno o al de los servicios y unidades administrativas que corresponda por razón de la materia.

2. Si la queja y sugerencia no reflejara los requisitos establecidos en este Reglamento con suficiente claridad o necesitase la aportación de documentos complementarios, el responsable directo del órgano unipersonal de gobierno o de los servicios y unidades administrativas requerirá, a través de la Sede Electrónica, o mediante notificación electrónica o carta, a la persona o personas interesadas para que subsanen los defectos advertidos en el plazo de 10 días hábiles, con suspensión del plazo para la propuesta de resolución, y con observación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido, procediéndose a su archivo.

3. En el caso de que se opte por la no admisión de la queja, sugerencia o felicitación, le será comunicado a la usuaria o usuario, con expresión del motivo de la misma, y de la posibilidad, en su caso, si procede, de presentarla donde corresponda.

#### **Artículo 7. Tramitación y propuesta de resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones.**

1. Toda queja y sugerencia motivará la apertura de un expediente, en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas al respecto, así como los documentos que sobre la misma se generen.

2. El responsable del órgano unipersonal de gobierno o de los servicios y unidades administrativas, elaborará una propuesta de resolución en un plazo máximo de 15 días hábiles. El expediente generado y la propuesta de resolución será remitido a la Oficina de Calidad y Evaluación.

3. Si del contenido de la queja o sugerencia se apreciara indicio de la comisión de alguna falta tipificada en la legislación aplicable a los funcionarios o personal laboral de la Universidad, se dará traslado al órgano competente para que adopte las medidas que legalmente procedan.

4. La felicitación, una vez registrada y trasladada a efectos de conocimiento al órgano o responsable que competa, dará lugar a que se remita una comunicación de agradecimiento por el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad a la autora o autor de la misma.

#### **Artículo 8. Confidencialidad.**

La Oficina de Calidad y Evaluación es responsable de la custodia de los documentos que formen parte del expediente y de los perjuicios que pudieran causar a cualquier persona por su difusión indebida o por su pérdida o sustracción mediando negligencia.

#### **Artículo 9. Comunicación de la resolución.**

1. La resolución, adecuadamente motivada, se adoptará por el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad y se comunicará a la usuaria o usuario. Internamente se dará traslado al órgano competente para que tome las medidas oportunas, en su caso.

2. La comunicación de la resolución adoptada se realizará a través de la Sede Electrónica de la Universidad de La Rioja, si hubiera sido este el medio a través del cual se hubiera presentado la queja o sugerencia, o mediante notificación electrónica o dirección postal proporcionada, según proceda.



3. Todas las quejas y sugerencias que se planteen por Sede Electrónica, de forma presencial, en soporte papel, por correo electrónico y por correo postal, serán contestadas en un plazo máximo de 20 días hábiles.

4. Junto con la resolución, le será enviado un formulario solicitando su valoración sobre el grado de satisfacción con la resolución adoptada y las gestiones realizadas.

5. Contra el contenido de la resolución a las quejas, sugerencias y felicitaciones no cabe interponer recurso administrativo o jurisdiccional alguno, sin perjuicio de que la persona interesada pueda ejercitar las acciones y derechos que estime pertinentes.

#### **Artículo 10. Calificación jurídica.**

1. Prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de la queja, sugerencia o felicitación sobre la calificación dada por quienes las formulen.

2. Las quejas o sugerencias formuladas a través de este formulario no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, 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.

#### **Artículo 11. Archivo de quejas, sugerencias y felicitaciones.**

1. La Oficina de Calidad y Evaluación mantendrá el archivo centralizado de quejas, sugerencias y felicitaciones que contendrá toda la documentación que se genere en aplicación del presente Reglamento.

2. Los órganos o servicios que hayan elaborado la propuesta de resolución, y aquellos otros que así se determinen por la Rectora o Rector, tendrán acceso a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, así como de sus contestaciones y restantes actuaciones practicadas en relación con las mismas.

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

4. Se establecerán procedimientos para medir y evaluar la satisfacción de las usuarias o usuarios, en coordinación con el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad.

#### **Artículo 12. Informes periódicos.**

1. Anualmente, la Oficina de Calidad y Evaluación elaborará un informe estadístico que se incorporará al Informe Anual de Calidad de la Universidad de La Rioja para su presentación por el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad a la Rectora o Rector y al Consejo de Gobierno.

2. Dicho informe estadístico deberá incluir como mínimo:

- Número de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas.
- Medio de recepción de las quejas, sugerencias o felicitaciones.
- Motivo de las quejas, sugerencias o felicitaciones (información, trato a las usuarias o usuarios, calidad del servicio, instalaciones, etc.).
- Relación de órganos, unidades y/o servicios afectados.
- Tiempo en el que se concentran las quejas, sugerencias y felicitaciones (calendario y horario).



- Tiempo medio de respuesta.
- Grado de satisfacción de las usuarias o usuarios.
- Relación de las mejores sugerencias presentadas.

**Artículo 13. Informes extraordinarios.**

La Rectora o Rector, podrá encomendar a la Oficina de Calidad y Evaluación la realización de informes extraordinarios por razón de la materia, el destinatario de las quejas u otras circunstancias que estime oportuno conocer.

**Disposición adicional única. Lenguaje inclusivo.**

En aplicación de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, toda referencia a cargos, personas o colectivos incluidos en este Reglamento en masculino, se entenderá que incluye tanto a mujeres como a hombres.

**Disposición transitoria única. Supresión de los Sistemas de quejas, sugerencias y felicitaciones preexistentes.**

Los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones preexistentes en la Oficina de Evaluación y Calidad, así como en los Centros y Departamentos u otras unidades académicas y administrativas de la Universidad de La Rioja se suprimirán a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento.

**Disposición final primera. Habilitación para interpretación y desarrollo.**

Se autoriza al Vicerrectorado con competencias en materia de calidad para la interpretación y desarrollo del presente Reglamento.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor.**

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Tablón Oficial Electrónico de la Universidad de La Rioja.



**FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

A través de este formulario puede expresar sus quejas, sugerencias o felicitaciones, presentando sus opiniones, inquietudes, iniciativas, propuestas de mejora o comentarios sobre cualquier aspecto de esta Universidad, así como poner de manifiesto cualquier actuación irregular detectada en el funcionamiento de los servicios que presta la Universidad de La Rioja.

**DATOS PERSONALES**

<b>NOMBRE</b>			
<b>APELLIDOS</b>			
<b>DOMICILIO</b>			
<b>CODIGO POSTAL</b>		<b>PROVINCIA</b>	
<b>NIF o PASAPORTE</b>		<b>TELEFONO</b>	
<b>CORREO ELECTRONICO</b>			

Marque la casilla que proceda:

**QUEJA**                       **SUGERENCIA**                       **FELICITACIÓN**

Motivo de la sugerencia, felicitación o queja:

Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su queja, sugerencia o felicitación:

**CORREO ELECTRÓNICO**                       **CARTA**

Recibida la queja, sugerencia o felicitación, la unidad o servicio responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizada en el plazo de 20 días hábiles.

La Universidad de la Rioja garantiza que todos los datos recogidos a través del formulario serán utilizados en la forma y con las limitaciones y derechos que concede la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Así mismo, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento ante [protecciondedatos@unirioja.es](mailto:protecciondedatos@unirioja.es)

Fecha y firma del interesado:



## **FORMULARIO DE SATISFACCION CON EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Para mejorar el procedimiento, por favor, valore la respuesta, marcando con una X en la casilla cuya opción considere pertinente, según la siguiente escala:

- 1 = Nada de acuerdo
- 2 = Poco de acuerdo
- 3 = Bastante de acuerdo
- 4 = Totalmente de acuerdo

<b>VALORACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
El procedimiento de interposición de la queja, sugerencia o felicitación ha sido sencillo				
La respuesta inicial (de contacto) de la Oficina de Calidad y Evaluación se ha realizado dentro del plazo establecido				
La respuesta a la queja o sugerencia se ha desarrollado dentro del plazo establecido				
La respuesta correspondiente ha resuelto la queja o sugerencia planteada				
Valoración general del procedimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones.				

### **OBSERVACIONES**

Gracias por utilizar este procedimiento y responder a esta breve encuesta de satisfacción. Una vez la haya cumplimentado envíenos la respuesta a la dirección de correo-e: [oce@unirioja.es](mailto:oce@unirioja.es)