

Propuesta de modificación de la Normativa Reguladora del “Buzón de Atención al Usuario de la Universidad de Cádiz” (BAU)

El Consejo de Gobierno de 28 de septiembre de 2006 aprobó la creación del Buzón de Atención al Usuario (BAU) como instrumento útil al servicio de la comunidad universitaria y de la sociedad. Tras su puesta en marcha efectiva, en diciembre de 2009 la Cátedra UNESCO de Gestión Universitaria premió a la Universidad de Cádiz por el BAU, como buena práctica a escala nacional.

Por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 8 de abril de 2010, a propuesta del Defensor Universitario, se introdujeron una serie de ajustes para mejorar la armonización de la normativa a las previsiones del Sistema de Garantía Interno de Calidad de las Titulaciones.

A lo largo de los años de funcionamiento del BAU se ha constatado la utilidad del mismo como herramienta de comunicación, pero al mismo tiempo se han detectado disfunciones, que han sido puestas de manifiesto por la Defensora Universitaria en el Informe Referencia O-26/13, en el que se hacen diversas propuestas de mejora, así como por la propia Unidad de Calidad, responsable hasta ahora de la gestión del Buzón.

Se plantea asimismo la necesidad de revisar la asignación de la unidad competente para la tramitación del BAU y la adecuación de la normativa vigente al nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria y a la Ley 39/2015 de Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

Para introducir las mejoras mencionadas se somete a Consejo de Gobierno la modificación de “Normativa Reguladora del Buzón de Atención al Usuario de la Universidad de Cádiz”. Para mayor claridad las modificaciones se explicitan como adiciones en rojo al texto vigente y tachado del texto a eliminar.

Primero. Modificación del artículo 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 ~~las personas, ya sean~~ **los** miembros de la comunidad universitaria ~~o externos~~, 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”

Segundo. Eliminación del artículo 1.3.

~~1.3 Para atender las quejas y reclamaciones de los usuarios que no utilicen el sistema del Buzón de Atención al Usuario, la Unidad de Evaluación y Calidad elaborará un modelo normalizado que una vez cumplimentado por el usuario será escaneado por la unidad donde se presente y se archivará en el sistema.~~

Tercero. Modificación del artículo 2.2.

“Las reclamaciones quejas y consultas **así como las sugerencias, felicitaciones o la comunicación de incidencias docentes** presentadas ~~en el~~ **a través** del Buzón de Atención al Usuario pero que vayan dirigidas ~~al Defensor Universitario~~ **a la Defensoría Universitaria** se remitirán al Registro de la Oficina ~~del mismo~~ **de la misma** para que, si procede, sean tramitadas conforme al procedimiento

previsto en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario de la Defensoría Universitaria de la UCA”

Cuarto. Adición de un párrafo al artículo 4.1.

Dicho plazo de respuesta se suspenderá durante aquellos períodos que el Calendario Académico Oficial de la Universidad de Cádiz declare como período inhábil académico.

Quinto. Adición al artículo 5.6.

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 del Defensor Universitario como instancias últimas de este sistema, momento en que el BAU se considerará cerrado por el administrador del sistema.

Sexto. Adición en el artículo 6.8

6.8.- La comunicación de incidencias docentes, una vez contestada por el Decano o Director, deberá ser validada por el usuario que la 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 del Defensor Universitario, momento en que el BAU se considerará cerrado por el Administrador del sistema.

Séptimo. Adición de un apartado 9 al artículo 5.

“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.”

Octavo. Las referencias hechas al Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario deberán entenderse hechas al Reglamento de Organización y funcionamiento de la Defensoría Universitaria.

Noveno. Las referencias hechas a la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común deberán entenderse hechas a la Ley 39/2015 de Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

Décimo. Las referencias hechas a la a la Unidad de Calidad deberán entenderse hechas a la Inspección General de Servicios.

Disposición Adicional.

La Inspección General de Servicios elaborará "Código de buenas prácticas", sobre el uso del BAU, en el que se enfatice 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.

La entrada en vigor de lo previsto en la presente modificación normativa se producirá el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Cádiz.