

## **Reglamento de sugerencias, quejas y reclamaciones de la Universidad Fernando Pessoa Canarias**

### **1. Objeto**

El presente reglamento, tiene por objeto regular el procedimiento de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones de la Universidad Fernando Pessoa Canarias. El objetivo principal es lograr una mejora continua de la calidad de los servicios ofertados, la comunicación con los usuarios y los niveles de satisfacción de toda la comunidad universitaria.

### **2. Ámbito de aplicación**

Las sugerencias, quejas y reclamaciones podrán ser formuladas por cualquier persona que pertenezca a la Universidad Fernando Pessoa Canarias, siempre que se cumpla el procedimiento estipulado en el presente reglamento.

### **3. Definición**

A los efectos de este reglamento se entiende por sugerencia, quejas y reclamaciones lo siguiente:

- a) Sugerencia: la iniciativa dirigida a mejorar la calidad de los servicios prestados por la Universidad.
- b) Queja: manifestación de insatisfacción respecto del funcionamiento, forma de prestación, estructura, recursos, organización, desatención o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio.
- c) Reclamación: solicitud formal mediante instancia que realiza alguno de los grupos de interés de la Universidad ante acciones o hechos que se consideran injustos, no apropiados o que pudieran faltar a sus derechos.

### **4. Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones**

Para la presentación de las sugerencias, quejas y reclamaciones, se atenderá a lo siguiente:

1. Las solicitudes se presentarán siempre por escrito y siguiendo las indicaciones del procedimiento reflejado en el presente reglamento.

2. Las solicitudes podrán ser presentadas por una sola persona o un grupo de personas, que vehicularán su intención en una sola solicitud. Se entiende por interesado en este procedimiento, a la persona, o al grupo de personas que han realizado una solicitud.
3. Las solicitudes podrán presentarse de forma anónima o con identificación, esta última a fin de poder obtener una respuesta.
4. El interesado podrán presentar las **sugerencias** rellenando el formulario correspondiente en el Buzón de Quejas y Sugerencias disponible en la web de la Universidad: <https://www.ufpcanarias.es/Home/BuzonSugerencias>
5. El interesado podrá presentar las **solicitudes de quejas y reclamaciones** a través de los siguientes medios:
  - a) Rellenando el formulario correspondiente en el Buzón de Quejas y Sugerencias disponible en la web de la Universidad: <https://www.ufpcanarias.es/Home/BuzonSugerencias>
  - b) Depositando solicitud formal en la Secretaría del Centro, utilizando para ello el formato Hoja de quejas y reclamaciones que se facilitará en la Secretaría, a la persona interesada. Este formato de solicitud, deberá contener obligatoriamente los datos del interesado.
6. El interesado deberá indicar el órgano correspondiente al que se dirige la solicitud, que serán los responsables de este procedimiento:
  - a) En el caso de reclamaciones académicas, éstas serán presentadas a la atención de la Coordinación Académica, que coordinará a las personas implicadas, si procede, para el análisis y respuesta de la solicitud.
  - b) En el caso de reclamaciones administrativas, éstas serán presentadas a la atención de la Coordinación de Administración, que coordinará a las personas implicadas si procede, para el análisis y respuesta de la solicitud.
  - c) En el caso de reclamaciones relacionadas con la calidad de los servicios, éstas serán presentadas a la atención del Departamento de Acreditación y Calidad.

## 5. Recepción de las sugerencias, quejas y reclamaciones

La Secretaría recibirá directamente todas las solicitudes de sugerencias, quejas y reclamaciones y las enviará al órgano competente correspondiente, para que inicie el procedimiento de análisis y respuesta.

## **6. Admisión de las sugerencias, quejas y reclamaciones**

Se podrá desestimar la atención a una solicitud si esta no está debidamente cumplimentada:

1. Para que una solicitud sea atendida, deberá cumplir unos requisitos mínimos:
  - a) Haber sido escrita en un lenguaje correcto.
  - b) Estar suficientemente motivada.
  - c) Estar dirigida al órgano correspondiente
  - d) Ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas.
2. En el caso de que se opte por la no admisión de la sugerencia, queja o reclamación, le será comunicado al interesado, con expresión del motivo de la misma.

## **7. Análisis de las quejas y reclamaciones**

El análisis de las solicitudes de sugerencias, quejas y reclamaciones comprende el siguiente procedimiento:

1. Una vez recibida por el órgano competente correspondiente, se inicia el procedimiento de análisis, solución y respuesta, si procede, descrito a continuación:
  - a) La persona responsable analiza la queja o reclamación y la información que considere necesaria, con el fin de extraer conclusiones que le permitan decidir el tratamiento más adecuado.
  - b) Una vez analizada la solicitud, el órgano responsable responderá a la solicitud, siempre que no haya sido presentada de forma anónima.
2. En el caso de las solicitudes que impliquen otros procedimientos propios de la Universidad, el procedimiento será el establecido en la normativa vigente.
3. Todas las solicitudes de sugerencias, quejas y reclamaciones, son analizadas y registradas una vez resueltas por la Comisión de Calidad de la Facultad. Los organismos responsables de dar respuestas a las solicitudes, proporcionarán al Departamento de Acreditación y Calidad, en cada curso académico, la información sobre el número de reclamaciones académicas gestionadas (número total, abiertas y cerradas), por titulación.

## 8. Respuesta.

1. Una vez analizada la solicitud, el órgano responsable responderá a la solicitud a través de los siguientes términos:
  - a) De forma autónoma cuando afecte directamente a su departamento o área.
  - b) En consenso con las personas y/o los departamentos implicados que podrán conformarse en Comisión.
  - c) En última instancia la respuesta será a través del Rector.
2. El órgano responsable comunicará a la persona interesada y a la Dirección del Centro, si procede, en un plazo máximo de 20 días hábiles a contar desde la fecha en que se haya interpuesto la queja o reclamación
3. La respuesta a las solicitudes de sugerencias, quejas y reclamaciones se realizarán por escrito a través de:
  - a) Correo electrónico indicando el nº de registro de la solicitud y fecha de entrada
  - b) En formato papel adjuntado a una copia de la solicitud, donde figura su número de registro y fecha de entrada.
4. En el caso de las solicitudes que impliquen otros procedimientos propios de la Universidad, el procedimiento de respuesta y el tiempo de resolución será el establecido en la normativa vigente del procedimiento en cuestión ([Normativa de Evaluación](#), [Reglamento de TFT](#), [Normativa de Reconocimiento y transferencia de ECTS](#), [Normativa de Acceso y Admisión](#), etc.)
5. La Universidad llevará a cabo las medidas estipuladas para la solución de la sugerencia, queja o reclamación, en los términos que se consideren pertinentes.

## 9. Iteraciones

Si el interesado no estuviera de acuerdo con la respuesta recibida y/o con las medidas estipuladas se atenderá a lo siguiente:

1. Se admitirá una sola iteración de la solicitud, en el plazo de los 3 siguientes días hábiles, a la que se recibirá respuesta en los términos reflejados en el apartado anterior.



2. En el caso de que el interesado no este conforme con la resolución a su solicitud, en última instancia, y tras analizar la pertinencia, serán derivadas al Rector, que emitirá una resolución definitiva sin posibilidad de iteración.



