



## Universidad de Jaén

### Quejas, sugerencias y felicitaciones (OTR\_E2\_2984184)

<b>Denominación</b>	Quejas, sugerencias y felicitaciones
<b>Descripción</b>	<p>Gestión del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Jaén, remitiendo éstas a los responsables de los distintos centros, servicios o unidades afectados y realizando un seguimiento de su tramitación.</p> <p>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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, procediendo en éste caso el recurso administrativo correspondiente.</p> <p>Tendrán la consideración de sugerencias las propuestas cuya finalidad sea mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado por la Universidad de Jaén.</p> <p>Al tener sus cauces o procedimientos específicos, no se podrá utilizar este procedimiento para la presentación de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor Universitario.</li><li>• Quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias dirigidas a la Inspección de Servicios</li><li>• Los recursos administrativos.</li><li>• Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.</li></ul>
<b>Destinatarios</b>	Comunidad Universitaria y ciudadanía en general.
<b>Sistema de identificación</b>	Cuenta TIC, certificado digital, DNI electrónico y sistema Clav@
<b>Cómo y dónde se puede solicitar</b>	<p><b>A- Por internet, a través de la Sede electrónica</b></p> <p>Paso 1: Rellena el Formulario de Solicitud (seleccionando el icono "Tramitar" que aparece en esta página).</p> <p>Paso 2: Adjuntar documentación (opcional).</p> <p>Paso 3: Firmar digitalmente y tramitar.</p> <p><b>B- Presencialmente (para los sujetos no obligados a relacionarse electrónicamente con la UJA)</b></p> <p>En las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Universidad de Jaén. Puede consultar la relación de Oficinas de Registro de la UJA en el siguiente enlace:</p> <p><a href="http://172.21.242.196:8080/publico/utilidades/oficinas-asistencia-registro">http://172.21.242.196:8080/publico/utilidades/oficinas-asistencia-registro</a></p>
<b>Órgano competente para la resolución</b>	U05000006   Gerencia: Infraestructuras
<b>Documentación necesaria</b>	<p>Con carácter general para todas las solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Los documentos que sirvan de base a la pretensión que se ejercita.</li><li>- Documento de identificación del representante, en caso de que exista representación del interesado.</li><li>- Documento de representación, en caso de que exista representación del interesado.</li></ul>
<b>Plazo de resolución</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las quejas se resolverán por el órgano competente en el tiempo más breve posible. Se establece un plazo de resolución de la misma al usuario de 10 días hábiles, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya</li></ul>



## Universidad de Jaén

	<p>sido admitida a trámite por el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si después de analizada la sugerencia o queja, el responsable de la unidad entiende que no es competente para su resolución, deberá comunicar esta circunstancia al Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén, para la identificación de la unidad o servicio directamente afectado. El interesado tendrá acceso a esta información en la carpeta ciudadana, volviéndose a iniciar el cómputo de los 10 días hábiles para resolver la solicitud.</li><li>• Las sugerencias deberán ser resueltas en un plazo de 10 días hábiles por el responsable de la unidad afectada. Dicha resolución podrá consistir en la aceptación de la sugerencia o en una explicación de por qué no se considera apropiada.</li><li>• Los plazos que se refieren a la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones serán de duración máxima. Los Servicios y Unidades podrán establecer otro plazo, que mejore los derechos de los usuarios, en concordancia con lo contemplado en su Carta de Servicios.</li></ul>
<b>Notificación</b>	<p>Las notificaciones serán electrónicas para toda la comunidad universitaria, así como para los sujetos establecidos en:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Art. 14.2 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</li><li>• Art. 2 del Reglamento de Administración electrónica de la Universidad de Jaén (BOJA nº 233 de 5 de diciembre de 2022).</li></ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</li><li>• Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.</li><li>• Reglamento de Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.</li><li>• Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, de 13 de marzo de 2006, por el que se aprueba el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias (BOUJA 57)</li></ul>
<b>Información sobre el estado de la tramitación:</b>	<p>U05000039   Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica. <a href="https://www.ujaen.es/servicios/servinfo/">https://www.ujaen.es/servicios/servinfo/</a></p>
<b>Protección de datos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.</li><li>• Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.</li><li>• Más información en: <a href="https://sede.ujaen.es/publico/proteccion-datos">https://sede.ujaen.es/publico/proteccion-datos</a></li></ul>