

REGLAMENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Aprobado por Resolución de Dirección General 68/2021 en fecha 2 de setiembre de 2021 y modificada por acuerdo de la Comisión de Gobierno en fecha 29 de enero de 2026.

El objeto de este Reglamento es regular la gestión de las sugerencias y las quejas recibidas en relación con los servicios prestados por el Centro Universitario TecnoCampus mediante la determinación, en líneas generales, de los mecanismos y los canales para presentar y tramitar las sugerencias y las quejas, sus efectos, las responsabilidades en su gestión y los plazos máximos de respuesta.

Además, en el ámbito universitario, implementar un sistema de control y garantía de la calidad cobra especial relevancia dada la promoción y garantía de la calidad como finalidad esencial de la política universitaria que consagra el artículo 5 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario. A su vez, el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y se garantiza la calidad en su impartición, prevé expresamente que las universidades, sus centros y titulaciones deben disponer de sistemas internos de garantía de la calidad que integren, entre otros, el procedimiento de atención a las sugerencias y las quejas.

Finalmente, dentro del bloque normativo que rige este Reglamento, no puede obviarse el Reglamento (UE) 2016/679, 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, así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, que resultan de aplicación para regular el tratamiento de los datos de carácter personal que se realice derivado de esta gestión.

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto establecer el marco general para la presentación, gestión y resolución de las sugerencias y las quejas sobre las actividades desarrolladas en el ámbito del Centro Universitario TecnoCampus.

Su finalidad es garantizar una atención adecuada a las incidencias, reclamaciones y sugerencias planteadas por la comunidad TecnoCampus, con el objetivo de promover un servicio más eficaz y eficiente que redunde en una mejora continua, una mayor calidad y un mayor grado de satisfacción de todos los grupos de interés vinculados a la institución.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento es de aplicación al Centro Universitario TecnoCampus, incluyendo todos sus órganos y unidades académicas y administrativas.
2. Podrá acogerse a este Reglamento cualquier usuario del Centro Universitario TecnoCampus, con independencia de si es miembro o no de la comunidad universitaria.

Artículo 3.- Exclusiones

Quedan excluidos del ámbito de aplicación de este Reglamento:

1. Las consultas o solicitudes de información puntuales que las personas usuarias puedan realizar sobre cualquier aspecto de la actividad universitaria, entendidas como requerimientos específicos dirigidos a las personas responsables de una materia concreta dentro de su ámbito de competencia.
2. Las sugerencias y las quejas cuya resolución se ampare en un procedimiento administrativo específico o en la normativa sobre la materia que, por razón de la actividad o de la naturaleza del servicio gestionado, pueda estar establecida en determinadas áreas del Centro Universitario TecnoCampus.
3. Las sugerencias y las quejas del personal laboral en lo que respecta a su relación de prestación de servicios en TecnoCampus, las cuales se regirán por los procedimientos laborales establecidos.

Artículo 4.- Definiciones

1. A efectos de este Reglamento, se entiende por queja la exposición de una incidencia, producida durante la prestación de un servicio dentro del ámbito del Centro Universitario TecnoCampus, que genera en la persona usuaria que reclama la percepción de ineficiencia, mal funcionamiento o actuación inadecuada, y requiere una respuesta.
2. Se entiende por sugerencia la manifestación o declaración de una persona usuaria mediante la cual transmite una idea con la que pretende mejorar la calidad de los servicios del Centro Universitario TecnoCampus o alguno de sus procesos, o bien solicita la prestación de un servicio o actuación no prevista o inexistente.
3. A diferencia de las consultas, las sugerencias y las quejas siempre llevarán implícita una propuesta de mejora, que podrá ser utilizada por el Centro Universitario TecnoCampus para adaptar sus servicios a las necesidades de las personas usuarias.
4. Las sugerencias y las quejas no tendrán en ningún caso la consideración de recursos administrativos ni paralizarán los plazos para su interposición o resolución. Tampoco supondrán la renuncia al ejercicio de otras acciones o derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Artículo 5.- Unidad responsable de la gestión de las sugerencias y las quejas

1. La Unidad de Calidad, adscrita al Servicio de Calidad, Aprendizaje e Innovación de TecnoCampus, es la unidad responsable de:
 - a) Recoger y canalizar, hacia las unidades destinatarias por razón de la materia, las manifestaciones de insatisfacción y las propuestas de mejora formuladas por las personas usuarias para mejorar la calidad de los servicios que presta TecnoCampus.
 - b) Hacer el seguimiento de las respuestas emitidas por los órganos y las unidades académicas y administrativas implicadas.

c) Elaborar los informes de seguimiento interno sobre la situación de las sugerencias y las quejas recibidas.

1. Corresponde a cada órgano y unidad académica o administrativa estudiar, resolver y comunicar las respuestas a las sugerencias y las quejas que les sean dirigidas, informando de todas estas actuaciones a la Unidad de Calidad, adscrita al Servicio de Calidad, Aprendizaje e Innovación de TecnoCampus.

Artículo 6.- Interposición de sugerencias y quejas

1. Cualquier persona, física o jurídica, debidamente identificada, puede formular una sugerencia o presentar una queja sobre el funcionamiento de los servicios del Centro Universitario TecnoCampus.
2. Las sugerencias y las quejas pueden formularse a título individual o colectivo. En este último caso, deberá aportarse el número de identificación y el nombre y apellidos de todas las personas interesadas. Las actuaciones derivadas se llevarán a cabo con la persona designada como representante del colectivo y, en su defecto, con la primera persona que conste en la relación de interesados.

Artículo 7.- Formulación de las sugerencias y las quejas

1. Las personas usuarias podrán formular sus sugerencias o quejas mediante cualquiera de los siguientes canales:
 - a) En formato electrónico, a través del formulario normalizado a partir de un enlace disponible en la página principal de la web de TecnoCampus.
 - b) En formato presencial, mediante escrito en papel presentado a través del Registro de la institución. En este caso, el escrito deberá indicar, como mínimo, los siguientes datos:
 - Nombre y apellidos de la persona física o los datos identificativos de la persona jurídica.
 - Medio de contacto elegido para recibir la respuesta, en caso de que la persona usuaria no forme parte de la comunidad universitaria.
 - Exposición de los hechos y razones que motivan la sugerencia o la queja.
 - Fecha.
 - Firma.
 - Órgano o unidad académica o administrativa al que se dirige la sugerencia o queja.

Artículo 8.- Análisis y tramitación de las sugerencias y las quejas

1. Corresponde a cada órgano y unidad académica o administrativa analizar, resolver y comunicar la respuesta a las sugerencias y las quejas presentadas que le sean dirigidas. En el caso de las presentadas por Registro, este recogerá la respuesta emitida; en el caso de las presentadas por vía electrónica, también se dejará constancia de la respuesta comunicada.
2. Si la sugerencia o la queja hace referencia a una cuestión que forme parte del ámbito de aplicación de este Reglamento, la persona responsable del órgano y unidad académica o

administrativa correspondiente deberá responderla. Para ello, podrá solicitar aclaraciones o la ampliación de datos a las personas usuarias que hayan formulado la sugerencia o la queja, y se realizará el seguimiento oportuno. En este caso, el plazo se interrumpirá hasta que se reciban las aclaraciones o la ampliación de los datos solicitados a las personas usuarias.

3. En caso de que se opte por no admitir la sugerencia o la queja, se comunicará a la persona interesada, con indicación del motivo y de la posibilidad, en su caso, de presentarla ante el órgano o procedimiento que corresponda.
4. Cuando una queja o sugerencia no sea competencia del órgano o unidad receptora, esta deberá derivarla a la unidad correspondiente.
5. En cualquier momento, la persona interesada podrá solicitar información sobre el estado de tramitación de su sugerencia o de su queja.

Artículo 9.- Respuesta y comunicación a la persona interesada

1. Una vez solicitados, en su caso, el informe o informes necesarios, estudiada la cuestión y analizadas todas las alternativas, la persona responsable del órgano, unidad académica o administrativa deberá dar respuesta a la sugerencia o la queja en un plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente al de la presentación del formulario correspondiente.
2. La Unidad de Calidad tendrá acceso directo a la información completa y actualizada de todas las sugerencias y quejas presentadas, así como de las respuestas emitidas, mediante los sistemas informáticos habilitados a tal efecto.
3. El plazo indicado en el apartado anterior solo podrá agotarse si resulta estrictamente necesario para tramitar y resolver correctamente la sugerencia o la queja. Con independencia de la tramitación, la unidad afectada por la queja deberá procurar resolver la anomalía detectada con la máxima celeridad posible.
4. La respuesta, debidamente motivada, se comunicará a la persona interesada a través de la dirección de correo corporativo, si esta es miembro de la comunidad universitaria; o a través del medio indicado al efecto en el formulario de presentación, si es externa a la comunidad universitaria. En este último caso, si faltara la referencia al medio preferente a efectos de comunicaciones, se efectuará preferentemente a la dirección electrónica indicada.
5. La respuesta deberá contener la explicación de la situación producida junto con la justificación de dicha explicación, así como las acciones ya emprendidas o las actuaciones que se adoptarán para atender las demandas o las propuestas alegadas por las personas usuarias.
6. Si, una vez transcurrido el plazo de respuesta indicado en el apartado primero de este artículo, la persona interesada no ha obtenido respuesta, podrá dirigirse a la Coordinación de Calidad para que lleve a cabo las actuaciones necesarias a fin de conocer los motivos que hayan podido ocasionar la falta de respuesta y adoptar las medidas pertinentes.

Artículo 10.- Archivo de las sugerencias y las quejas

El tratamiento documental de las solicitudes recibidas será el definido por las políticas de archivo de TecnoCampus.

Artículo 11.- Protección de datos y confidencialidad

1. Los datos personales recogidos en el marco de la gestión de las sugerencias y las quejas serán tratados por el Centro Universitario TecnoCampus de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (Reglamento General de Protección de Datos), y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
2. El tratamiento tendrá como finalidad la gestión y resolución de las sugerencias y las quejas, así como la elaboración de estadísticas e informes internos orientados a la mejora continua de los servicios.
3. El acceso a la información estará restringido únicamente a las personas responsables y autorizadas en función de sus competencias, garantizando en todo caso la confidencialidad de los datos y el secreto profesional. Asimismo, el tratamiento se limitará a los datos estrictamente necesarios para la tramitación.
4. Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recogidos, aplicando posteriormente los criterios establecidos por la normativa de archivo y documentación de TecnoCampus.
5. Las personas interesadas podrán ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de sus datos a través de los canales habilitados y en cumplimiento de la normativa vigente.

Artículo 12.- Garantías de las personas usuarias

1. Las personas usuarias tienen derecho a que sus sugerencias y quejas sean tramitadas y resueltas con imparcialidad, objetividad y respeto a los principios de buena administración.
2. Durante la tramitación, se garantizará el derecho de la persona interesada a recibir información actualizada sobre el estado de su expediente, así como a obtener una respuesta motivada en el plazo establecido.
3. En los supuestos en que un órgano o unidad se encuentre afectado directamente por la queja presentada, la resolución deberá ser adoptada por una instancia distinta o superior, a fin de asegurar la imparcialidad del procedimiento.

Artículo 13. Seguimiento y transparencia

1. La Unidad de Calidad elaborará informes periódicos de seguimiento sobre las sugerencias y las quejas recibidas, su estado de tramitación y las respuestas emitidas, con la finalidad de identificar áreas de mejora y fomentar la calidad de los servicios del Centro Universitario

TecnoCampus.

2. Como mínimo, se elaborará un informe anual que recoja datos agregados y anonimizados sobre:
 - a. Número de sugerencias y quejas presentadas.
 - b. Tipología de las cuestiones planteadas.
 - c. Tiempo medio de respuesta.
 - d. Principales medidas de mejora adoptadas.
3. Este informe anual deberá ser compartido con los órganos de gobierno competentes y puesto a disposición de la comunidad universitaria mediante los canales institucionales de comunicación.
4. La información publicada no incluirá en ningún caso datos personales que puedan permitir la identificación directa de las personas usuarias.