

RESOLUCIÓN REITORAL DE 05/12/2005, POLA QUE SE APROBA O PROCEDEMENTO PARA A TRAMITACIÓN DE SUXESTIÓNS E QUEIXAS RELATIVAS Á ÁREA ACADÉMICA DA USC.

A Oficina de Análise de Reclamacións e Mellora do Procedemento (OARMP) debe canalizar e dar resposta ás suxestións e queixas que faga a comunidade universitaria en relación ao funcionamento dos servizos académicos da USC nos ámbitos docente, administrativo e de apoio. Faise necesario, para tal fin, un procedemento que facilite a súa tramitación, de tal xeito que o coñecemento das deficiencias sirva para corrixilas e para implicar ás unidades administrativas e centros na mellora continuada do servizo.

Igualmente, a Universidade debe poñer a disposición dos usuarios, nos lugares de atención ao público e na Secretaría Virtual da USC, os formularios que possibiliten a comunicación das súas queixas e suxestións, así como informalos dos procedementos e prazos de resolución das súas reclamacións .

En consecuencia, ESTE REITORÍA RESOLVE:

Único.- Apróbase o seguinte procedemento para a tramitación das suxestións e queixas relativas á área académica da USC. O procedemento entrará en vigor ao día seguinte da súa data de saída do Rexistro Xeral.

DISPOSICIÓN XERAIS

Artigo 1. Obxecto

A presente Resolución ten por obxecto establecer o procedemento para tramitar as suxestións e queixas que presenten os membros da Comunidade Universitaria á Oficina de Análise de Reclamacións e Mellora do Procedemento da USC (OARMP).

Artigo 2. Competencia

Corresponde ao/á xefe/a da Oficina de Análise de Reclamacións e Mellora do Procedemento da USC dirixir o estudo, tramitación e resposta das suxestións e queixas recibidas na Oficina.

Artigo 3. Información aos órganos superiores

O/A xefe/a da Oficina de Análise de Reclamacións e Mellora do Procedemento informará á Secretaría Xeral da Universidade e á Vicerreitoría de Calidade das suxestións e queixas recibidas e fará as proposicións de mellora do procedemento que considere necesarias para incrementar a eficiencia do funcionamento dos servizos. Así mesmo propondrá aos órganos de goberno as resolucións que ao seu xuízo deban adoptar sobre os asuntos que examine, e informará aos afectados sobre as que adopte no exercicio das súas competencias.

Artigo 4. Material informativo e formularios

Para o efectivo desenvolvemento do procedemento a Oficina de Análise de Reclamacións e Mellora do Procedemento elaborará os correspondentes documentos informativos, formularios de suxestións e queixas e demais material impreso ou electrónico útil para a tramitación e resolución das suxestións e queixas.

Os formularios poranse a disposición dos usuarios de xeito claramente accesible nos rexistros da universidade, nas conserxerías dos centros e noutras unidades administrativas.

PRESENTACIÓN

Artigo 5. Lugar de presentación

Os interesados poderán presentar as súas suxestións e queixas nas seguintes dependencias físicas e virtuais da Universidade de Santiago de Compostela :

1. Rexistro Xeral e rexistros auxiliares
2. Facultades e Escolas
3. Unidades administrativas pertencentes á area académica
4. Secretaría Virtual da USC
5. Páxina web da OARMP.

Igualmente poderán presentarse nos lugares e formas establecidos na Lei de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Artigo 6. Forma

Poderán formular queixas e suxestións ante á OARMP os membros da comunidade universitaria e os usuarios dos servizos académicos da USC.

As queixas deberán presentarse de xeito que quede constancia, indicando o nome e apelidos, documento de identidade, domicilio e outras informacións que permitan identificar a quen as presenta e, se é o caso, a súa vinculación coa universidade. Poderán utilizarse os formularios impresos ou electrónicos existentes para tal fin.

As suxestións poderanse presentar de forma anónima.

Artigo 7. Entrega de copia selada

No caso das suxestións ou queixas presentadas por escrito nos rexistros, procederase a dilixenciar os documentos dirixidos á administración universitaria, selando todas as follas co selo do rexistro e a copia do usuario se así o solicita.

Artigo 8. Envío á OARMP

Os rexistros, centros e unidades administrativas remitirán á OARMP, á maior brevidade posible, as suxestións e queixas recibidas de competencia da Oficina, que dará acuse de recibo aos interesados e as tramitará segundo se establece na presente resolución.

Artigo 9. Gravación de datos e arquivo

Recibidas as suxestións e queixas na OARMP, esta procederá a rexistralas para ter constancia dos datos máis importantes das mesmas.

Cada queixa motivará a apertura dun expediente onde se deberán incluír as actuacións practicadas e os informes que se reciban. Se da queixa se deduciran indicios de anormal funcionamento dos servizos, a OARMP porao en coñecemento do secretario xeral da Universidade, que iniciará as actuacións pertinentes.

TRAMITACIÓN INTERNA

Artigo 10. Tratamento uniforme

A tramitación interna das suxestións e queixas seguirá un tratamento uniforme que garanta o seu coñecemento e rápida contestación polos órganos que teñan a responsabilidade dos servizos afectados.

Artigo 11. Atención ás iniciativas e suxestións

Cando a OARMP estime fundada unha iniciativa ou suxestión, adoptará as disposicións necesarias para atendela, dentro das súas competencias. Noutro caso, someterá a iniciativa ou suxestión á consideración do órgano competente, xunto cunha sucinta exposición, no seu caso, sobre o alcance e posible procedencia da mesma.

Artigo 12. Petición de informes e subsanación de anomalías

Cando o escrito formule unha queixa, a OARMP procederá a determinar o seu posible fundamento, solicitando os antecedentes e informes que precise. De ser o caso, adoptaranse as medidas necesarias para corrixir as anomalías ou motivos da queixa, dentro das competencias do órgano actuante, ou ben se interesará do servizo responsable a adopción das medidas pertinentes, con estrito respecto á normativa universitaria e ao procedemento establecido.

Artigo 13. Prazo para a emisión de informes

Unha vez a OARMP solicite informes aos centros, departamentos ou a outros servizos da universidade, estes emitiranos e remitirán á OARMP nun prazo máximo de quince días hábiles dende a recepción da solicitude.

Artigo 14. Prazo de resolución

Recibidas as suxestións ou queixas na OARMP, esta, no prazo de trinta días hábiles a partir do remate do expediente, previas as aclaracións que estime oportuno recadar do interesado, informará a este das actuacións realizadas e das medidas adoptadas.

Artigo 15. Resolución do expediente

Á vista dos informes recibidos ou das xestións realizadas proporase unha resolución que se comunicará ao interesado no tempo previsto para ao efecto. Se da queixa e das actuacións realizadas se deducise un anormal funcionamento dos servizos, a Secretaría Xeral da Universidade iniciará ou solicitará as actuacións pertinentes para o seu arranxo.

As queixas presentadas polo alumnado que teñan que ver co ámbito de actuación da Vicerreitoría de Organización Académica e Profesorado serán tramitadas de acordo co procedemento xeral e enviadas á Vicerreitoría para a súa resolución. A OARMP deberá comunicar ao alumnado a resolución adoptada sobre o asunto.

EFFECTOS E RESPONSABILIDADES

Artigo 16. *Efectos das queixas*

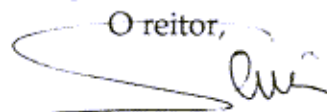
As queixas formuladas ante a OARMP non terán en ningún caso a cualificación de recurso administrativo nin a súa interposición paralizará os prazos establecidos na normativa vixente. Estas queixas non condicionan o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercitar os que figuren nel como interesados, e son compatibles coa presentación de queixas diante do Valedor da Comunidade Universitaria da USC.

Artigo 17. *Responsabilidades*

Cando no escrito presentado se puxeran de manifesto feitos que puideran ser constitutivos de infracción disciplinaria, ou ben das actuacións practicadas se desprenderan posibles responsabilidades da mesma natureza, poranse en coñecemento do órgano competente, para a incoación, de ser o caso, do expediente ao que houbera lugar.

Santiago de Compostela, 5 de decembro de 2005



O reitor,


Senén Barro Ameneiro

Sr. Secretario Xeral, Sr. Vicerreitor de de Organización Académica e Profesorado, Sr. Vicerreitor de Terceiro Ciclo e Extensión Docente, Sra. Vicerreitora de Extensión Cultural e Servizos á Comunidade Universitaria, Sra. Vicerreitora de Estudantes e Relacións Institucionais, Sr. Vicerreitor de Coordinación do Campus de Lugo, Sr. Valedor da Comunidade Universitaria, Sras./Srs. Decanas/nos e Directoras/res de Centro, Sr. Secretario Xeral Adxunto,- Sr. Xefe do Servizo de Xestión Académica, Sra. Xefa do Servizo de Axudas e Servizos ó Alumnado, Sr. Xefe da Sección de Terceiro Ciclo, Sras./Srs. Xefes das UXAS Norte, Sur e Campus de Lugo, Sr. Director do OIU, Sras./Srs. Xestores Académicos de Centro.