



CONSULTA PÚBLICA PREVIA SOBRE LA ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE REGLAMENTO DEL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

El artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas dispone que, con carácter previo a la elaboración de un proyecto normativo, se sustanciará una consulta pública previa, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectadas por la futura norma, acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- c) Los objetivos de la norma.
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias o no regulatorias.

El presente documento tiene como finalidad dar respuesta a las cuestiones que plantea el artículo 133.1 de la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común y servir de base a la consulta pública previa sobre la elaboración del proyecto de Reglamento del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones, con el objetivo de que toda la comunidad universitaria tenga la posibilidad de participar y realizar aportaciones sobre él.

a) Problemas que se pretenden solucionar con esta iniciativa

Se busca proporcionar un marco normativo claro y eficaz en relación con la recepción y tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones, que hasta el momento no ha recibido regulación alguna en nuestra universidad. Ante la ausencia de control, seguimiento y evaluación de las quejas recibidas sobre los servicios universitarios, la iniciativa pretende establecer mecanismos formales para la recepción, evaluación y resolución de quejas y sugerencias de los usuarios, asegurando que se tomen acciones correctivas adecuadas y que se identifiquen áreas de mejora en los servicios prestados. Al mismo tiempo, se pretende aumentar la transparencia y acercar la gestión administrativa de la institución a la comunidad universitaria y al público en general.

b) La necesidad y oportunidad de su aprobación

Es necesario que la universidad actualice sus normativas y procedimientos para alinearse con las nuevas leyes y regulaciones, asegurando así el cumplimiento de estándares legales y normativos actuales. La aprobación de esta propuesta



Universidad de Valladolid

normativa representa una oportunidad para fortalecer la confianza de la comunidad en la gestión universitaria, mostrando un compromiso claro con la transparencia, la ética y la responsabilidad.

La normativa permitirá establecer estándares más altos de calidad en los servicios y la gestión universitaria, contribuyendo a una experiencia educativa más efectiva y satisfactoria para los estudiantes y el personal. Por último, con esta iniciativa se pretende avanzar en el sistema de integridad institucional de la Universidad, que promueva valores éticos, prevenga la corrupción y fomente un ambiente de confianza y responsabilidad dentro de la universidad.

b) Los objetivos de la norma

La norma pretende facilitar la participación ciudadana al crear canales efectivos para que los estudiantes, empleados y otros miembros de la comunidad puedan expresar sus opiniones, sugerencias y quejas, contribuyendo activamente en la toma de decisiones y en la mejora continua de la institución. Asimismo, se busca establecer mecanismos claros y accesibles para la rendición de cuentas por parte de los gestores universitarios, permitiendo así a la comunidad verificar y evaluar la administración de los recursos y la gestión de la universidad. Finalmente, el reglamento también tiene como objetivo identificar, promover y premiar las buenas prácticas en la gestión universitaria, incentivando la excelencia y el comportamiento ético entre los miembros de la comunidad universitaria.

c) Las posibles soluciones alternativas regulatorias o no regulatorias

No se han encontrado otras soluciones alternativas.

Los miembros de la comunidad universitaria, organizaciones y asociaciones debidamente identificados que así lo consideren pueden hacer llegar sus opiniones y sugerencias hasta el día 12 de septiembre de 2024, a través de alguno de los siguientes cauces de participación:

- a) [Formulario de sugerencias](#) de la Sede electrónica de la UVa.
- b) Dirección de correo electrónico: inspeccion.servicios@uva.es

Muchas gracias por su colaboración.

Valladolid, a 2 de septiembre de 2024