

NORMATIVA REGULADORA DEL BUZÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

E.U.E. SALUS INFIRMORUM

La presente normativa regula el “Buzón de Atención al Usuario del Centro de Enfermería Salus Infirmorum” (a partir de ahora BAU), que nace con la meta de mejorar todos los servicios disponibles en el Centro, estimulando la comunicación entre los usuarios y los responsables de los Servicios, mediante un sistema que pretende ser ágil, de fácil manejo por el usuario y con un alto nivel de discreción, que además nos permitirá reducir el tiempo de respuesta a las comunicaciones planteadas.

El BAU se regirá por esta normativa, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de los consumidores y usuarios de Andalucía, y tendrá un funcionamiento paralelo al de las tradicionales hojas de quejas y reclamaciones, sin que ello suponga la sustitución de las mismas.

El BAU permitirá a los órganos de gobierno y a los responsables de los servicios, identificar las prioridades y las oportunidades de mejora, aportando una fuente inestimable de información sobre la percepción que al respecto posee el usuario.

Art. 1. Descripción, objetivos y marco legal

- 1.1 El BAU constituye una ventanilla única para canalizar la comunicación entre los miembros de la comunidad del Centro y los responsables de cada uno de los Servicios de los que se dispone, tanto docentes como de dirección y administración.
- 1.2 Se atenderá las comunicaciones que se tramiten a través del BAU y conforme al procedimiento previsto en este Reglamento.

Art. 2. Ámbito y competencias

- 2.1 A través del BAU podrán canalizarse las siguientes comunicaciones, emitidas por los usuarios y dirigidas a los responsables de los servicios del Centro:
- Quejas y reclamaciones, sin perjuicio de que las mismas también puedan ser tramitadas conforme a la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.
 - Comunicación de incidencias docentes.
 - Sugerencias.
 - Felicitaciones.
- 2.2 Los órganos encargados del funcionamiento del BAU, velarán para que los diferentes Servicios respondan, en tiempo y forma, y en caso de no producirse esta contestación, procederán de oficio a su remisión al correspondiente superior jerárquico.

Art. 3. Coordinación del Buzón

- 3.1 La coordinación del BAU será responsabilidad de la Dirección del Centro. Ésta nombrará un administrador que mantenga su gestión actualizada.

Art. 4. Plazos de respuesta al usuario

- 4.1 Cualquiera que sea el motivo de la comunicación recibida a través del BAU, a excepción de las sugerencias que se estará a lo dispuesto en el artículo 7 de este reglamento, el Centro garantizará una contestación al interesado en el tiempo máximo de 15 días hábiles, para que se acuda al Centro para recoger y validar la respuesta a la solicitud.
- 4.2 El BAU se ubicará en la página web del Centro, accesible a toda la comunidad, hay que descargarse el formulario y enviarlo a la dirección de correo electrónico que figura en este apartado. Se comprobará regularmente el tiempo medio de respuesta. De igual manera, mantendrá una estadística básica sobre el grado de utilización, respuesta global, y respuesta de cada uno de los Servicios afectados en el BAU.



Art. 5. Quejas y reclamaciones

- 5.1 Este sistema se establece sin perjuicio de los procedimientos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común para solicitudes y recursos.
- 5.2 Podrá ser objeto de queja o reclamación cualquier demanda de servicio no atendida o atendida sin llegar a cubrir las expectativas del usuario, así como incumplimiento de la normativa para los Centros Educativos (fumar, beber alcohol,.....).
- 5.3 Este sistema de quejas y reclamaciones podrá ser utilizado por los usuarios de los servicios del Centro.
- 5.4 El usuario que presente la queja o reclamación deberá identificarse ante el sistema BAU.
- 5.5 La reclamación o queja será remitida por el responsable del BAU al servicio afectado por esta.
- 5.6 Una vez contestadas por los responsables del servicio correspondiente, deberán ser validadas por los usuarios, que en caso de no estar conformes con las explicaciones recibidas podrán solicitar bien la remisión de las mismas al responsable inmediato superior al servicio a la que haya dirigido la queja o reclamación.
- 5.7 Anualmente, se remitirá a la Comisión de Garantía de Calidad y a la Dirección del Centro, un informe sobre las quejas y reclamaciones recibidas.
- 5.8 Una vez resuelta la reclamación o queja, el expediente se conservará por el responsable del BAU en la Secretaría del Centro. El expediente constará de toda la documentación de las actuaciones realizadas de cara a resolver la reclamación planteada, junto con la reclamación o queja y la respuesta de la misma.

Art. 6. Comunicación de incidencias docentes

- 6.1 Podrá ser objeto de comunicación de incidencias docentes cualquier alteración de la programación académica prevista antes del comienzo de curso que no venga acompañada de una causa de fuerza mayor, debidamente justificada, comunicada con antelación y que no redunde en perjuicios para el proceso de enseñanza – aprendizaje. En todo caso, se considerarán incidencias docentes:
- Inasistencia del profesor, o bajo nivel de asistencia del alumnado a las actividades docentes.
 - Cambios reiterados en el profesorado previsto para cada grupo.
 - Retrasos superiores a 10 minutos.
 - Programaciones que no observen el concepto de crédito.
 - Cambio no justificado de la programación docente, tanto teórico como práctico.
 - Cambios en la programación de exámenes.
 - Problemas relativos al funcionamiento o estado de las aulas, laboratorios y talleres, así como de sus equipamientos.
- 6.2 Para poder cursar una comunicación de incidencias docentes, el usuario deberá identificarse previamente ante el BAU.
- 6.3 La comunicación de incidencia docente será remitida al Director/a del Centro, eliminando los datos personales de identificación del reclamante que sólo serán visualizados por el responsable del BAU. Los datos de identificación sólo serán enviados, previa solicitud del responsable de la respuesta, solamente en aquellos casos en que sean totalmente necesarios para realizar la contestación al usuario, si media autorización expresa del reclamante.

- 6.4 El Director/a del Centro tendrá las siguientes obligaciones respecto de las comunicaciones de incidencias docentes presentadas:
- Velar por que en todo el proceso se mantenga el carácter confidencial.
 - Aplicar su mejor criterio para analizar e informarse de las causas del problema, y propiciar que se alcance la mejor solución.
 - Si el afectado por la comunicación de incidencias docentes es algún miembro del profesorado, darle audiencia previa comunicación del contenido de la incidencia.
 - Comunicar la incidencia a la Comisión Académica del Centro, informándola de las medidas adoptadas, y en caso de que no se hayan resuelto, consultar sobre el mejor modo de buscar las soluciones que demande la incidencia.
 - Dar respuesta de la incidencia comunicando a los interesados las acciones realizadas.
- 6.5 El Director/a deberá proceder a una primera contestación en el plazo mínimo posible y siempre dentro de los 15 días hábiles siguientes. En aquellos casos en que sea imposible proporcionar una respuesta inmediata, indicará el plazo máximo en el que se le responderá adecuadamente, dejando la comunicación de incidencias docente abierta.
- 6.6 La comunicación de incidencias docentes, una vez contestada, deberá ser validada por el usuario que la presentó. En el caso de no estar conforme con las explicaciones recibidas, dicho usuario podrá solicitar su remisión a instancias superiores.

Artículo 7. Sugerencias y felicitaciones.

- 7.1 Será objeto de sugerencia, cualquier propuesta que sirva para mejorar la calidad de la docencia y los servicios ofrecidos por el Centro.
- 7.2 Las sugerencias y felicitaciones recibidas serán remitidas automáticamente al servicio o persona a las que se dirijan.
- 7.3 Los servicios que reciban una sugerencia deberán contestar al remitente, acusando recibo de la misma en un plazo de 15 días hábiles.
- 7.4 Podrán presentar sugerencias todos los miembros pertenecientes al Centro.
- 7.5 Los servicios o personas que reciban una felicitación deberán enviar al usuario una respuesta en un plazo de 15 días hábiles.

Art. 8. Informe anual

- 8.1 Los responsables del BAU presentarán todos los años un informe anual sobre el funcionamiento del mismo.

Disposición final

- 1. A efectos de la aplicación de la presente Normativa, se realizarán diversas acciones informativas previas a la entrada en vigor del BAU.
- 2. Se realizarán las acciones formativas necesarias destinadas al personal que se encargue de gestionar el BAU.