

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN PARCIAL DE LA NORMATIVA REGULADORA DEL BUZÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

ANTECEDENTES

El buzón de Atención al Usuario de la UCA se regula mediante una norma aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de septiembre de 2006, en cuyo art. 4.1 expresamente se indica que *“Cualquiera que sea el motivo de la comunicación recibida a través del Buzón de Atención al Usuario, la Universidad de Cádiz garantizará una contestación al interesado en un plazo de tiempo máximo de 15 días hábiles, sin perjuicio de la obligación de resolver en cualquier caso”*.

Por su parte, el art. 2.3 de la misma norma prevé que *“La Inspección General de Servicios velará para que las diferentes Unidades y Servicios respondan, en tiempo, y, en caso de no producirse esta contestación tras dos recordatorios, procederá de oficio a su remisión al correspondiente superior jerárquico, sin perjuicio de las funciones atribuidas al respecto a la Defensoría Universitaria”*.

Pues bien, pese al contenido de estas declaraciones, lo cierto es que a 15 de agosto de 2019, hay un total de 177 BAUs que han superado el tiempo de respuesta (el más antiguo, supera en 473 días en referido plazo).

PROPUESTAS

1. Modificación del art. 2.3

Texto original: “La Inspección General de Servicios velará para que las diferentes Unidades y Servicios respondan, en tiempo, y, en caso de no producirse esta contestación tras dos recordatorios, procederá de oficio a su remisión al correspondiente superior jerárquico, sin perjuicio de las funciones atribuidas al respecto a la Defensoría Universitaria”.

Texto propuesto: “La Inspección General de Servicios velará para que las diferentes Unidades y Servicios respondan en tiempo, para lo que efectuará un primer recordatorio transcurridos 7 naturales días desde que se presentó el BAU sin que se haya producido

respuesta y un segundo recordatorio 5 días naturales más tarde avisando que el plazo para la respuesta es de 15 días hábiles y está próximo a extinguirse. Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6.6.

Transcurrido el plazo legal sin que se haya producido respuesta, la Inspección General de Servicios dará traslado del BAU a la Defensoría Universitaria, comunicando este hecho tanto al autor del mismo como a la instancia que debía haberlo resuelto. En este momento el BAU se considerará cerrado por el administrador del sistema”.

Justificación: En el texto cuyo modificación se pretende no se indica cuándo deben producirse los dos recordatorios que, con la finalidad de cumplir con lo preceptuado en el art. 4.1 (garantizar la contestación al interesado en un plazo de tiempo máximo de 15 días hábiles), habrán de producirse antes del trascurso del referido plazo legal.

La referencia al art. 6.6 resulta necesaria por cuanto en el mismo se establece una excepción al plazo de respuesta de 15 días para las incidencias docentes¹.

De otra parte, con la finalidad de asegurarse de la transparencia del procedimiento, se estima necesario comunicar a los interesados (reclamante y reclamado) el traslado del BAU sin resolver a la Defensoría Universitaria.

2. Modificación del art. 7.4

Texto original: “Las Unidades que reciban una felicitación deberán enviar al usuario una respuesta en un plazo de 15 días hábiles.”

Texto propuesto: “Las Unidades que reciban una felicitación deberán enviar al usuario una respuesta en un plazo de 15 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido respuesta, se procederá al cierre automático de la misma por el Administrador del sistema”.

¹ De acuerdo con el referido precepto, “El Decano o Director 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 docentes abierta en el sistema”.

Justificación: En el caso de las felicitaciones, no parece razonable mantener el BAU abierto y proceder a su remisión a la Defensoría Universitaria ante la ausencia de respuesta al mismo.

TABLA DE VIGENCIAS

(los cambios respecto al artículo originario aparezcan en *cursiva y negrita* para las adiciones y ~~tachados~~ para las supresiones)

DISPOSICIÓN AFECTADA	REDACCIÓN VIGENTE	REDACCIÓN QUE SE PROPONE
Artículo 2. 3	La Inspección General de Servicios velará para que las diferentes Unidades y Servicios respondan, en tiempo, y, en caso de no producirse esta contestación tras dos recordatorios, procederá de oficio a su remisión al correspondiente superior jerárquico, sin perjuicio de las funciones atribuidas al respecto a la Defensoría Universitaria	La Inspección General de Servicios velará para que las diferentes Unidades y Servicios respondan en tiempo, y, en caso de no producirse esta contestación tras dos recordatorios, <i>procederá de oficio a su remisión al correspondiente superior jerárquico, sin perjuicio de las funciones atribuidas al respecto a la Defensoría Universitaria en tiempo, para lo que efectuará un primer recordatorio transcurridos 7 naturales días desde que se presentó el BAU sin que se haya producido respuesta y un segundo recordatorio 5 días</i>

		<p><i>naturales más tarde avisando que el plazo para la respuesta es de 15 días hábiles y está próximo a extinguirse.</i></p> <p><i>Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6.6.</i></p> <p><i>Transcurrido el plazo legal sin que se haya producido respuesta, la Inspección General de Servicios dará traslado del BAU a la Defensoría Universitaria, comunicando este hecho tanto al autor del mismo como a la instancia que debía haberlo resuelto. En este momento el BAU se considerará cerrado por el administrador del sistema</i></p>
<p>Artículo 7. 4</p>	<p>Las Unidades que reciban una felicitación deberán enviar al usuario una respuesta en un plazo de 15 días hábiles</p>	<p>Las Unidades que reciban una felicitación deberán enviar al usuario una respuesta en un plazo de 15 días hábiles.</p> <p><i>Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido respuesta, se procederá al cierre automático de la misma por el Administrador del sistema</i></p>

