

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA *BÚSTIA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS*



REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO
DE LA
BÚSTIA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS
DE LA
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

ÍNDICE

	<i>Página</i>
<i>Exposición de motivos.....</i>	3
<i>CAPÍTULO I: Disposiciones</i>	4
<i>Generales.....</i>	
<i>Artículo 1. Objeto.....</i>	4
<i>Artículo 2. Denominación de la Bústia.....</i>	5
<i>Artículo 3. Ámbito de aplicación. Definiciones.....</i>	5
<i>CAPÍTULO II: De la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la</i> <i>Universitat de València.....</i>	6
<i>Artículo 4. Creación y naturaleza.....</i>	6
<i>Artículo 5. Órganos responsables.....</i>	6
<i>Artículo 6. Responsables de unidad.....</i>	8
<i>Artículo 7. Personas usuarias.....</i>	8
<i>Artículo 8. Tramitación de sugerencias, quejas y felicitaciones.....</i>	8
<i>Artículo 9. Respuesta a las sugerencias, quejas y felicitaciones y</i> <i>comunicación de ésta a la persona interesada.....</i>	10
<i>CAPÍTULO III: De los grupos de mejora de la</i> <i>calidad.....</i>	11
<i>Artículo 10. Constitución de grupos de mejora internos.....</i>	11
<i>DISPOSICIONES ADICIONALES.....</i>	11
<i>DISPOSICIÓN TRANSITORIA.....</i>	12
<i>DISPOSICIÓN FINAL.....</i>	12

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO
DE LA
BÚSTIA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS
DE LA
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Exposición de motivos

El Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del *Consell de la Generalitat* valenciana, por el cual se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, nace con la voluntad de configurar una herramienta útil para conocer la percepción que tienen los ciudadanos de la calidad de los servicios que se ofrecen en todas las administraciones dentro de su ámbito de actuación, razón por la cual, resulta de aplicación a la Universitat de València.

Este mandato reglamentario se inserta de manera natural con el deseo de nuestra institución, de dotarnos de herramientas de colaboración y participación con la comunidad universitaria y con otros grupos de interés en la mejora de nuestra institución.

Por ello, uno de los aspectos mencionados con más frecuencia en el primer Plan Estratégico de la Universitat de València (*PEUV 2008-2011*) era la aspiración de situar a las personas que utilizan los diferentes servicios que ofrecemos en el centro de cada actividad universitaria. Para cumplir este gran objetivo, resulta imprescindible contar con la opinión de usuarios y usuarias. Y para conocer estas opiniones, resulta necesario establecer diferentes vías de comunicación que nos permitan aproximarnos a la visión que los diversos colectivos de la comunidad universitaria, y los de fuera de esta con intereses legítimos en nuestras actividades, tienen en su relación con las diferentes unidades en que se estructura la Universitat de València.

Por ello, el Plan Estratégico marcaba diferentes líneas de acción: la elaboración de cartas de servicio de unidades universitarias, que entre otras cuestiones han de considerar las vías de comunicación y de colaboración con las personas destinatarias de sus servicios. También la realización de encuestas que permitan conocer la percepción de la calidad de los servicios universitarios, etc.

Con el mismo enfoque, el apartado 2 de la línea 99 del PEUV, expresaba la necesidad de *establecer un procedimiento general que permita atender las sugerencias, las quejas y las reclamaciones de usuarias y usuarios de los servicios y de las actividades universitarias*. En este contexto, cabe mencionar que el buzón desarrollado mediante este Reglamento, alcanza las sugerencias, quejas y felicitaciones, y deja fuera reclamaciones y recursos, dado que ambos pretenden, no solo la expresión de disconformidad, sino la reposición de un derecho presuntamente vulnerado, lo cual cabe atender mediante las previsiones en materia de reclamaciones y recursos previstos en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

Pues bien, este Reglamento se orienta a atender esta necesidad, privilegiando el trato con las personas usuarias que nos comuniquen sus percepciones, tanto positivas como negativas. Y es que, en efecto, aunque podría parecer que los que se quejan o formulan sugerencias de mejora son personas que tienen una percepción negativa de nuestros servicios o de las personas que los prestan, hemos de llamar la atención sobre el hecho de que se trata, justamente, del caso contrario. Porque son estas personas las que, a pesar de no haber visto cubiertas sus expectativas, esperan que, formulando su queja o sugerencia, esta será atendida adecuadamente. En otras palabras, confían en nuestra institución. Y, además, muestran una actitud de lealtad, al ofrecernos la oportunidad de mejorar la calidad de nuestros servicios.

Esta afirmación es más evidente si comparamos este comportamiento con el de otras personas que, cuando ven defraudadas sus expectativas en relación con los servicios que se le han prestado, se limitan a “etiquetarnos negativamente” o trasladan esta opinión a todos los que quieran oírla, sin darnos la oportunidad de justificar nuestras acciones y, si es el caso, mejorarlas.

Por todo ello, es importante establecer un procedimiento que regule el funcionamiento de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València* y aprobar este Reglamento, cuya finalidad es regular su funcionamiento y permitir, con su puesta en marcha, que los órganos de gobierno y las direcciones de las diferentes unidades universitarias puedan identificar las prioridades y las oportunidades de mejora que nos ofrezcan usuarias y usuarios.

De otro lado, el presente Reglamento establece que el procedimiento de tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universitat de València utilice los innegables beneficios de la administración electrónica, tanto para la agilidad de la gestión que implica como por la mayor y mejor garantía en la información que ofrece a las personas usuarias del estado de tramitación de su comunicación. La utilización de esta herramienta electrónica posibilita, igualmente, una más ajustada medida de las quejas, sugerencias y felicitaciones, lo que optimiza las posibilidades de mejora de la calidad de los diferentes servicios universitarios.

Finalmente cabe señalar que la implantación de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* se realiza con independencia del ámbito competencial de la *Sindicatura Universitaria de Greuges*, ya que las reclamaciones, quejas y consultas que los miembros de la comunidad universitaria deseen presentar ante el mencionado órgano, habrán de remitirse directamente a este para su consideración, de conformidad con el procedimiento previsto en la normativa que le es aplicable.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

1. Este Reglamento tiene como objeto la creación de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València*, así como regular las normas de funcionamiento de

esta vía, como herramienta de comunicación y participación ágil en cada unidad de la Universitat de València y las personas destinatarias de los servicios que éstas ofrecen.

Artículo 2. Denominación de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València

La *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València* es la denominación oficial.

Artículo 3. Ámbito de aplicación de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions. Definiciones

1. Este Reglamento es aplicable a todas las unidades organizativas de la Universitat de València y su actividad relacionada con las personas usuarias, que pueda ser objeto de la valoración de estas como quejas, sugerencias o felicitaciones. Así mismo, están incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento, las incidencias docentes previstas en los diversos Sistemas Internos de Garantía de la Calidad de las titulaciones de la Universitat de València.

2. A efecto de este Reglamento, se considera ***incidencia***, cualquier acontecimiento que sobreviene en el curso de las diversas actividades universitarias y tiene con estas, alguna conexión positiva o negativa.

3. Tendrán la consideración de ***quejas***, únicamente los escritos y comunicaciones que las personas usuarias dirijan a cualquiera de nuestras unidades organizativas para hacer manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente los referidos a retrasos, desatenciones o cualquier actuación análoga, y que sea percibida como una falta de calidad en el servicio prestado.

4. Las sugerencias son propuestas formuladas por las personas usuarias de los servicios que prestamos con el fin de mejorar la calidad y, especialmente, las que ayudan a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la Universitat de València.

5. Se consideran ***felicitaciones*** las manifestaciones de reconocimiento o satisfacción que realizan las personas usuarias sobre la prestación de los servicios universitarios. Así mismo, tienen la consideración de ***felicitaciones*** las incidencias docentes de carácter positivo previstas en los diversos sistemas de garantía interna de la calidad de las titulaciones de la Universitat de València.

6. Quedarán excluidos del ámbito de aplicación de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* las comunicaciones y los escritos siguientes:

- a) Los relativos a actividades y servicios que no sean competencia de la Universitat de València.
- b) Los recursos y las reclamaciones que pretendan el reconocimiento de un derecho concreto o de un interés subjetivo, mediante el ejercicio de acciones en vía administrativa o judicial.

- c) Los formulados de forma anónima o en los que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien lo formula.
- d) Les solicitudes de información y las peticiones.
- e) Les quejas que se formulen ante la *Sindicatura Universitària de Greuges*.

7. La presentación de una queja no impide el ejercicio de las acciones o de los derechos previstos en la normativa vigente aplicable al caso de que se trate. Tampoco suspenderá los plazos para la interposición de las reclamaciones o recursos que resulten procedentes.

CAPÍTULO II

De la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València

Artículo 4. Creación y naturaleza de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions

1. La *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* se crea como consecuencia del despliegue del PEUV 2008-2011 y se regula en los términos establecidos en el *Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el cual se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y la mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat* y el *Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y las sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat*.

2. La *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* constituye una ventanilla única de entrada de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones, y un tratamiento homogéneo y adecuado a todas las personas usuarias, con independencia del origen de la incidencia que estas quieran comunicar a cualquiera de las unidades de nuestra universidad.

3. La Universitat de València facilitará el acceso a la herramienta electrónica de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* mediante enlaces situados en las diversas web de nuestras unidades, así como en la página principal de la web.

Artículo 5. Órganos responsables

1. Corresponde al *vicerrectorado competente en materia de planificación* la responsabilidad máxima en la materia regulada por este Reglamento y, en particular:

- a) Impulsar el funcionamiento correcto de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* y de todos los órganos y unidades involucradas en su gestión, coordinación y seguimiento.
- b) Velar por el cumplimiento de este Reglamento en todas las unidades universitarias.
- c) Examinar, a partir de la información estadística y analítica disponible, las principales causas de quejas, sugerencias y felicitaciones a fin de impulsar la mejora global de la gestión universitaria.
- d) La detección de incidencias de la misma o análoga naturaleza en unidades similares, la coordinación de la puesta en marcha de medidas de corrección de estas y, si

procede, promover la constitución de grupos de mejora o la adopción de acciones de mejora conjuntas.

- e) La elaboración de un informe de seguimiento de actuaciones en materia de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas y tramitadas el curso anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, a partir de los informes en esta materia elaborados por las diversas unidades universitarias.

Este informe se debe presentar al Consejo de Gobierno dentro del primer trimestre de cada año.

2. Corresponde al responsable de *cada unidad (centro, departamento, servicio, unidad de gestión, etc.)*:

- a) La atención, la gestión y la respuesta, dentro de los plazos establecidos, a todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que reciban mediante la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*.
- b) El envío a la unidad adecuada de sugerencias, quejas o felicitaciones que lleguen a la unidad, en las que esta no sea competente.
- c) La propuesta de constitución de grupos de mejora internos, cuando se den las circunstancias previstas en el Artículo 10 de este Reglamento.
- d) La elaboración, de acuerdo con la estructura que se les facilite, de un informe de gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones correspondientes a la unidad, que habrá de tramitarse al vicerrectorado competente en materia de planificación en el plazo máximo de un mes desde la finalización de cada curso académico.

3. Corresponde al *Servei d'Informàtica (SIUV)* el soporte técnico de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* y, en particular:

- a) Poner en marcha la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* en la sede electrónica *ENTREU*.
- b) Elaborar herramientas de soporte para el funcionamiento correcto de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, cuando proceda.
- c) Garantizar la comunicación y el traslado automático de las quejas, sugerencias y felicitaciones que se hayan recibido mediante la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* a cada unidad destinataria de estas, en los plazos establecidos.

4. Corresponde a la *Unidad de Web i Màrqueting* la difusión y publicidad de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* y, en particular, las atribuciones siguientes:

- a) Mantener visible, en la página principal de la web de la Universitat de València, el enlace a la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*.
- b) Dar las instrucciones precisas para que todas las unidades universitarias incluyan, en el acceso principal a su web, al enlace a la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, en un lugar suficientemente visible.

- c) Facilitar la accesibilidad web a las personas con discapacidad, con un enlace a la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, mediante un texto alternativo en todas las páginas donde figure su acceso.

5. Corresponde al *Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)*:

- a) La elaboración y el seguimiento de los indicadores estadísticos globales relacionados con la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, con la finalidad de su incorporación a los sistemas de información de la Universitat de València.
- b) La revisión, la modificación y la actualización del procedimiento de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* cuando proceda y, si es el caso, la propuesta de modificación de este Reglamento ante el vicerrectorado competente en materia de planificación.

Artículo 6. Responsables de Unidad

A efectos de este Reglamento, se entiende como responsables de Unidad:

- a) De los Centros: Decano o Decana, Directora o Director del Centro
- b) De los Departamentos: Director o Directora del Departamento
- c) De los Institutos universitarios: Director o Directora del Instituto
- d) De las Estructuras de Investigación Interdisciplinar: El o la Responsable del ERI
- e) De las unidades de soporte al Equipo de Gobierno: El vicerrectorado competente en la materia de que se trate.
- f) De los Servicios Centrales: Gerente o Gerenta (o Vicegerencia en la que delegue)
- g) De las estructuras de Campus: El Presidente o la Presidenta de la Mesa de Decanos y Decanas de Campus
- h) De los Servicios Universitarios: Jefe, Director o Directora del Servicio
- i) De los Colegios Mayores: Directora o Director del Colegio Mayor

Artículo 7. Personas usuarias de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* de la Universitat de València

La *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, pueden utilizarla tanto los miembros de la comunidad universitaria (PAS, PDI y alumnado) como cualquier otra persona interesada legítimamente en la mejora del funcionamiento universitario.

Artículo 8. Tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones

1. La persona interesada en presentar una queja, sugerencia o felicitación, debe identificarse en *ENTREU*, con carácter previo, siguiendo las indicaciones del portal.

Si la persona interesada no puede o no quiere utilizar *ENTREU* para comunicar la incidencia, puede utilizar el formulario impreso disponible a este efecto; el personal de Registro admitirá el escrito, le dará una copia registrada acreditativa de la recepción, y, finalmente, lo remitirá, en el plazo máximo de 24 horas, a la unidad destinataria.

El personal de la unidad receptora encargado de la gestión transcribirá los contenidos del escrito a la herramienta electrónica de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, escaneará el original y lo adjuntará como documentación anexa. Debe tenerse en cuenta que la introducción del formulario por el personal de la Universitat de València no permite considerar a la persona interesada como usuario o usuaria de *ENTREU*. Por ello, todas las comunicaciones con ésta deben establecerse por vía ordinaria, sin que se pueda activar la posibilidad de comunicaciones electrónicas.

El formulario impreso se encuentra a disposición de los usuarios y usuarias en cualquier unidad universitaria y en las oficinas de Registro de la Universitat de València. Además, el formulario se puede descargar desde la sede electrónica, mediante un enlace asociado a la tramitación de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*.

2. La presentación de las sugerencias, quejas y felicitaciones debe contener los datos siguientes:

- a) Nombre y apellidos.
- b) Dirección de la persona interesada a efecto de notificaciones.
- c) Número del DNI o del número del documento de identidad análogo, en el caso de personas de otras nacionalidades.
- d) En el caso de las quejas, hechos y razones redactados con la máxima claridad posible, con indicación de la fecha y lugar de la incidencia.
- e) En el caso de las sugerencias, breve descripción de la propuesta.
- f) Lugar, fecha y firma del escrito.
- g) Unidad universitaria a la que se dirige.

3. A la recepción de la sugerencia, queja o felicitación, el sistema informático avisará a la unidad destinataria como mínimo con un correo electrónico dirigido a la persona o personas que se encarguen de esta gestión en la unidad receptora.

4. La unidad receptora comprobará:

a) Que la comunicación no trata de ninguno de los ámbitos de aplicación excluidos de acuerdo con el apartado sexto del Artículo 3 de este Reglamento. En caso de tratarse de algún ámbito excluido, el responsable de la unidad notificará a la persona interesada tal circunstancia y se archivará la incidencia. En el caso de las quejas, si del contenido del escrito se desprende que es trata de un recurso o de una reclamación (la persona interesada pretende, no únicamente expresar su disconformidad, sino la reposición de un derecho presuntamente vulnerado), el órgano responsable de la unidad solicitará de la persona interesada la confirmación de su verdadera intención. Si esta confirma el escrito como recurso o reclamación, el órgano responsable estará a lo que disponga la legislación aplicable al caso de que se trate.

b) Que la asignación a la unidad es correcta. Si, por el contrario, del escrito se desprende que no es la unidad destinataria pero es posible identificar la unidad adecuada, trasladará la incidencia a esta en el plazo máximo de 24 horas. Si del escrito no se desprende con claridad cual es la unidad destinataria, el responsable de la unidad receptora solicitará a la

persona interesada que en el plazo máximo de diez días indique la que sea correcta o que concrete la incidencia para facilitar la identificación de la unidad adecuada, con indicación de que, si no lo hace, se archivará su comunicación. En este caso, el plazo de un mes para contestar se iniciará a partir de la recepción de la incidencia en la unidad adecuada.

5. A continuación se abrirá el expediente correspondiente y se clasificará la incidencia según el tipo de que se trate (queja, sugerencia o felicitación).

6. Si se trata de una queja, el responsable de la unidad ordenará que se lleven a término las actuaciones oportunas para verificar y analizar las causas y, especialmente, si se trata de un incumplimiento de alguno de los compromisos de la carta de servicios de la unidad.

En el caso de sugerencias, habrá que estudiar la viabilidad de la propuesta. Si esta es posible y conveniente, se planificarán las acciones y los recursos necesarios para implantar la mejora sugerida.

Por lo que respecta a las felicitaciones, este tipo de comunicación no requiere, en principio, acciones adicionales, excepto que la felicitación permita identificar actitudes o aptitudes recomendables que mejoren la calidad en la prestación de los servicios académicos o de gestión. En este caso, siempre que sea posible y conveniente la implantación de la mejora, se planificarán las acciones y los recursos necesarios para su desarrollo.

Artículo 9. Respuesta a sugerencias, quejas y felicitaciones. Comunicación de ésta a la persona interesada

1. Todas las incidencias reguladas en este Reglamento requieren contestación expresa y escrita de la unidad destinataria. Las respuestas deben ser personalizadas y redactadas en términos sencillos y comprensibles.

2. La respuesta debe hacer referencia a todos los aspectos planteados por la persona usuaria y, si procede, a los informes que se hayan solicitado.

3. La respuesta se debe efectuar en el plazo máximo de un mes desde la fecha de entrada de la comunicación a la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, excepto en el caso previsto en el apartado 4.b) del Artículo 8, por correo electrónico (o por el medio elegido por la persona interesada).

4. En referencia a las *quejas*, además de solicitar disculpas por las molestias percibidas u ocasionadas, si la respuesta es favorable y las causas se pueden corregir, se comunicará a la persona interesada la aceptación de su queja, con indicación de las medidas adoptadas para resolver el problema planteado.

En el caso de resoluciones favorables en que no sea posible subsanar la causa, se le comunicarán, con la motivación suficiente, las razones que impiden la solución de la queja planteada.

Cuando la respuesta sea desfavorable, deberá motivarse.

5. Cuando se trate de *sugerencias*, se agradecerá a la persona usuaria su colaboración y, en caso de implantar la sugerencia, se comunicará a la persona interesada la aceptación de la propuesta, con indicación de las acciones desplegadas para materializar las iniciativas sugeridas, con un agradecimiento específico por la colaboración en la mejora de la gestión.

6. Las felicitaciones, a su vez, originarán una respuesta expresiva del agradecimiento por el reconocimiento que comportan, especialmente si han originado la implantación de una mejora en la gestión.

CAPÍTULO III

De los grupos de mejora de la calidad

Artículo 10. Constitución de grupos de mejora internos

1. *Grupos de mejora derivados de incidencias docentes.* En este caso, se estará a las previsiones contenidas a este efecto en el Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIQ) de las titulaciones, implantado en cada Centro de la Universitat de València.

2. *Grupos de mejora de una unidad.* Cuando una unidad detecte la existencia de un número suficiente de sugerencias y quejas, cuyo origen pueda imputarse a una misma causa, la persona que la dirige, con la conformidad del órgano responsable, podrá constituir un grupo de mejora para anticiparse a futuras quejas o sugerencias de las personas usuarias, y lo pondrá en conocimiento del vicerrectorado competente en materia de planificación.

3. *Grupos de mejora de más de una unidad.* Cuando, del análisis de un grupo de quejas o sugerencias, el vicerrectorado competente en materia de planificación identifique las mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio en diversas unidades universitarias, promoverá la constitución de un grupo de mejora ante el Consejo de Dirección de la Universitat de València.

El Consejo de Dirección, si aprueba la propuesta, instará la constitución del grupo de mejora que estará formado por personal de las unidades afectadas i, si procede, por personal técnico experto en la materia o en gestión de la calidad.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera

A partir de la entrada en vigor de este Reglamento, las quejas, sugerencias y felicitaciones que las usuarias y los usuarios deseen formular -tanto por escrito como mediante la herramienta electrónica de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*- en cualquier unidad de la Universitat de València, se deben tramitar mediante el procedimiento puesto en marcha a este efecto en la sede electrónica de la universitat: <http://entreu.uv.es>

Segunda

Para la puesta en marcha del buzón, el vicerrectorado competente en materia de planificación puede instar la realización de las acciones informativas y formativas que resulten oportunas para la aplicación de este Reglamento.

Así mismo, el *Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa* podrá programar anualmente cursos formativos destinados específicamente al personal de atención a usuarios que deba tramitar comunicaciones derivadas de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, o a determinados grupos de titulación.

Tercera

A partir de la entrada en vigor de este Reglamento, y para aquellas unidades de nueva creación o no previstas en el Artículo sexto, el vicerrectorado competente en materia de planificación determinará la persona responsable a efectos de la *Bústia de Suggeriments, queixes i felicitacions* de la Universitat de València.

Cuarta

Para todo lo no previsto en este Reglamento, resultará de aplicación el Decreto del Consell 165/2006 de 3 de noviembre, y la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en lo que resulte de aplicación.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

A la entrada en vigor de este Reglamento, la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* sustituirá todos los buzones que con objetivos similares puedan existir en cualquier unidad de la Universitat de València.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Reglamento entrará en vigor a partir del inicio del curso siguiente a su aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universitat de València.

Valencia, 26 de abril de 2012