

En la realización de su función de gestión del Buzón de Atención al Usuario, la Inspección General de Servicios ha podido tener constancia de la existencia de disfunciones en el uso de esta herramienta de comunicación que tan útil puede resultar a toda la comunidad universitaria, ya que se trata no sólo de un vehículo de canalización de reclamaciones y quejas e incidencias docentes sino, también, de sugerencias, felicitaciones y consultas.

En un buen número de ocasiones se ha podido constatar que la interposición de un BAU no resultaba racionalmente justificada y la cuestión tiene trascendencia, pues, según la información remitida por el Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos, los BAU interpuestos son tenidos en cuenta por los centros para autoevaluar sus títulos, siendo, además, una información imprescindible para la acreditación institucional de los centros. Al margen claro está, de que cuando el destinatario del BAU es un docente y en el mismo se cuestiona injustificadamente el ejercicio de su función, puede sentirse algo más que afectado.

Centrándonos de forma específica en los interpuestos por el **colectivo de los estudiantes**, los problemas más importantes detectados han sido los siguientes:

1. El mismo BAU se dirige a varias unidades –probablemente, al ignorar a quién le correspondería la competencia para tratar la cuestión planteada-. Sobre este particular, la persona encargada de la gestión del BAU, aplicando lo establecido en el art. 5.5º de la normativa reguladora¹, remitirá el BAU a la unidad competente y cerrará todos los demás, informando de este hecho al autor del BAU.
2. Hay materias que no pueden ser objeto de BAU por estar así expresamente previsto en la correspondiente normativa. Es el caso de los procedimientos contemplados en el *Reglamento por el que se regula el régimen de evaluación de los alumnos de la Universidad de Cádiz*, de tal modo que cuando se interponga un BAU relativo a estos procedimientos (esencialmente, a la revisión de las calificaciones), la persona encargada de la gestión del BAU lo cerrará, indicando al autor del BAU la vía adecuada para canalizar su reclamación.
3. En materia de quejas y reclamaciones, a veces se acude al BAU de forma precipitada, sin haber intentado primero la solución de la cuestión mediante su planteamiento al docente, al Departamento o, en su caso, a la Dirección del centro. Así, hay quien, después de interpuesto el BAU, comunica que desea anularlo, ya que la cuestión ha quedado resuelta. La respuesta en estos casos es siempre negativa, ya que el BAU se pueden cerrar, pero no anular.

¹ “Si un usuario presenta la misma queja o reclamación a distintas unidades o servicios se considerará como una sola queja o reclamación, y será remitida por el administrador del sistema a la unidad competente en la materia”.

4. A la hora de cumplimentar el BAU, en ocasiones se utilizan descalificativos y se emplean expresiones que pueden resultar injuriosas. Para evitar las consecuencias a las que este tipo de comportamientos puede dar lugar, se les recomienda muy encarecidamente que en el cuerpo del BAU se limiten a la descripción pormenorizada de los hechos, pero sin calificarlos, a menos que estén en condiciones de aportar cumplida prueba de lo que afirman².

5. Se ha constatado que cuando no reciben la respuesta que desean frente a la reclamación presentada, es muy frecuente que soliciten la remisión al superior jerárquico o a la Defensoría. Evidentemente, este es un derecho que les asiste de acuerdo con la normativa, pero se les ruega que lo ejerciten con responsabilidad pues, en muchos casos, realmente no está justificada esa remisión, ya que en las instancias previas se han proporcionado ya todas las explicaciones necesarias y, para la instancia superior, este comportamiento generalizado supone un volumen muy importante de trabajo (en muchos casos, innecesario, en cuanto, después de analizada la reclamación y todas las respuestas recibidas, no puede sino confirmar las conclusiones previas).

En definitiva, no se trata de establecer cortapisas en el uso del BAU: es una herramienta sumamente útil y su uso adecuado repercute favorablemente en el funcionamiento de la UCA. Pero, como toda herramienta, hay que hacer un uso correcto, un uso racional de la misma, para que no se vuelva en contra de la propia Institución.

² Por ejemplo, en el caso de que el motivo del BAU sea que el profesor ha faltado a una clase, aporten los datos correspondientes relativos a la asignatura, nombre del profesor, día, hora, etc., pero no hablen Uds. de “falta de profesionalidad”, “irresponsabilidad”, etc., ni mucho menos, insulten. Cabe la posibilidad de que, tras solicitar las correspondientes explicaciones, la ausencia esté justificada y el profesor, ofendido por las descalificaciones recibidas, ejercite las acciones legales que correspondan contra Uds.