

DIRECTRIZ DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Acciones	Responsables	Documentos y Registros
Definición de los canales de presentación	Equipo directivo	Formulario de Quejas sugerencias y reclamaciones (Página web UNED Plasencia). Hoja de reclamaciones Hoja de quejas Portal estadístico de la UNED (Cuestionarios)
La asignación de responsables de su análisis y resolución	Equipo directivo	
La metodología para la resolución : el establecimiento de áreas de mejora para el caso de quejas , sugerencias y reclamaciones	Equipo directivo Coordinador/a académico/a Personal de Administración y Servicios	Documento Proceso de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones
La comunicación a los implicados	Equipo directivo	Correos electrónicos
El cierre de las QSR	Equipo directivo	

Título

Directriz de quejas, sugerencias y reclamaciones

Edición y año

Ed.1ª enero 2025

Objeto

Tener en cuenta las opiniones de los estudiantes para mejorar el servicio

Responsables

Equipo directivo, Coordinador/a Académico/a, Personal de Administración y Servicios

Recursos

Portal estadístico de la UNED, Formularios de Quejas , Sugerencias y Reclamaciones, TIC