

Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

SAIC05-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED

#SOMOS2030
uned.es

UNED

**SAIC05-P07-C3-v01 Proceso para la gestión y revisión de quejas o
reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

1. OBJETO Y ALCANCE

2. REFERENCIAS/NORMATIVA

3. DEFINICIONES

**4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL
PROCESO**

5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS

6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

7. RESPONSABLES DEL PROCESO

8. FLUJOGRAMA

Tabla de versiones y ediciones.

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	30/06/2026	Primera versión.

Elaboración: Vicedecanato con competencias en calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Sección de Gestión Académica y Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.	Revisión: Oficina de Calidad de la UNED. Comisión de Aseguramiento de Calidad de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.	Aprobación: Junta de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
Fecha:27/03/2025	Fecha:17/06/2026	Fecha:30/06/2026

**SAIC05-P07-C3-v01 Proceso para la gestión y revisión de quejas o
reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este proceso es describir la sistemática para la gestión y revisión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, relacionadas con la prestación de servicios y la atención ofrecida por los órganos académicos y administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, así como por su personal.

2. REFERENCIAS / NORMATIVA

- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.](#)
- [Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.](#)
- [Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante.](#)
- [Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario](#)

3. DEFINICIONES

Felicitación: manifestación satisfactoria del usuario/a por algún servicio o resultado de este, desarrollado en el seno de la Facultad.

Queja: Manifestación de insatisfacción del usuario/a con el servicio y/o el resultado del mismo. Acción de quejarse. Como tal, constituye una oportunidad de mejora para las organizaciones públicas y, en este sentido, debe ser entendida. Siempre son valiosas porque dan información de primera mano sobre cómo es percibida la calidad de los servicios prestados por las administraciones públicas.

Reclamación: manifestación de insatisfacción del usuario/a por incumplimiento de los servicios ofrecidos por la Facultad o por las unidades administrativas encargadas de los mismos. Las reclamaciones serán tramitadas igual que las quejas.

Sugerencia: mecanismo activo que recoge propuestas o iniciativas de mejora respecto a la forma de prestación del servicio o al resultado del mismo, y que está encaminada a mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados por la Facultad.

Usuario/a del sistema universitario (a efectos del SGIC): se desprende de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU). Se entiende por usuario/a del sistema universitario toda persona o colectivo destinatario de los servicios prestados por la universidad, ya sea de forma directa o indirecta. A estos efectos, se distinguen usuarios/as directos/as, usuarios/as internos y usuarios/usuarioas externas. Usuarios/as directos/as son principalmente el estudiantado, como destinatario principal del servicio público educativo. Usuarios/as internos/as, es el colectivo integrado por el personal docente e investigador y el personal técnico, de gestión y de administración y servicios, en cuanto participantes y beneficiarios de los servicios universitarios. Usuarios externos, son principalmente los/as egresados/as, empleadores/as, instituciones colaboradoras, como

**SAIC05-P07-C3-v01 Proceso para la gestión y revisión de quejas o
reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

representantes de la sociedad en general y destinatarios de los resultados del sistema universitario.

4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO

La iniciación de este proceso concierne a todos los miembros de la comunidad universitaria vinculados a la Facultad y, en general, a cualquier persona de la sociedad que se relacione con ella.

Las quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones formuladas conforme a lo previsto en el presente proceso no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora aplicable, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el proceso.

Se entiende que no está incluido en el presente proceso lo relacionado con:

- a) Las solicitudes de revisiones de exámenes presentadas por el estudiantado.
- b) Las quejas y reclamaciones presentadas ante el/la Defensor/a Universitario/a,
- c) Las incidencias que se refieran a los servicios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y/o
- d) Las solicitudes de recursos administrativos.

Canal de atención de las quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

• **Telemático:**

Con el fin de facilitar a las personas usuarias la comunicación de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, la página web de la Facultad y la de los títulos que se imparten en ella incluyen un acceso al Buzón de quejas sugerencias y felicitaciones, mediante un formulario electrónico diseñado específicamente a tal fin en la Sede Electrónica de la UNED.

La unidad encargada de su gestión es la Sección de Quejas y Sugerencias de la UNED.

Si alguna queja, reclamación sugerencia o felicitación es recibida por correo electrónico en cualquier unidad de la Facultad, ésta debe comunicar al usuario/a la vía adecuada de petición: el formulario de Buzón de quejas y sugerencias de la UNED.

• **Presencial:**

Las solicitudes en papel presentadas en el Registro General se remiten a la Sección de Quejas y Sugerencias, Centro de Atención al Estudiante, a través del Sistema Electrónico de Gestión Integrada de Servicios de Registro (GEISER).

Recepción y canalización de las quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Una vez recibida la solicitud, la Sección de Quejas y Sugerencias acusa recibo en las siguientes 24 horas laborables a la persona usuaria interesado/a, agradeciéndole su comunicación y participación por esta vía.

SAIC05-P07-C3-v01 Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Todas las solicitudes se registran en una base de datos con una codificación que permite identificarlas.

Registrada la solicitud, se remite a la unidad y/o persona responsable de su resolución/aclaración/recepción. Cuando la solicitud va asociada a un título universitario, se reenvía además al coordinador/a del citado título para que sea consciente de la petición/información recibida y sea considerada en el informe periódico de seguimiento del título para su valoración y/o mejora.

El desarrollo que se sigue, en cada caso, es el siguiente:

Queja o reclamación. Si la solicitud es una queja o reclamación, la unidad y/o persona responsable de su resolución tiene que analizarla, buscar una solución, si esto fuera posible y, en cualquier caso, remitir una contestación a la Sección de Quejas y Sugerencias para que, en el plazo máximo de 20 días hábiles, ésta pueda contestar al peticionario.

Una vez terminado este proceso, si el usuario/a no estuviera conforme, podrá interponer su queja o reclamación ante el **Defensor Universitario**.

Sugerencia. Si la comunicación recibida es una sugerencia, la unidad y/o persona responsable de su recepción analizará su viabilidad y, en todo caso, deberá remitir una contestación a la Sección de Quejas y Sugerencias para que ésta pueda contestar en el plazo máximo de 20 días hábiles.

Felicitación. En el caso de que la comunicación recibida sea una felicitación, se traslada a la unidad y/o al responsable del servicio implicado para que comunique la misma a la/s persona/s que haya/n sido objeto de la felicitación.

La sección de Quejas y Sugerencias elabora un Informe sobre las quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, que se envía principalmente a los responsables de las titulaciones. Estos deben analizar la información recibida y tomar decisiones orientadas a mejorar, asegurándose de que los resultados se reflejen en los informes de seguimiento y planes de mejora de la titulación, conforme al *SAIC05-P02-C2 Proceso para el Aseguramiento de la Calidad de las Titulaciones de la Facultad*.

Los indicadores de seguimiento considerados son:

- Número de comunicaciones recibidas (quejas, sugerencias y felicitaciones).
- Número de comunicaciones cerradas en plazo, independientemente de que la persona usuaria esté o no de acuerdo con la solución aportada.

Estos indicadores se recogen y segmentan por curso académico, por materia y por titulación.

Este proceso se revisa teniendo presente los resultados de los indicadores y, cuando se realice alguna mejora o actualización, se identificará con una nueva versión y las causas que la motivan.

Su desarrollo, seguimiento y revisión, son responsabilidad del Centro de Atención al Estudiante (CAE) a través de la sección de Quejas y Sugerencias.

SAIC05-P07-C3-v01 Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS

Los grupos de interés implicados son todos los miembros de la comunidad universitaria vinculados a la Facultad y, en general, cualquier persona de la sociedad que se relacione con ella, en tanto que pueden iniciar el proceso, participar en su gestión o verse afectados por sus resultados.

6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
Formulario-web de quejas, sugerencias y felicitaciones	Electrónico	Servicio de Transformación Digital	Continuamente disponible
Expedientes de QRSyF dirigidas a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.	Papel o digital (Base de datos de la Sección de Quejas y Sugerencias)	Sección de Quejas y Sugerencias de la UNED	Normativa aplicable
Resultados de los indicadores	Documento digital	Sección de Quejas y Sugerencias de la UNED	Normativa aplicable
Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones	Documento digital	Sección de Quejas y Sugerencias de la UNED	Normativa aplicable
Acuerdos sobre los expedientes de QRSyF (acciones correctivas, mejoras en el plan de la titulación, cambios en procedimientos, etc)	Papel o digital (repositorio documental)	Responsables de las titulaciones de la Facultad y de los servicios implicados	Normativa aplicable
Texto del proceso	Documento digital	Vicedecanato con competencias en calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.	Permanente y actualizado

7. RESPONSABLES DEL PROCESO

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Sección de Quejas y Sugerencias	- Registra, distribuye, tramita y hace el seguimiento de las QRSyF referidas a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. - Desarrolla, sigue y revisa el proceso. - Elabora el Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones y lo envía a los responsables de las titulaciones de la Facultad

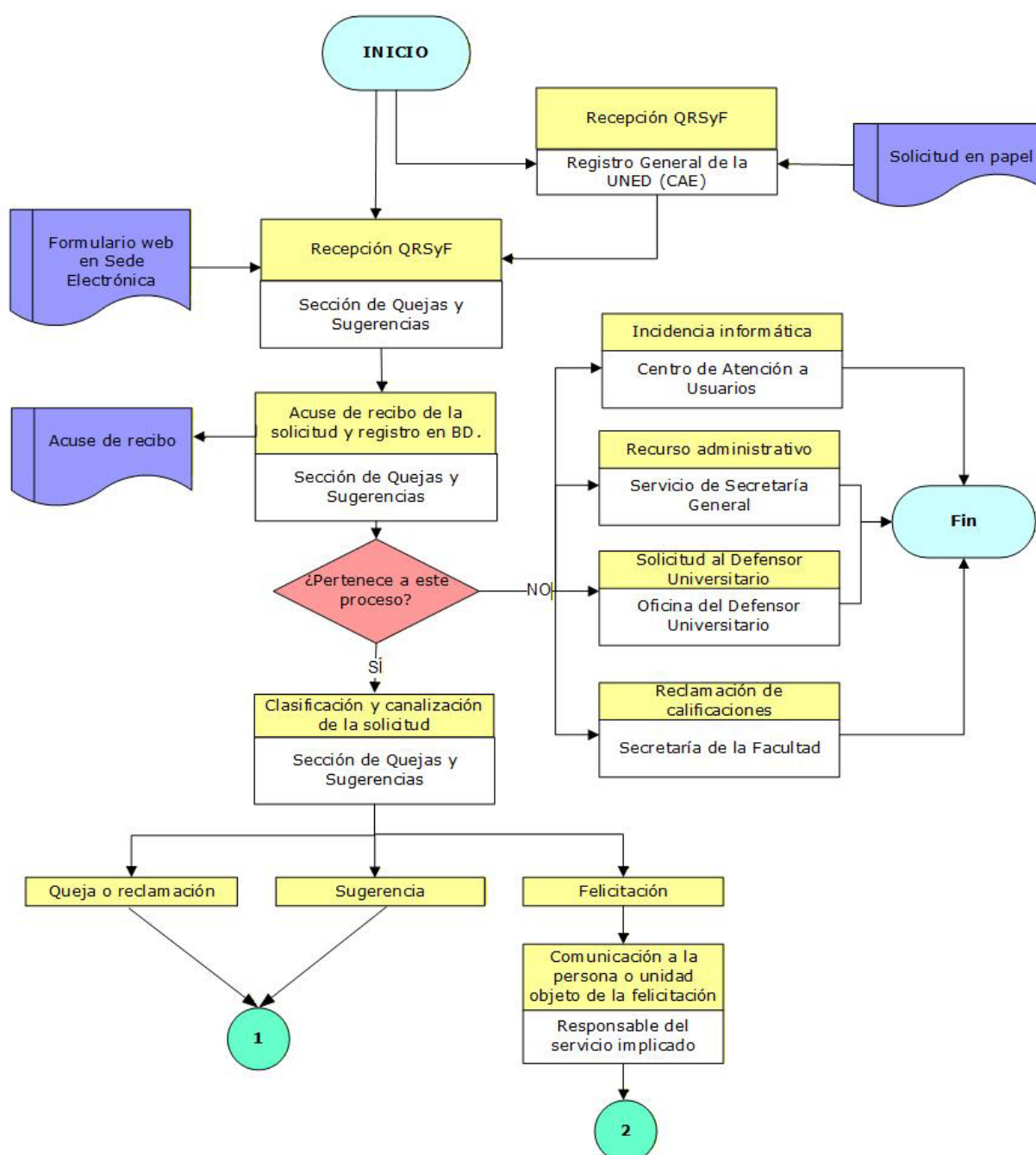
**SAIC05-P07-C3-v01 Proceso para la gestión y revisión de quejas o
reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Servicio de Transformación Digital	Mantiene actualizado el formulario web en la Sede Electrónica.
Responsables de las titulaciones de la Facultad y/o responsables de los servicios implicados	Analizan la información recibida y toman decisiones para mejorar.
Vicedecanato con competencias en calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales/ Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.	Velan por el adecuado análisis y resolución de las QRSyF recibidas en la Facultad.

SAIC05-P07-C3-v01 Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

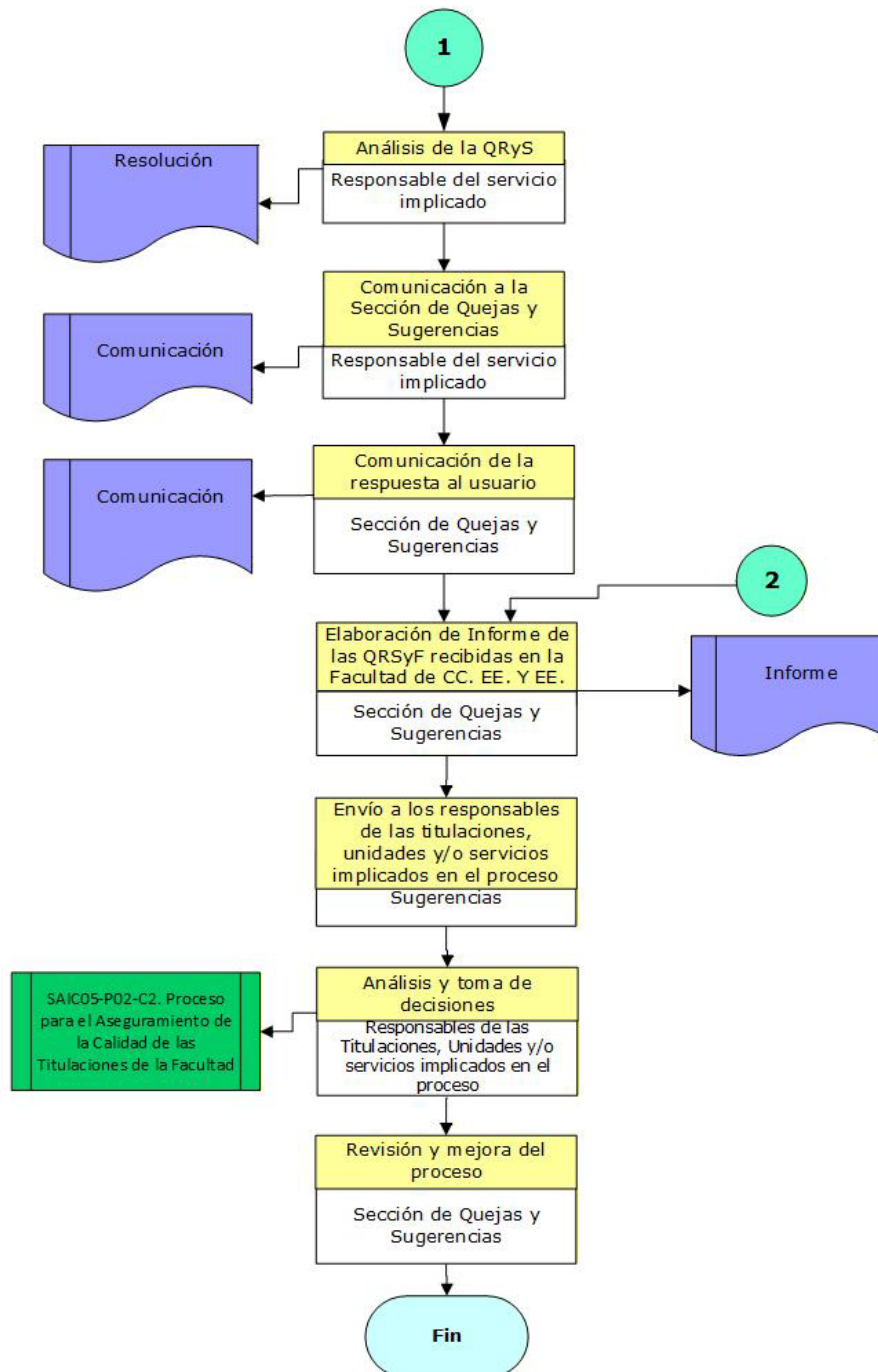
8. FLUJOGRAMA

F-SAIC05-P07-C3. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Facultad de CC. EE. Y EE



SAIC05-P07-C3-v01 Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

F-SAIC05-P07-C3. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Facultad de CC. EE. Y EE.





#SOMOS2030
uned.es

