

Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la UNED

SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED

#SOMOS2030
uned.es

UNED

**SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la
Universidad**

- 1. OBJETO Y ALCANCE**
- 2. REFERENCIAS/NORMATIVA**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, INDICADORES DE MEDIDA 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.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	30/06/08	<u>Edición 1ª: Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> Certificada por la ANECA en la I Convocatoria de AUDIT. Fecha de la certificación: 16-09-2009.
02	11/01/2011	<u>Edición 2ª: Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> - Inclusión del Plan Director 2010-2013 en los procesos en sustitución del Plan Estratégico 2007-2009. - Inclusión de las nuevas Normas para la Revisión de Exámenes (29-06-2010). - Inclusión del R.D. 1791/2010 por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante (BOE 31-12-2010). - Actualización de la legislación y otras normativas. - Actualización de la denominación de algunos cargos académicos.
03	Junio 2015	Edición 3ª: - Simplificación de la nomenclatura y actualización del contenido de los subprocesos - Actualización de la normativa - Actualización de las unidades responsables - Actualización de las definiciones - Actualización de los indicadores de seguimiento de cada subproceso
Versión	Fecha	Motivo de la modificación
04	Junio 2022	Revisión completa. Adaptación al nuevo SAICU de la UNED. Se cambia Edición por Versión (las nuevas ediciones no pasan por CG).
04-e02	Septiembre 2023	Edición 02: cambia numeración del proceso y se adapta al Audit Internacional. Se cambia Edición por Versión (las nuevas ediciones no pasan por CG).
04-e03	Abril 2024	Edición 03: Se aclara que quejas y reclamaciones se tramitan de igual manera. Se elimina un indicador de seguimiento. Se adapta al programa AUDIT 2024.

**SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la
Universidad**

Elaboración: CAE / Sección de Quejas y Sugerencias / Oficina de Calidad Fecha: 2024	Revisión: Vicerrector/a de estudiantes / Comisión de aseguramiento de calidad de la UNED Fecha: 16/04/2024	Aprobación: Consejo de Gobierno de la UNED Fecha: 13-07-2022
--	---	---

**SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la
Universidad**

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este proceso es describir la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas.

Este proceso es común a todos los centros y servicios de la UNED.

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.](#)

3. DEFINICIONES

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

Interesado: toda persona, grupo o institución que tiene interés en los servicios que ofrece la UNED: estudiantado, profesorado, personal de apoyo, administraciones públicas, empleadores, proveedores, empresas y sociedad, en general, independientemente, de la consideración amplia recogida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (Artículo 4. Concepto de interesado).

Queja: mecanismo activo de participación ciudadana que manifiesta una falta de satisfacción de las expectativas de los usuarios hacia los servicios recibidos o los resultados de estos. Manifestación de insatisfacción del usuario 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 un organismo o por las unidades administrativas encargadas de los mismos. Las reclamaciones serán tramitadas igual que las quejas.

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

**SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la
Universidad**

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

La iniciación de este proceso concierne a todos los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad, en general.

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 de cada proceso, 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 de la UNED,
- 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 los/as interesados/as la comunicación de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, en la Sede Electrónica de la UNED existe un acceso al [Buzón de quejas y sugerencias de la UNED](#), formulario específicamente diseñado a tal fin.

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

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

• **Presencial:**

Solicitud en papel presentada en el Registro General. La solicitud registrada será remitida a la Sección de Quejas y Sugerencias, Centro de Atención al Estudiante, a través del Sistema de registro de la UNED, 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 al interesado/a, agradeciéndole su comunicación y participación por esta vía.

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

**SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la
Universidad**

petición/información recibida y sea considerada en el informe periódico de seguimiento del título para su consideración 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 interesado/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, tanto si es viable como si no, 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.

Anualmente, la sección de Quejas y Sugerencias realiza el Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones que envía a los responsables de las titulaciones.

Los indicadores de seguimiento del proceso son:

- Número de solicitudes recibidas (quejas, sugerencias y felicitaciones).
- Número de solicitudes cerradas en plazo, independientemente de que el interesado/a esté o no de acuerdo con la solución aportada.

Estos indicadores se recogen periódicamente y se 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 y se identifica con una nueva versión y las causas que la motivan.

El desarrollo del proceso, así como el seguimiento y la revisión, son responsabilidad del Centro de Atención al Estudiante (CAE) a través de la sección de Quejas y Sugerencias.

5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS

Los grupos de interés implicados en este proceso son todos los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad, en general.

**SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la
Universidad**

6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

Identificación de las evidencias de la Universidad	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
Formulario-web de quejas, sugerencias y felicitaciones	Electrónico	Servicio de Transformación Digital	Continuamente disponible
Quejas sugerencias y felicitaciones	Papel o digital	Sección de Quejas y Sugerencias de la UNED	6 años
Resultados de los indicadores	Documento digital	Sección de Quejas y Sugerencias de la UNED	6 años
Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones	Documento digital	Sección de Quejas y Sugerencias de la UNED	6 años
Documento del proceso (versión actualizada SAIC)	Documento digital	Sección de Quejas y Sugerencias y Oficina de Calidad	6 años

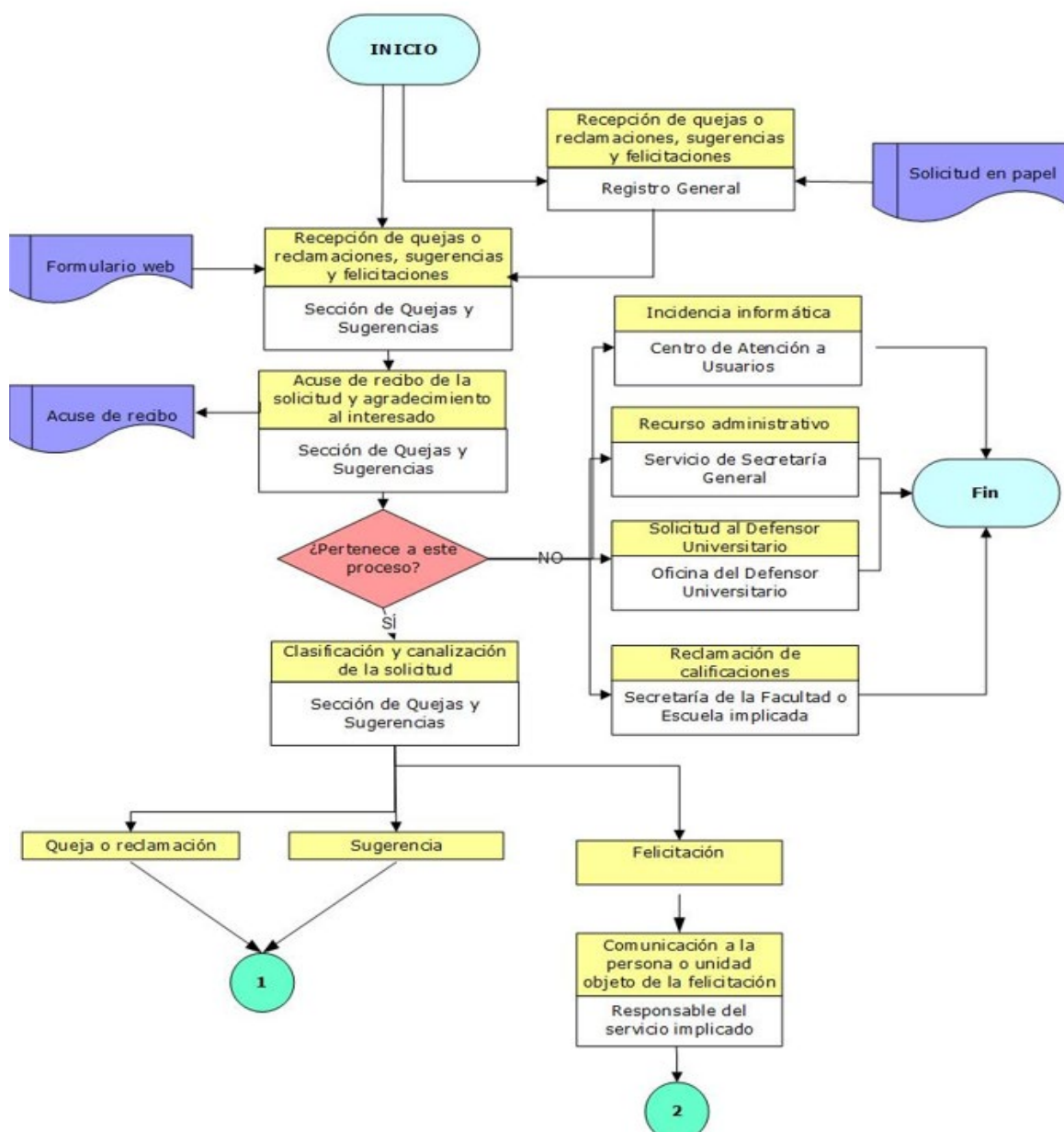
7. RESPONSABLES DEL PROCESO

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Consejo de Gobierno (incorpora representantes de todos los sectores de la comunidad universitaria)	Aprueba el texto del proceso como integrante del SAICU de la UNED.
Comisión de aseguramiento de calidad (CAC) de la UNED (incorpora representantes de todos los sectores de la comunidad universitaria)	Revisa el texto del proceso como integrante del SAICU de la UNED.
Vicerrectorado de estudiantes / Dirección CAE	Revisa del proceso como integrante del SAICU de la UNED.
Sección de Quejas y Sugerencias	- Registra, distribuye, tramita y hace el seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en la UNED. - Revisa y actualiza el proceso. - Desarrollo, seguimiento y revisión del proceso. - Elabora los informes de rendimiento del proceso.
Servicio de Transformación Digital	Mantiene actualizado el formulario web en la Sede Electrónica.

SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad

8. FLUJOGRAMA

F-SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de quejas o redamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad



**SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la
Universidad**

**F-SAICU-P07-C3-v04-e03. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y
felicitaciones de la Universidad**

