

**BEATRIZ BADORREY MARTÍN, SECRETARIA GENERAL DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA,**

**C E R T I F I C A:** Que en la reunión del Consejo de Gobierno, celebrada el día treinta de junio de dos mil quince fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

**07. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de  
Calidad e Internacionalización**

**07.03.** El Consejo de Gobierno aprueba la actualización de la directriz 3, proceso 7: Quejas y sugerencias, según anexo.

Y para que conste a los efectos oportunos, se extiende la presente certificación haciendo constar que se emite con anterioridad a la aprobación del Acta y sin perjuicio de su ulterior aprobación en Madrid, a uno de julio de dos mil quince.

C/ Bravo Murillo, nº 38  
28015 Madrid

Tel: 91 398 81 51/ 65 26/27/28  
Fax: 91 398 60 42

[www.uned.es](http://www.uned.es)

**PROCESOS PARA LA GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS/NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS
  - I. Subproceso general para la gestión, revisión y seguimiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
  - II. Subproceso para la revisión de exámenes.
  - III. Subproceso por el que el Defensor Universitario gestiona y revisa las quejas, sugerencias de mejora y peticiones de mediación de la comunidad universitaria de la UNED.
  - IV. Subproceso para la resolución de los recursos contra actos administrativos regulados en la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del proceso administrativo común
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMAS

**ANEXOS:**

- I. Modelo Formulario-web de quejas, sugerencias y felicitaciones
- II. Modelo de Solicitud de Revisión de Exámenes
- III. Modelo de solicitud de constitución de una comisión de revisión para una segunda revisión del examen
- IV. Modelo de solicitud al Defensor Universitario

P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
01	30/06/08	Edición 1ª: <u>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	Edición 2ª: <u>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificación de la nomenclatura y actualización del contenido de los subprocesos</li> <li>- Actualización de la normativa</li> <li>- Actualización de las unidades responsables</li> <li>- Actualización de las definiciones</li> <li>- Actualización de los indicadores de seguimiento de cada proceso</li> </ul>

<b>Elaboración:</b> Sección de Conciliación y Gestión de Iniciativas e Incidencias / Servicio de Secretaría General/ la Oficina del Defensor Universitario/ la Oficina de Calidad Fecha: mayo-2015	<b>Revisión:</b> Comisión de Metodología y Docencia (Comisión de Garantía de Calidad de la UNED) Fecha: junio-2015	<b>Aprobación:</b> Consejo de Gobierno de la UNED Fecha: 30/06/2015
--	--	---

### P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

#### 1. OBJETO

El objeto del presente documento es establecer la sistemática a aplicar en la UNED en la gestión y revisión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Está integrado por cuatro subprocesos:

P-U-D3-p7-1. Subproceso general para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

P-U-D3-p7-2. Subproceso para la revisión de exámenes

P-U-D3-p7-3. Subproceso por el que el Defensor Universitario gestiona y revisa las quejas, sugerencias de mejora y peticiones de mediación de la comunidad universitaria de la UNED

P-U-D3-p7-4. Subproceso para la resolución de los recursos contra actos administrativos regulados en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Proceso Administrativo Común.

#### 2. ALCANCE

Los subprocesos citados serán de aplicación en todos los centros y servicios en general de la UNED. Su desarrollo, así como el seguimiento y la revisión, son responsabilidad de las unidades afectadas por los mismos. La iniciación de estos procesos concierne a todos los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad, en general.

El Defensor Universitario sólo atenderá aquellas cuestiones en las que se hayan agotado las vías previas de reclamación. Es imprescindible la solicitud por escrito bien a través del Registro de la Universidad bien por correo electrónico.

La interposición de un recurso administrativo relativo a las calificaciones no se podrá interponer si previamente no se han agotado las actuaciones previstas en las Normas para la Revisión de Exámenes.

### 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones son, entre otras:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Normativa de resolución de recursos contra actos administrativos regulados en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Proceso Administrativo Común.
- El 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.
- R.D. 1791/2010 por el que se aprueba el [Estatuto del Estudiante](#)
- [Normas para la Revisión de Exámenes](#) (Consejo de Gobierno de la UNED de 29-06-2010)
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del [Defensor Universitario](#) (BICI nº 39 del 10.9.2007), Ley Orgánica de Universidades y Reales Decretos de desarrollo de dicha ley, los Estatutos de la UNED y el Reglamento de Régimen Interno del Claustro de la UNED.

#### 4. DEFINICIONES

*Solo conociendo cómo los usuarios valoran los servicios, pueden las organizaciones públicas satisfacer sus necesidades, respondiendo de forma inmediata a estas manifestaciones de descontento o propuestas de mejora.*

Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias. AEVAL. 2013

**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 los mismos. 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, deben ser entendidas. 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 por incumplimiento de los servicios ofrecidos por un organismo o por las unidades administrativas encargadas de los mismos. Las reclamaciones serán tramitadas de manera similar que las quejas.

**Sugerencia:** mecanismo activo de participación ciudadana que manifiesta propuestas de mejora respecto de la forma de los servicios prestados o los resultados de los mismos. Iniciativa expuesta por el usuario para mejorar la calidad del servicio y/o el resultado del mismo. Tendrán la consideración de sugerencias aquellas propuestas encaminadas a mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados por la UNED.

**Felicitación:** manifestación satisfactoria del usuario por algún servicio o resultado del mismo desarrollado en el seno de la UNED.

**Interesado:** toda persona, grupo o institución que tiene interés en los servicios que ofrece la UNED: estudiantes, profesores, personal de apoyo, administraciones públicas, empleadores, proveedores, empresas y sociedad, en general, independientemente, de la consideración amplia recogida en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (art. 31).

P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**Recomendación:** Cuando el desarrollo de sus actuaciones así lo aconseje, el Defensor Universitario podrá formular recomendaciones a los correspondientes responsables dirigidas a eliminar las deficiencias detectadas. Las autoridades académicas y los responsables de los servicios estarán obligados a responder por escrito en un plazo no superior a un mes.

**Recurso administrativo:** Los recursos administrativos son actuaciones de los estudiantes, entre otros interesados, mediante las que se solicita al Rector de la UNED la revisión o revocación de una resolución administrativa o de un acto de trámite, si éstos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, porque no se consideran acordes con el ordenamiento jurídico.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

### **P-U-D3-p7-1.** Subproceso general para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

Las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones formuladas conforme a lo previsto en el presente subproceso 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 subproceso.

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

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

### P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

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

- Telemático:

Con el fin de facilitar a los interesados la comunicación de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, en la Sede Electrónica de la UNED se ha creado un acceso al [Buzón-e de quejas y sugerencias de la UNED](#) que facilita un formulario específicamente diseñado a tal fin (ver Anexo I).

La unidad encargada de su gestión es la *Sección de Conciliación y Gestión de Iniciativas e Incidencias*.

Si alguna queja, reclamación, sugerencia o felicitación fuera recibida por correo electrónico en cualquier unidad de la universidad, ésta deberá de comunicar al interesado la vía adecuada de petición: el formulario de [Buzón-e de quejas y sugerencias de la UNED](#).

- Presencial:

Solicitud en papel presentada en el Registro General o en las Unidades de Atención al Estudiante de la UNED que dispondrán de formularios para la presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. La solicitud en papel será remitida a la Sección de Conciliación y Gestión de Iniciativas e Incidencias.

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

Una vez recibida la solicitud, la Sección de Conciliación y Gestión de Iniciativas e Incidencias acusará recibo en las siguientes 24 horas laborables al interesado, agradeciéndole su comunicación y participación en este subproceso de mejora de los servicios universitarios.

Todas las solicitudes propias de este subproceso se registrarán en una base de datos con una codificación que permita identificarlas.

Una vez registrada, se remitirá a la unidad y/o persona responsable de su resolución/aclaración/recepción. Cuando la solicitud vaya asociada a un título universitario, se reenviará además al coordinador del citado título para que sea consciente de la petición/información recibida y sea considerada en el informe anual del título para su seguimiento y/o mejora.

P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

El desarrollo a seguir en cada caso, según se indica en el correspondiente flujograma, es el siguiente:

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

Una vez terminado este subproceso, si el interesado 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 deberá analizar su viabilidad, y tanto si es viable como si no, remitir una contestación a la Sección de Conciliación y Gestión de Iniciativas e Incidencias para que en el plazo máximo de 20 días hábiles, ésta pueda contestar al peticionario.

**Felicitación.** En el caso de que la comunicación recibida fuera una felicitación, se trasladará 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.

**P-U-D3-p7-2. Subproceso para la revisión de exámenes**

La revisión de las calificaciones de exámenes es un derecho del estudiante de la UNED que está contemplado en los Estatutos de la UNED y en los Reglamentos de régimen interior de los Departamentos. El ejercicio de este derecho debe ser garantizado por parte de los equipos docentes con procedimientos que promuevan la transparencia de las actuaciones y el cumplimiento de los criterios de calidad del EEES.

Una vez publicadas las calificaciones en la Secretaría Virtual, y en el plazo de 7 días naturales máximo, el estudiante puede solicitar al profesor de la asignatura la revisión del examen. Éste tendrá de plazo para responder hasta la fecha oficial de entrega de Actas.

En el caso de que el estudiante no esté conforme con el resultado de la primera revisión, podrá solicitar, de forma motivada y en los 5 días naturales siguientes a la recepción del resultado de la primera revisión, la

### P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

constitución de una Comisión de Revisión que realizará una segunda revisión del examen. La presentación de esta solicitud no impide la inclusión en Actas de las calificaciones obtenidas tras la primera revisión.

Las Comisiones de Revisión cuentan con representación de los estudiantes y están compuestas por profesores del ámbito de conocimiento de las asignaturas afectadas, excluidos los profesores responsables de la primera revisión.

Para determinadas materias de carácter supra-departamental, como las prácticas externas o el trabajo fin de grado o máster, la Comisión responsable de este proceso será la que determine las directrices de organización docente y reclamaciones de estas materias.

La resolución de la Comisión deberá ser comunicada al interesado antes del 30 de abril (1ª Prueba Presencial), 31 de julio (2ª PP) y 31 de octubre (extraordinaria) respectivamente.

El informe final con las revisiones solicitadas y los acuerdos alcanzados durante el curso académico será trasladado al coordinador del título de grado/máster para su consideración como evidencia para la mejora del título.

#### **P-U-D3-p7-3. Subproceso por el que el Defensor Universitario gestiona y revisa las quejas, sugerencias de mejora y peticiones de mediación de la comunidad universitaria de la UNED**

Se presentarán, preferentemente, por correo electrónico a la dirección electrónica de la Oficina del Defensor Universitario, si bien podrá utilizarse, igualmente, la remisión por correo postal o su presentación en el Registro General.

Una vez recibido se comprobará que, efectivamente, se trata de un miembro de la comunidad universitaria.

Posteriormente, se analizará la cuestión suscitada, se contrastará con la normativa y se solicitarán los informes que se entiendan pertinentes. Finalmente, se optará por una intervención, una recomendación o su inadmisión, registrándose las distintas actuaciones en una base de datos para elaborar la Memoria anual y demás estadísticas.

P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**P-U-D3-p7-4. Subproceso para la resolución de los recursos contra actos administrativos regulados en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Proceso Administrativo Común.**

El procedimiento para la resolución de los recursos es el siguiente:

- 1) Registro de los recursos de los estudiantes que pueden llegar por el Registro General, las Facultades/Escuelas, o por correo electrónico.
- 2) Revisión y mejora de la solicitud
- 3) Solicitud de informe a la unidad competente
- 4) Elaboración de la propuesta de resolución
- 5) Revisión y redacción definitiva de la propuesta de resolución por el Jefe de Servicio de Secretaria General y por la Vicesecretaria General Técnica
- 6) Firma de la resolución por la Secretaria General, por delegación del Rector
- 7) Notificación de la resolución al estudiante y envío de una copia a la unidad administrativa afectada
- 8) Archivo del expediente

**Grupos de interés implicados en el diseño, desarrollo y seguimiento de estos procesos**

Los grupos de interés implicados en estos procesos son todos los miembros de la Comunidad Universitaria y la Sociedad, en general.

**6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

La revisión de estos procesos se activa cuando se considera oportuno realizar alguna mejora o actualización y se identificará con una nueva versión y las causas que la motivan.

Los indicadores asociados al seguimiento del subproceso **P-U-D3-p7-1** son: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes cerradas en plazo, independientemente de que el interesado esté o no de acuerdo con la

### P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

solución de las mismas; número de solicitudes propias o impropias, entendiéndose como impropias aquellas solicitudes recibidas que no se corresponden con la finalidad del buzón de quejas, sugerencias, reclamaciones, etc. Estos datos se podrán segmentar por curso académico, año natural, tipo de estudio, etc.

Los indicadores asociados al seguimiento del subproceso **P-U-D3-p7-2** **son:** número de revisiones de calificaciones solicitadas por título/curso académico; número de revisiones de calificaciones solicitadas a la Comisión de Revisión de Calificaciones por título/curso académico; número de recursos de alzada interpuestos por motivo de las revisiones de calificaciones por título/curso académico.

Los indicadores asociados al seguimiento del subproceso **P-U-D3-p7-3** **son:** Número total de casos recibidos, segmentados en quejas, consultas, mediaciones y sugerencias de mejora; número de recomendaciones efectuadas; número de intervenciones; número de mediaciones; variación interanual (aumento o disminución) para cada dato; correlación con el número de estudiantes de cada Facultad. Todos estos indicadores y datos se recogen en la Memoria anual.

Los indicadores asociados al seguimiento del subproceso **P-U-D3-p7-4** **son:** Media de los plazos de resolución de los recursos; Media de la recepción de los informes solicitados; Número de recursos anuales en total; Número de recursos por tipo de causa; Número de recursos estimados; Número de recursos desestimados; Número de recursos inadmitidos; Sentencias favorables a la UNED dictadas por los Tribunales de Justicia; Sentencias desfavorables a la UNED dictadas por los Tribunales de Justicia (Nota: en determinados casos la resolución puede ser recurrida potestativamente en reposición o mediante interposición directa de recurso contencioso-administrativo. Aquí, puede producirse que el Tribunal dicte una sentencia desfavorable para la UNED sin que se haya podido producir una revisión de la actuación administrativa por medio de la vía del recurso).

P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**7. ARCHIVO**

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Queja, reclamación, sugerencia y felicitación	Papel o informático	Sección de Conciliación y Gestión de Iniciativas e Incidencias de la UNED	6 años
Informe anual de evaluación de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	Papel o informático	Sección de Conciliación y Gestión de Iniciativas e Incidencias de la UNED	6 años
Reclamaciones de calificaciones (mayoritariamente e correo electrónico)	Informático o Papel	Equipos docentes. Secretario de la Comisión de Revisión de la facultad o escuela. Una copia será archivada por el Coordinador del título.	6 años
Acuerdos/Informes sobre las reclamaciones de calificaciones	Informático o Papel	Secretario de la Comisión de Revisión de la facultad o escuela. Una copia será archivada por el Coordinador del título.	6 años
Documentos del proceso P-U-D3-p7-3-03 (Defensor Universitario de la UNED)	Papel (expediente numerado). Registro en una base de datos office.	Oficina del Defensor Universitario	6 años
Documentos relativos a la resolución de recursos administrativos	Papel e informático	Sección de Recursos Administrativos de Estudiantes	6 años

## 8.- RESPONSABILIDADES

La **Sección de Conciliación y Gestión de Iniciativas e Incidencias** es la unidad encargada de recibir, canalizar al servicio implicado y dar respuesta adecuada al peticionario de la queja, reclamación, sugerencia o felicitación.

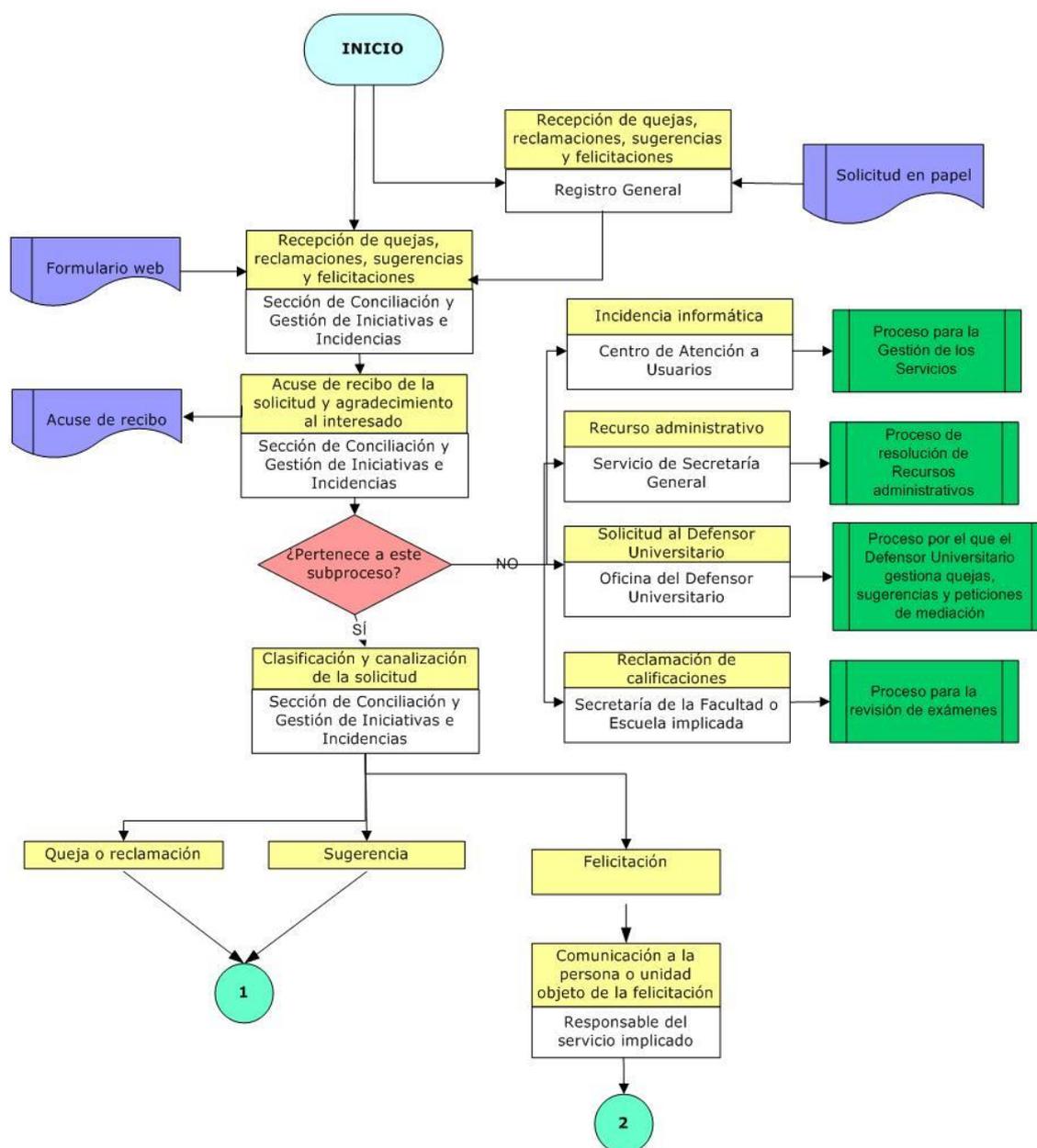
**Servicio de Secretaría General:** junto con la sección de Recursos Administrativos de Estudiantes, se encarga de la tramitación y resolución de los mismos.

**Comisión de Revisión de Exámenes:** junto a los equipos docentes, se encarga de garantizar el derecho de los estudiantes a la revisión de sus calificaciones, promoviendo la transparencia de sus actuaciones y el cumplimiento de los criterios de calidad del EEES y colaborando con las Comisiones Coordinadoras de los Títulos de grado y máster en sus funciones de seguimiento y supervisión de la implantación y desarrollo de los mismos.

**Defensor Universitario.** Es un miembro activo de la comunidad universitaria encargado de velar por el respeto de los derechos y libertades del personal docente e investigador, profesores tutores, alumnos y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la UNED. Será elegido por el Claustro universitario en votación directa y secreta por mayoría absoluta de sus miembros cada 4 años y no podrá desempeñar más de dos períodos consecutivos. Colaboran con él el Defensor Universitario Adjunto por el Sector de PAS y el Defensor Universitario Adjunto por el sector de Estudiantes a través de los cuales se encuentran representados todos los sectores de la comunidad Universitaria (Estudiantes, PDI y PAS).

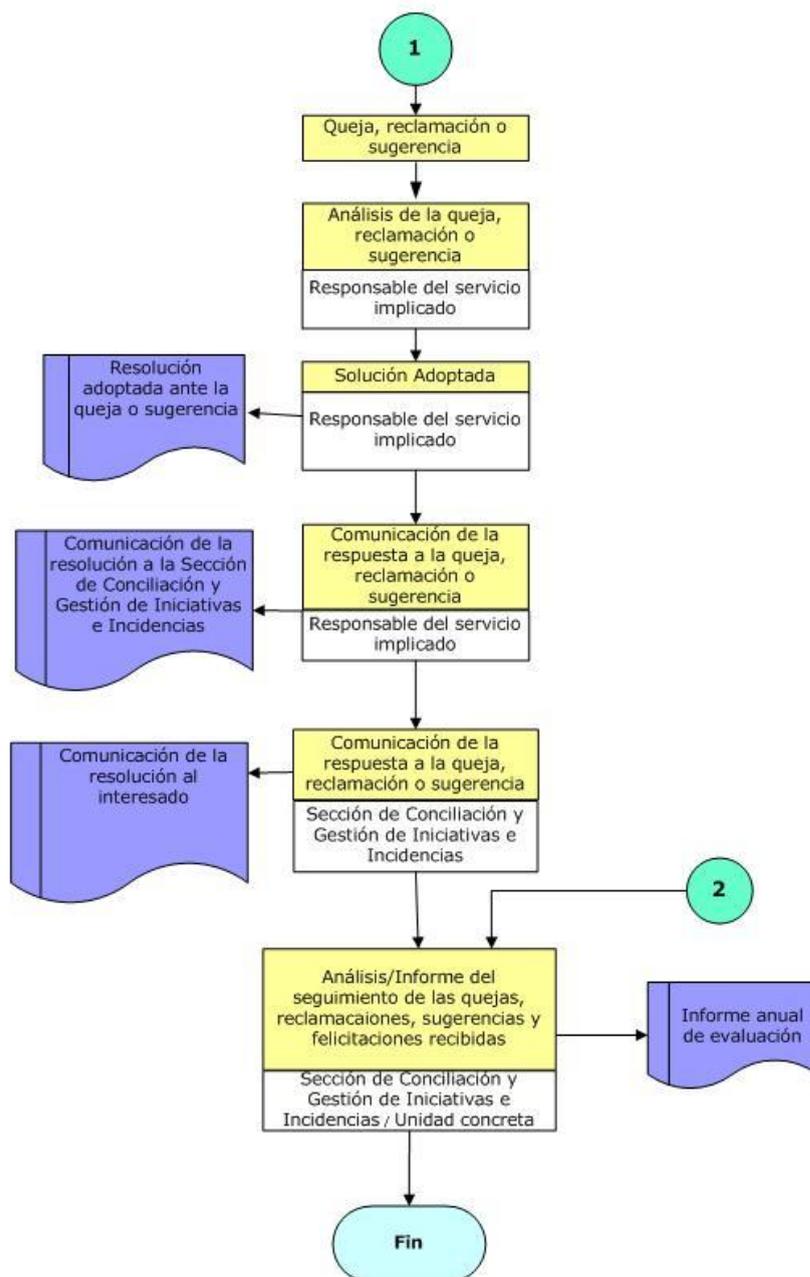
9. FLUJOGRAMAS

F-P-U-D3-p7-1-03 Subproceso general para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones



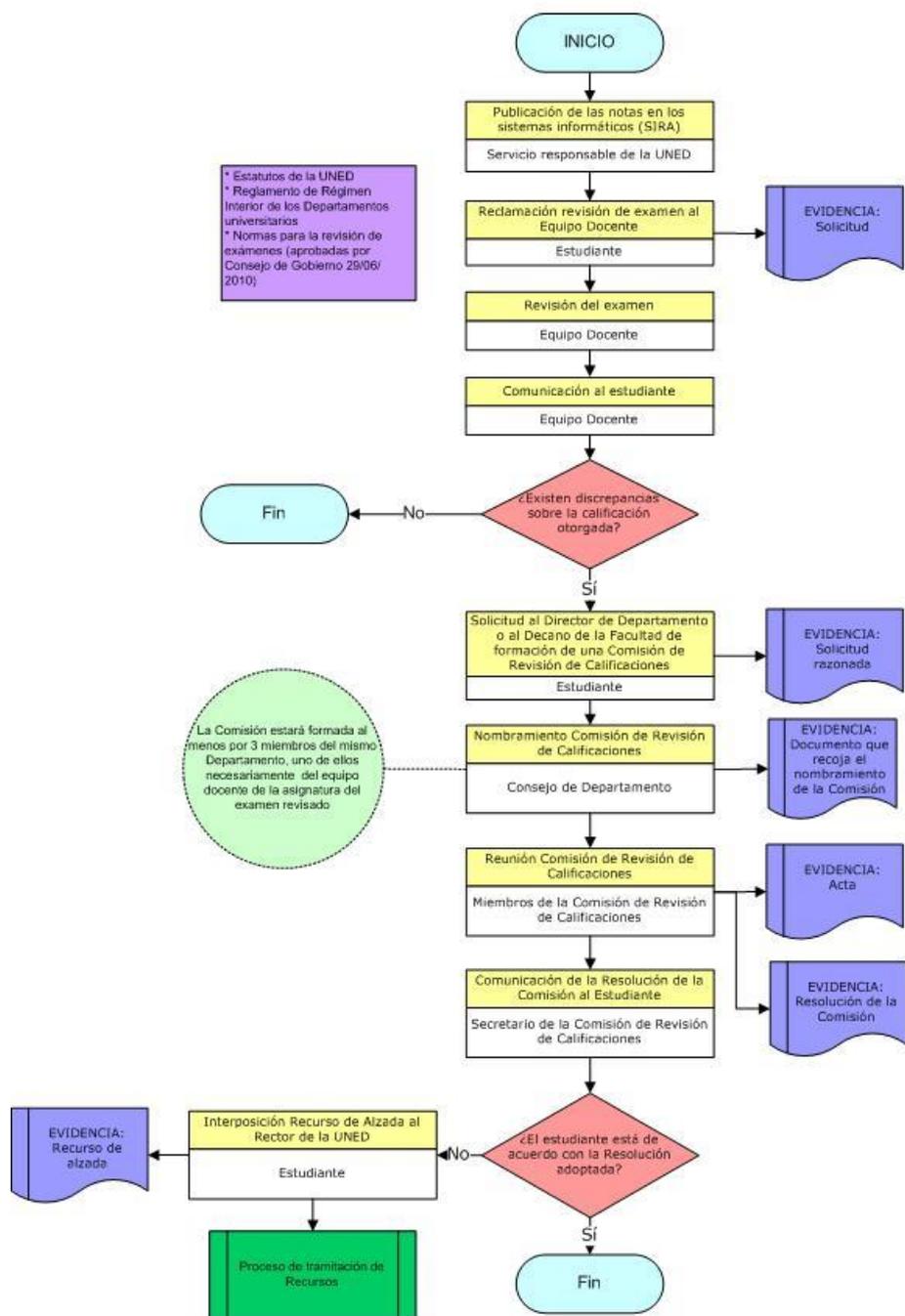
P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**F-P-U-D3-p7-1-03 Subproceso general para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones**



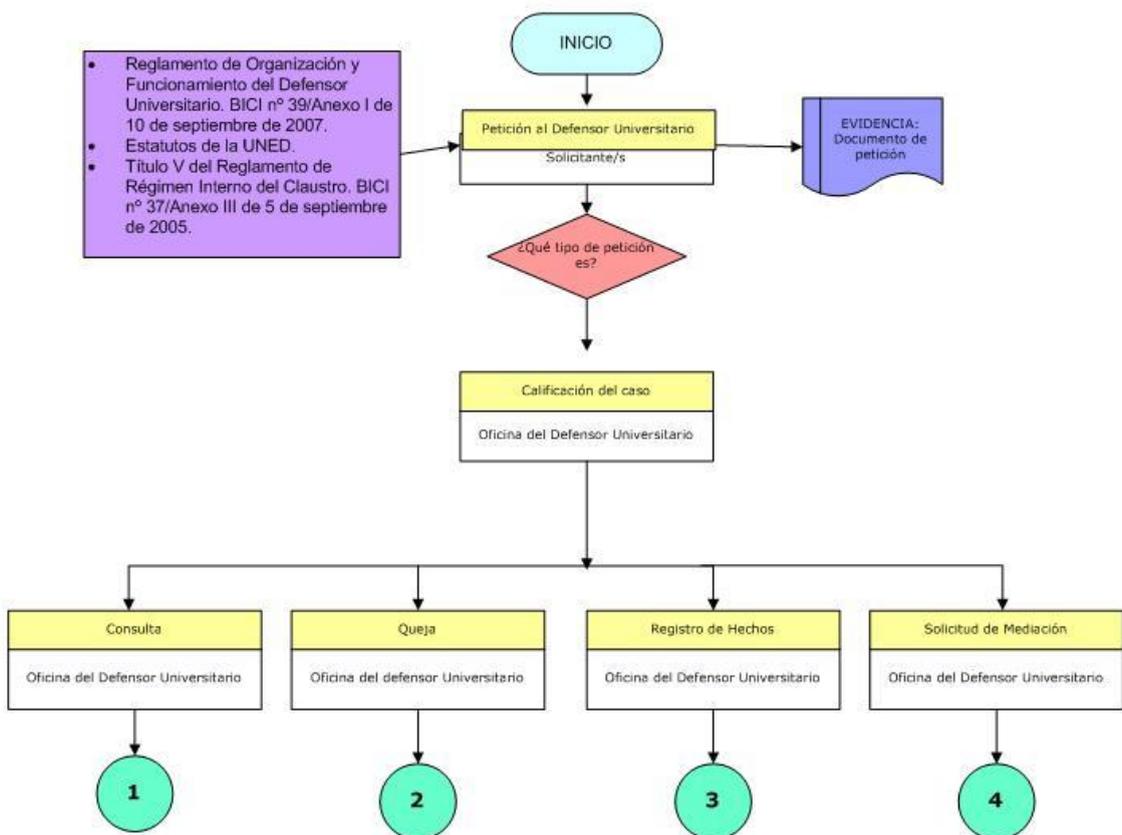
P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**F-P-U-D3-p7-2-03 Subproceso para la revisión de exámenes**



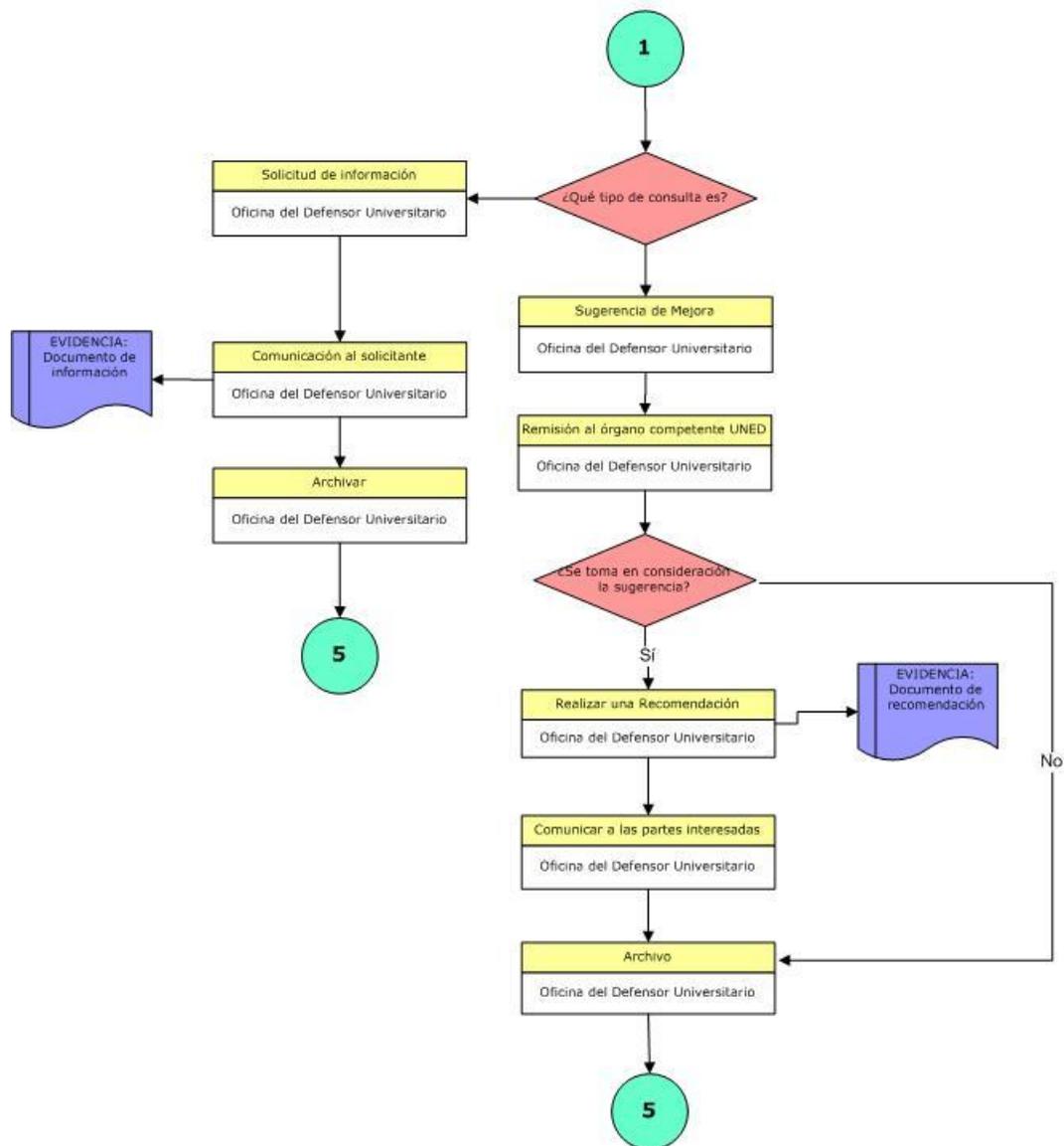
P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**F-P-U-D3-p7-3-03 Subproceso por el que el Defensor Universitario gestiona y revisa las quejas, sugerencias de mejora y peticiones de mediación de la comunidad universitaria**



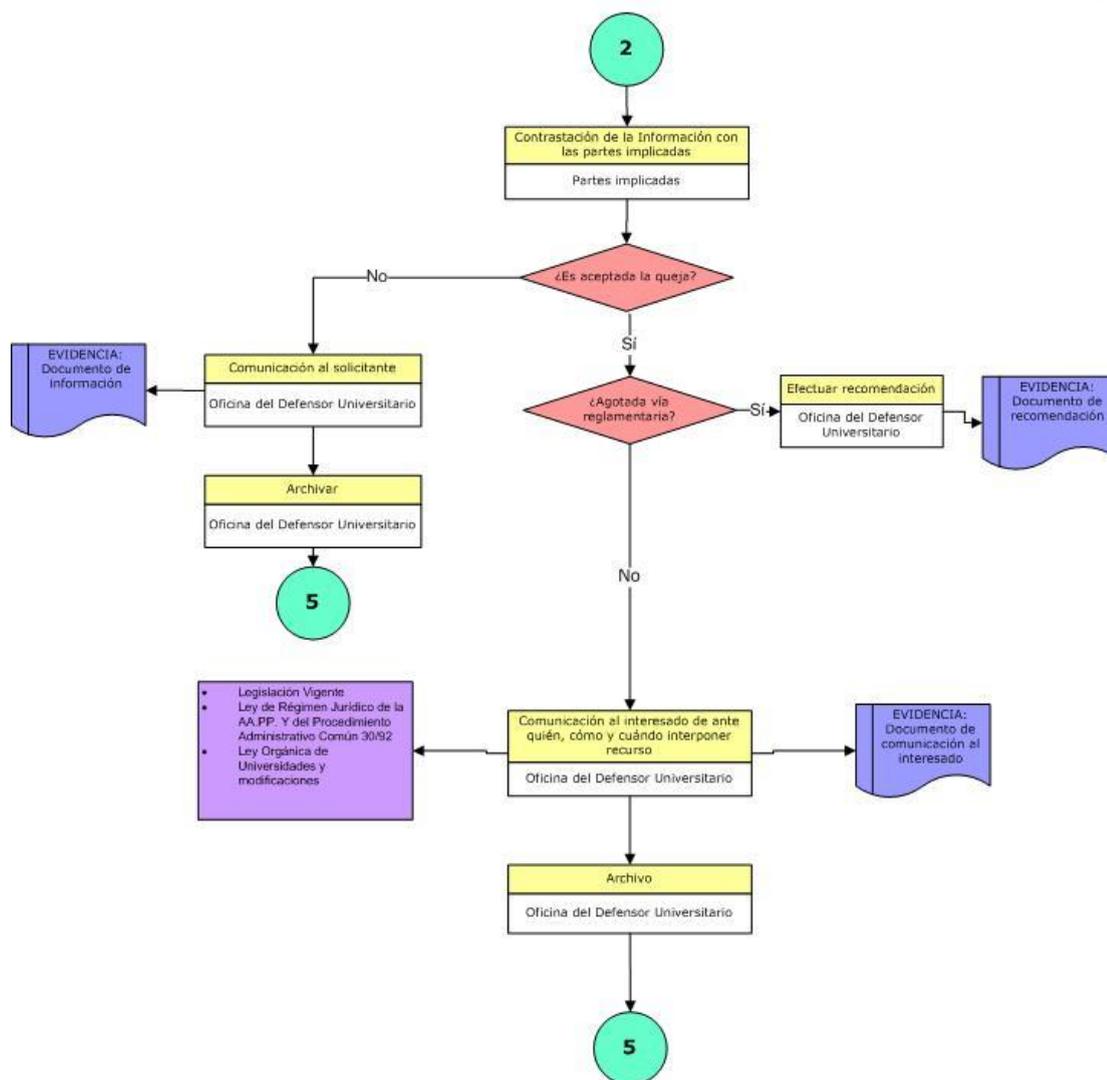
P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**F-P-U-D3-p7-3-03 Subproceso por el que el Defensor Universitario gestiona y revisa las quejas, sugerencias de mejora y peticiones de mediación de la comunidad universitaria**



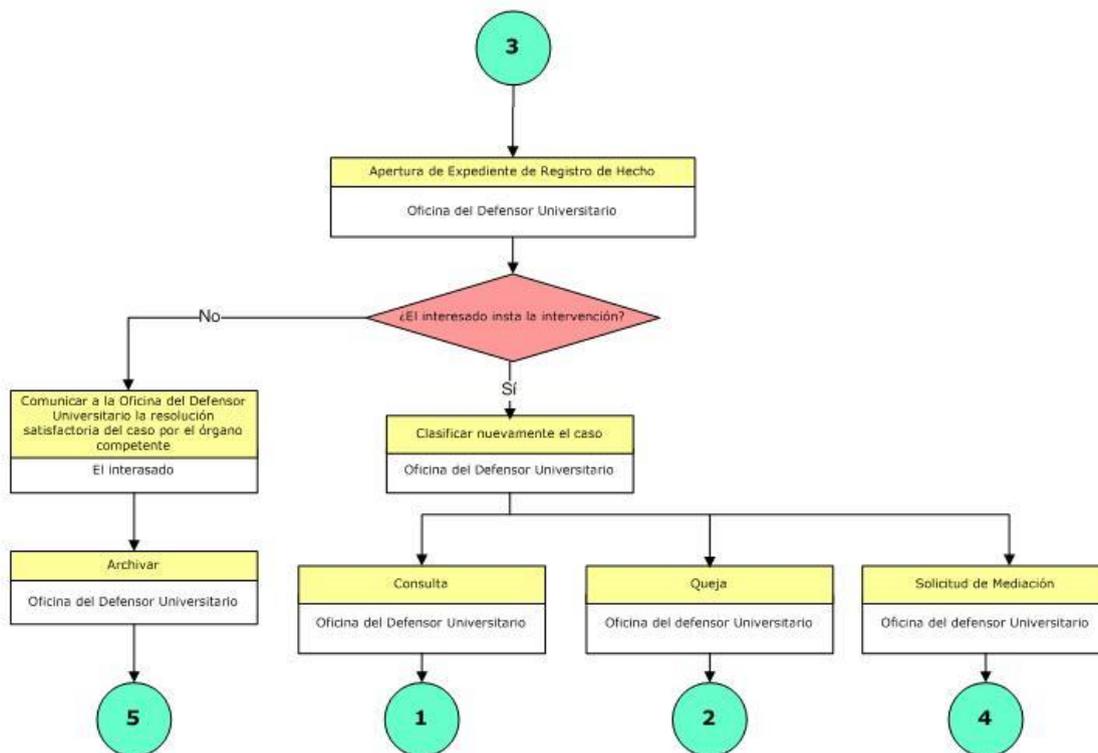
P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**F-P-U-D3-p7-3-03 Subproceso por el que el Defensor Universitario gestiona y revisa las quejas, sugerencias de mejora y peticiones de mediación de la comunidad universitaria**



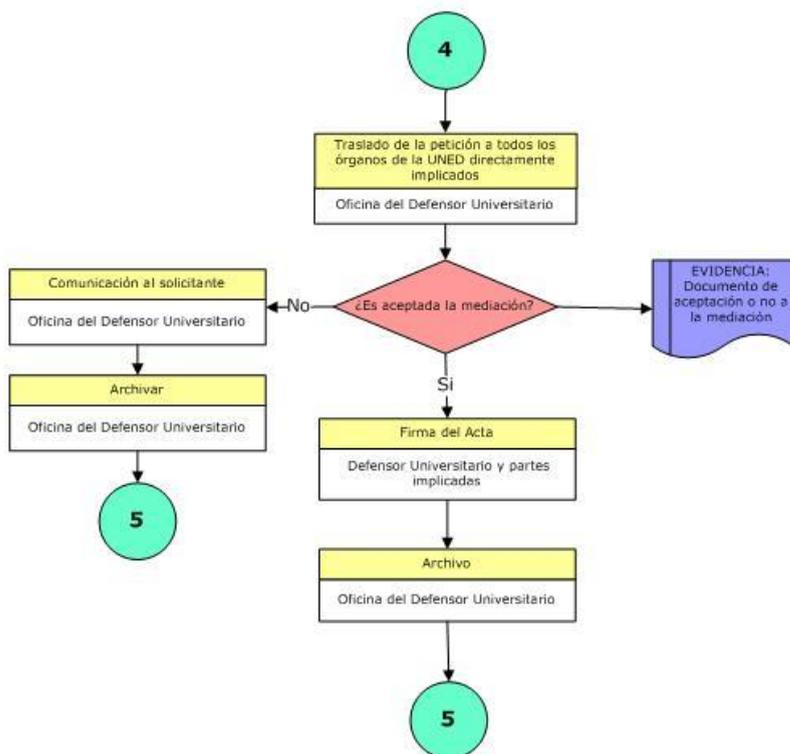
P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**F-P-U-D3-p7-3-03 Subproceso por el que el Defensor Universitario gestiona y revisa las quejas, sugerencias de mejora y peticiones de mediación de la comunidad universitaria**



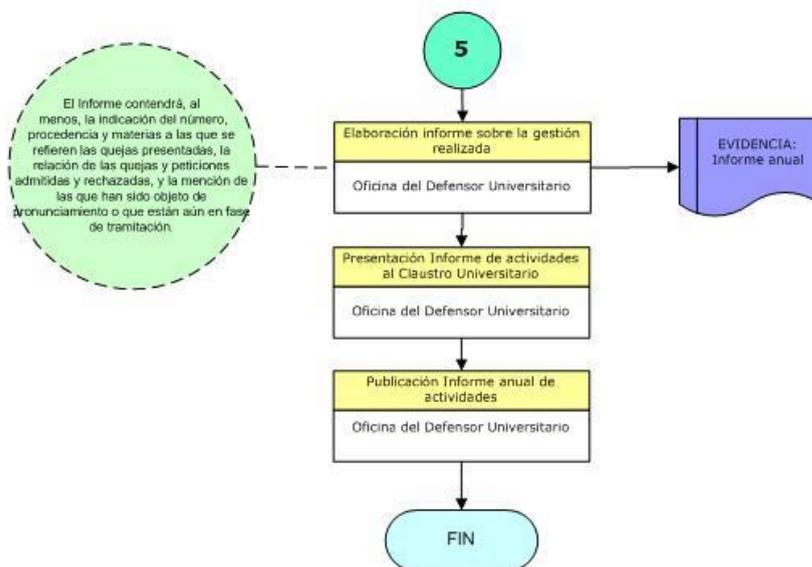
P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**F-P-U-D3-p7-3-03 Subproceso por el que el Defensor Universitario gestiona y revisa las quejas, sugerencias de mejora y peticiones de mediación de la comunidad universitaria**



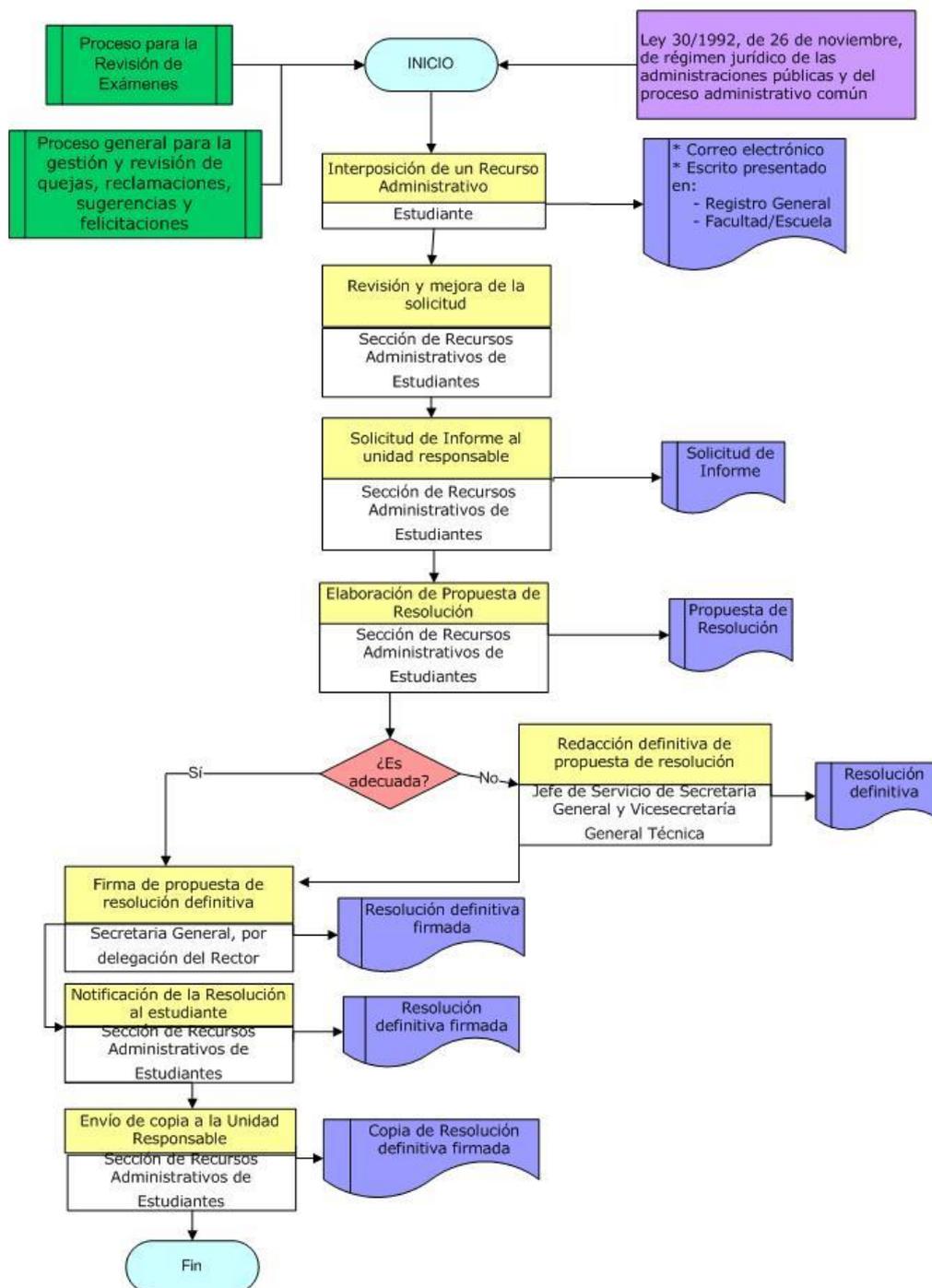
P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**F-P-U-D3-p7-3-03 Subproceso por el que el Defensor Universitario gestiona y revisa las quejas, sugerencias de mejora y peticiones de mediación de la comunidad universitaria**



P-U-D3-p7-03. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**F-P-U-D3-p7-4-03 Subproceso para la resolución de los recursos contra actos administrativos**



**ANEXO I**

**MODELO DE FORMULARIO WEB DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

Sugerencia  Queja  Felicitación

Documento de Identidad\*:

Nombre\*:  1º Apellido\*:

2º Apellido:

Domicilio:

Número:  Bloque:  Escalera:  Piso:  Puerta:

Código Postal:  Municipio:

País: seleccione una opción:

Teléfono fijo:  Teléfono móvil:

\*Indique dos veces el E-mail en el que desea recibir la respuesta de su queja o sugerencia.

E-mail\*:

E-mail\*:

Relación con la UNED: seleccione una opción

Estudiante
Otros
Personal de Administración y Servicios
Personal Docente e Investigador
Tutores

**DATOS DE LA QUEJA, SUGERENCIA o FELICITACIÓN**

Estudios: seleccione una opción

Acceso a la universidad para mayores de 25/40/45 años
Credenciales de acceso a la Universidad estudiantes U.E. y otros
Cursos de Verano
Doctorado EEES
Doctorado planes antiguos
Extensión Universitaria
Grado EEES
Idiomas (CUID)
Licenciatura/Diplomatura/Ingeniería
Máster EEES
Otros
Pruebas de Acceso a la Universidad de Bachillerato (Selectividad)
Títulos Propios
UNED Abierta
UNED Senior

Tipo de Unidad: seleccione una opción

Desplegable de nombres de títulos
-----------------------------------

Materia: seleccione una opción

Becas y ayudas al estudio
Convalidaciones/reconocimientos de créditos
Cursos virtuales
Docencia
Gestiones administrativas
Informática
Material didáctico
Matriculación/admisión
Medios e instalaciones
Oposiciones/Concursos
Otros
Pruebas presenciales (exámenes)
Sede electrónica
Tutorías
Web

### MOTIVO DE LA QUEJA, SUGERENCIA o FELICITACIÓN\*

Comentario\*:

0/1000 caracteres

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal le informamos que los datos personales facilitados por usted a través del presente formulario se incorporarán a un fichero denominado "Quejas y sugerencias", titularidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), cuya finalidad es la de gestionar y atender las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.

Asimismo, los datos serán utilizados para enviar información, por cualquier medio, acerca de los servicios o productos de la UNED. Sus datos no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos necesarios para la debida atención, desarrollo, control y cumplimiento de las finalidades expresadas, así como en los supuestos previstos, según Ley.

Le recordamos que en cualquier momento podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos ante el Servicio de Atención Personalizada, Bravo Murillo, 38. CP. 28015, Madrid.

---

Los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.

[Volver](#)

**ANEXO II**  
**MODELO DE SOLICITUD DE REVISIÓN DE EXAMEN**

El plazo máximo para solicitar la revisión de exámenes será de **7 días naturales** contados a partir del día de la publicación de la calificación en la Secretaría Virtual de la UNED. Una vez reciba la solicitud de revisión, el profesor responsable de la calificación tendrá de plazo para responder hasta la fecha oficial de la entrega de Actas.

La solicitud de revisión DEBERÁ SER MOTIVADA. El estudiante deberá argumentar, a la vista de su examen digitalizado, las razones que fundamenten la oposición a la calificación otorgada.

LAS SOLICITUDES CARENTES DE MOTIVACIÓN NO SERÁN ADMITIDAS.

Ya que el Reglamento es de general aplicación a todas las asignaturas impartidas por esta Universidad, es imprescindible consultar la información que a este respecto tiene el Departamento de la asignatura para conocer a quién se han de dirigir las solicitudes (profesor, secretaria del departamento, etc.) y cómo se deben enviar (por correo electrónico, por escrito, etc.).

D/Dña

DNI, NIE o Pasaporte \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_ Nº \_\_\_\_\_

Código Postal \_\_\_\_\_ Localidad y Provincia \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

**ASIGNATURA para la que se solicita la revisión del examen**

\_\_\_\_\_

CENTRO ASOCIADO al que pertenece \_\_\_\_\_

CENTRO ASOCIADO donde se ha examinado \_\_\_\_\_

SEMANA en la que se ha examinado \_\_\_\_\_

TÍTULO \_\_\_\_\_

PROFESOR/A que ha corregido el examen \_\_\_\_\_

**P-U-D3-p7-02. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones****MOTIVACIÓN DE LA SOLICITUD DE REVISIÓN DE EXAMEN**

(Debe argumentar las razones por las cuales considera que las preguntas de su examen están bien respondidas. Utilice para ello su examen digitalizado).

(Añada las páginas que considere necesarias)

En ..... , a ..... de ..... de .....

Firma

De conformidad con La Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal le informamos que los datos personales facilitados por usted a través del presente formulario se incorporarán a un fichero titularidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), cuya finalidad es la de, según el caso concreto, gestionar y atender a solicitudes de información, dudas o sugerencias, o bien a las preinscripciones, suscripciones, inscripciones o matriculaciones a los cursos, seminarios, conferencias, concursos, publicaciones o a cualesquiera servicios o actividades, actos o eventos prestados, ofertados o patrocinados por la UNED. Asimismo, los datos serán utilizados para enviar información, por cualquier medio, acerca de los anteriores, más en relación a otros servicios o productos de la UNED. Sus datos no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos necesarios para la debida atención, desarrollo, control y cumplimiento de las finalidades expresadas, así como en los supuestos previstos, según Ley. Le recordamos que en cualquier momento podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos, enviando una solicitud por escrito, adjuntando fotocopia de su DNI, dirigida a UNED C/Bravo Murillo, 38 C.P. 28015 Madrid (España).

## ANEXO III

**MODELO DE SOLICITUD DE CONSTITUCIÓN DE UNA COMISIÓN DE REVISIÓN PARA UNA SEGUNDA REVISIÓN DEL EXAMEN**

En el caso de que el estudiante no esté conforme con el resultado de la primera revisión de su examen, podrá solicitar en los **5 días naturales** siguientes a la recepción del resultado de la primera revisión, la constitución de una Comisión de Revisión que realizará una segunda revisión del examen. La presentación de esta solicitud no impide la inclusión en Actas de las calificaciones obtenidas tras la primera revisión.

La solicitud **DEBERÁ SER MOTIVADA**, argumentando las razones que fundamenten la oposición a la calificación otorgada y a la respuesta a su primera solicitud de revisión.

LAS SOLICITUDES CARENTES DE MOTIVACIÓN NO SERÁN ADMITIDAS.

Ya que el Reglamento es de general aplicación a todas las asignaturas impartidas por esta Universidad, es imprescindible consultar la información que a este respecto tiene el Departamento de la asignatura para conocer a quién se han de dirigir las solicitudes (secretaría del departamento, director, etc) y cómo se deben enviar (por correo electrónico, por correo postal, etc). Igualmente, en el caso de determinadas materias de carácter supra-departamental, como las prácticas externas o el trabajo fin de grado o master, consulte en la Secretaría de la Facultad a quién debe remitirse la solicitud.

D/Dña \_\_\_\_\_  
 DNI NIE o Pasaporte \_\_\_\_\_  
 Domicilio \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_  
 Código Postal \_\_\_\_\_ Localidad y Provincia \_\_\_\_\_  
 Teléfono \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico \_\_\_\_\_

**ASIGNATURA para la que se solicita la revisión del examen**

\_\_\_\_\_ CENTRO ASOCIADO al que pertenece \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ CENTRO ASOCIADO donde se ha examinado \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ SEMANA en la que se ha examinado \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ TÍTULO \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ PROFESOR/A que ha corregido el examen \_\_\_\_\_

MOTIVACIÓN DE LA SOLICITUD DE REVISIÓN DE LA CALIFICACIÓN OTORGADA  
 Y DE LA RESPUESTA A LA PRIMERA SOLICITUD DE REVISIÓN DE EXAMEN

(Añada las páginas que considere necesarias)

En ..... , a ..... de ..... de .....

Firma

**P-U-D3-p7-02. Procesos para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones**

De conformidad con La Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal le informamos que los datos personales facilitados por usted a través del presente formulario se incorporarán a un fichero titularidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), cuya finalidad es la de, según el caso concreto, gestionar y atender a solicitudes de información, dudas o sugerencias, o bien a las preinscripciones, suscripciones, inscripciones o matriculaciones a los cursos, seminarios, conferencias, concursos, publicaciones o a cualesquiera servicios o actividades, actos o eventos prestados, ofertados o patrocinados por la UNED. Asimismo, los datos serán utilizados para enviar información, por cualquier medio, acerca de los anteriores, más en relación a otros servicios o productos de la UNED. Sus datos no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos necesarios para la debida atención, desarrollo, control y cumplimiento de las finalidades expresadas, así como en los supuestos previstos, según Ley. Le recordamos que en cualquier momento podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos, enviando una solicitud por escrito, adjuntando fotocopia de su DNI, dirigida a UNED C/Bravo Murillo, 38 C.P. 28015 Madrid (España).

**ANEXO IV**

**MODELO DE SOLICITUD**

**Defensor Universitario**

Nombre	Apellidos		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
D.N.I NIE o Pasaporte		Domicilio para notificación	
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Código postal	Localidad	Provincia	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Teléfono	Dirección de correo electrónico		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

- Vinculado a la Universidad en calidad de:

ESTUDIANTE  PAS  PDI  OTROS

Centro

Titulación (en el caso de estudiantes) / Departamento/Unidad/Servicio:

**EXPONE:**

---

**SOLICITA:**

---

(Se recomienda concretar el objetivo para el que se solicita la actuación:

<input type="checkbox"/> Reconsideración de una decisión ya adoptada	<input type="checkbox"/> Sugerencia de mejora de un proceso o actuación)
--	--

Si es el caso, documentación aportada:

En \_\_\_\_\_ a día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Fdo.:

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de Datos de carácter personal, le informamos de que sus datos pasan a formar parte del fichero del Defensor Universitario, destinado exclusivamente a la gestión de la cuestión planteada, así como la elaboración, sin referencia nominal, de la memoria anual de actividades.

**EXCMO. SR. DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNED**

C/ Juan del Rosal, 16 28040-Madrid Tfno.91 398 87 51 Fax.91 398 93 85  
defensor-universitario@adm.uned.es