



**D.ª REBECA DE JUAN DÍAZ, 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 doce de julio de dos mil veintidós, fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

10. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de Coordinación Académica y Calidad.

10.01. El Consejo de Gobierno aprueba el proceso para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad. Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la UNED (SAICU) P06-C3-V04, 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 trece de julio de dos mil veintidós.

Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la UNED

SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas,
reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED

#SOMOS2030
uned.es

UNED

SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas, 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.

Versión	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: <ul style="list-style-type: none"> - 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
04	Junio 2022	<u>Revisión completa.</u> Adaptación al nuevo SAICU de la UNED.

Elaboración: CAE / Sección de Quejas y Sugerencias / Oficina de Calidad Fecha: mayo 2022	Revisión: Vicerrector/a de Estudiantes / Comisión de Aseguramiento de Calidad de la UNED Fecha: junio 2022	Aprobación: Consejo de Gobierno de la UNED Fecha: 12 de julio de 2022
---	---	--

**SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas,
reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad**

1. OBJETO Y ALCANCE

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

La gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones se aplica a todos los centros y servicios de la UNED. Su desarrollo, 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.

2. REFERENCIAS / NORMATIVA

- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.](#)
- La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- 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.
- [El Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante.](#)

3. DEFINICIONES

Felicitación: manifestación satisfactoria del usuario 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: estudiantes, profesores, 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 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 recoge propuestas o iniciativas de mejora respecto a la forma de prestación del servicio o al resultado del mismo

**SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas,
reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad**

y encaminada a mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados por la UNED.

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, 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 los estudiantes 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, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

• **Telemático:**

Con el fin de facilitar a los/as interesados/as la comunicación de quejas, 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, 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, agradeciéndole su comunicación y participación por esta vía.

**SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas,
reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad**

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

Una vez registrada, 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 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 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.

Los **indicadores de seguimiento del proceso** son:

- Número de solicitudes recibidas;
- Número de solicitudes cerradas en plazo, independientemente de que el interesado/a esté o no de acuerdo con la solución aportada;
- Número de solicitudes propias o impropias, entendiendo como impropias aquellas solicitudes recibidas que no se corresponden con la finalidad del buzón de quejas, sugerencias, reclamaciones, etc.
- Se podrá recoger información para elaborar otros indicadores complementarios que una vez validados se incorporarán expresamente a esta relación de indicadores en la siguiente revisión del proceso.

Estos indicadores se recogen periódicamente y podrán segmentarse por curso académico, año natural, tipo de estudio, titulación, etc.

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.

**SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas,
reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad**

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.

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
Queja, reclamación, sugerencia y felicitación	Documento en 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
Documento del proceso (versión actualizada SAIC)	Documento digital	Sección de Quejas y Sugerencias y Oficina de Calidad	6 años

SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad

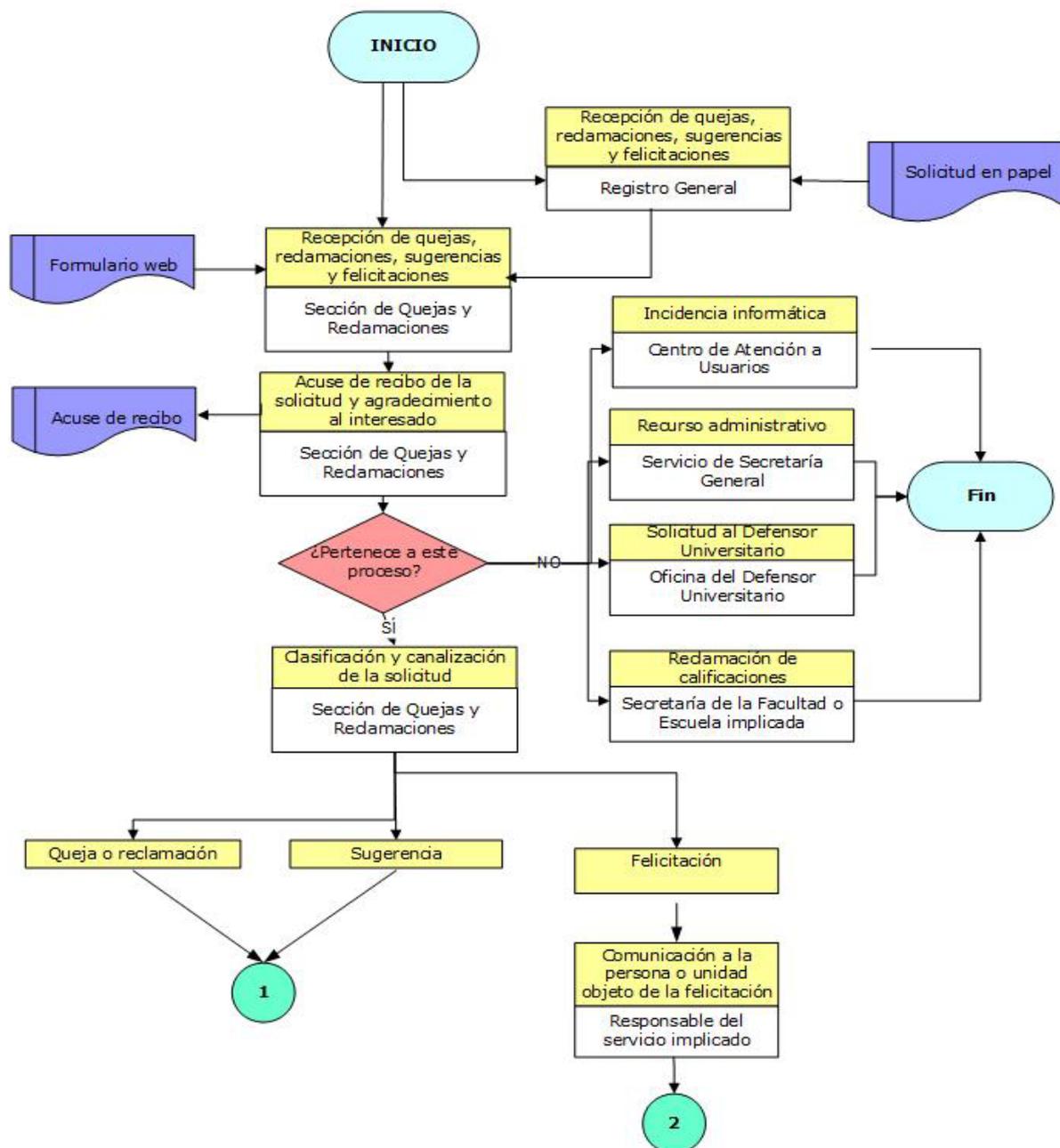
7. RESPONSABLES DEL PROCESO

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Consejo de Gobierno (incorpora representantes de todos los sectores de la comunidad universitaria)	<ul style="list-style-type: none"> • 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)	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa el texto del proceso como integrante del SAICU de la UNED.
Vicerrectorado de Estudiantes / Dirección CAE	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa del proceso como integrante del SAICU de la UNED.
Sección de Quejas y Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> • Registra, distribuye, tramita y hace el seguimiento de las Q/S/R/F recibidas en la UNED. • Facilita información a la Oficina de Calidad para elaborar informes de Q/S/R/F por titulación. • Revisa y actualiza el proceso.
Oficina de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora tablas con la información de las Q/S/R/F recibidas por curso académico y titulación.
Servicio de Transformación Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene actualizado el formulario web de Q/S/R/F en la Sede Electrónica.

SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad

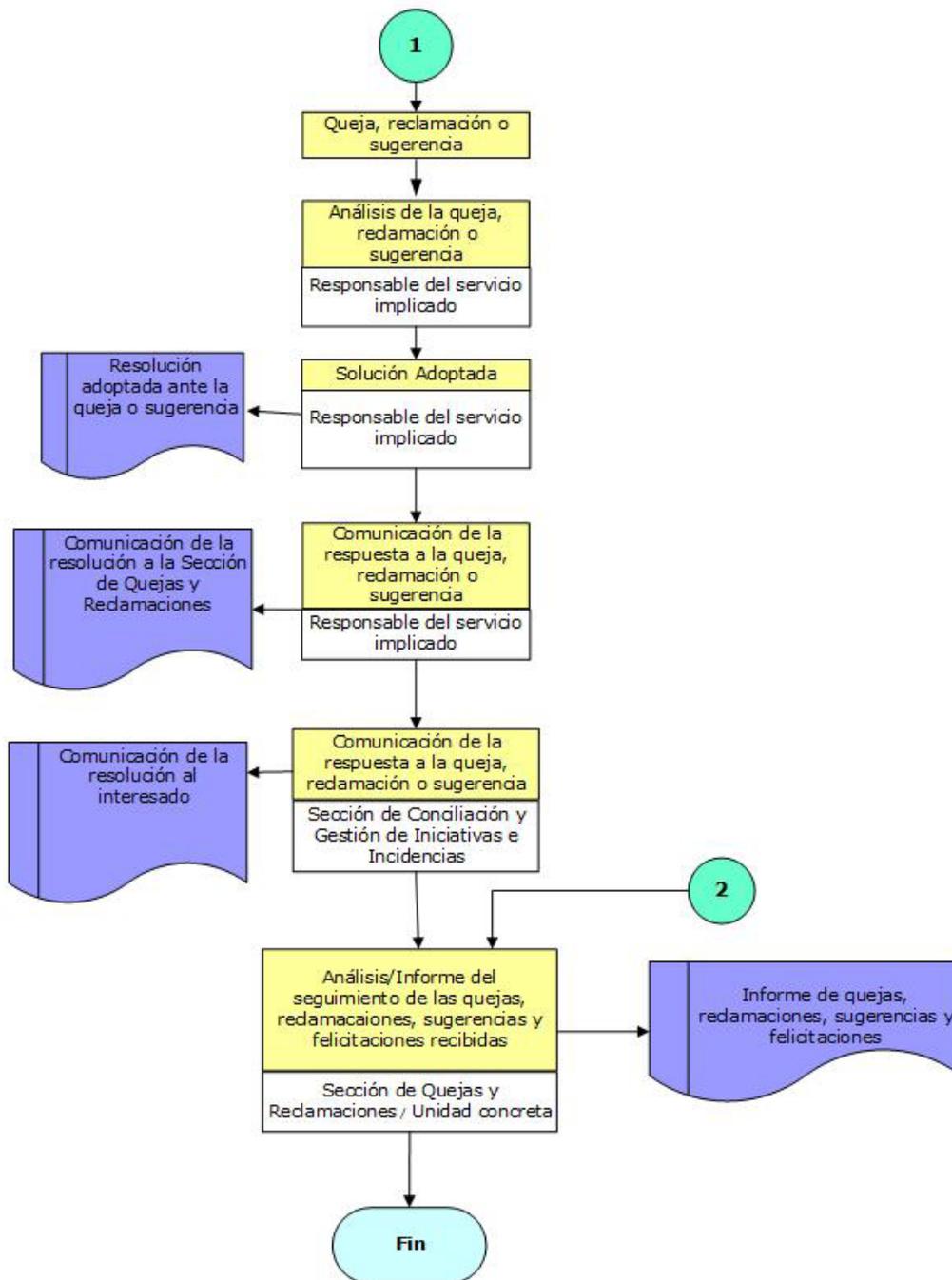
8. FLUJOGRAMA

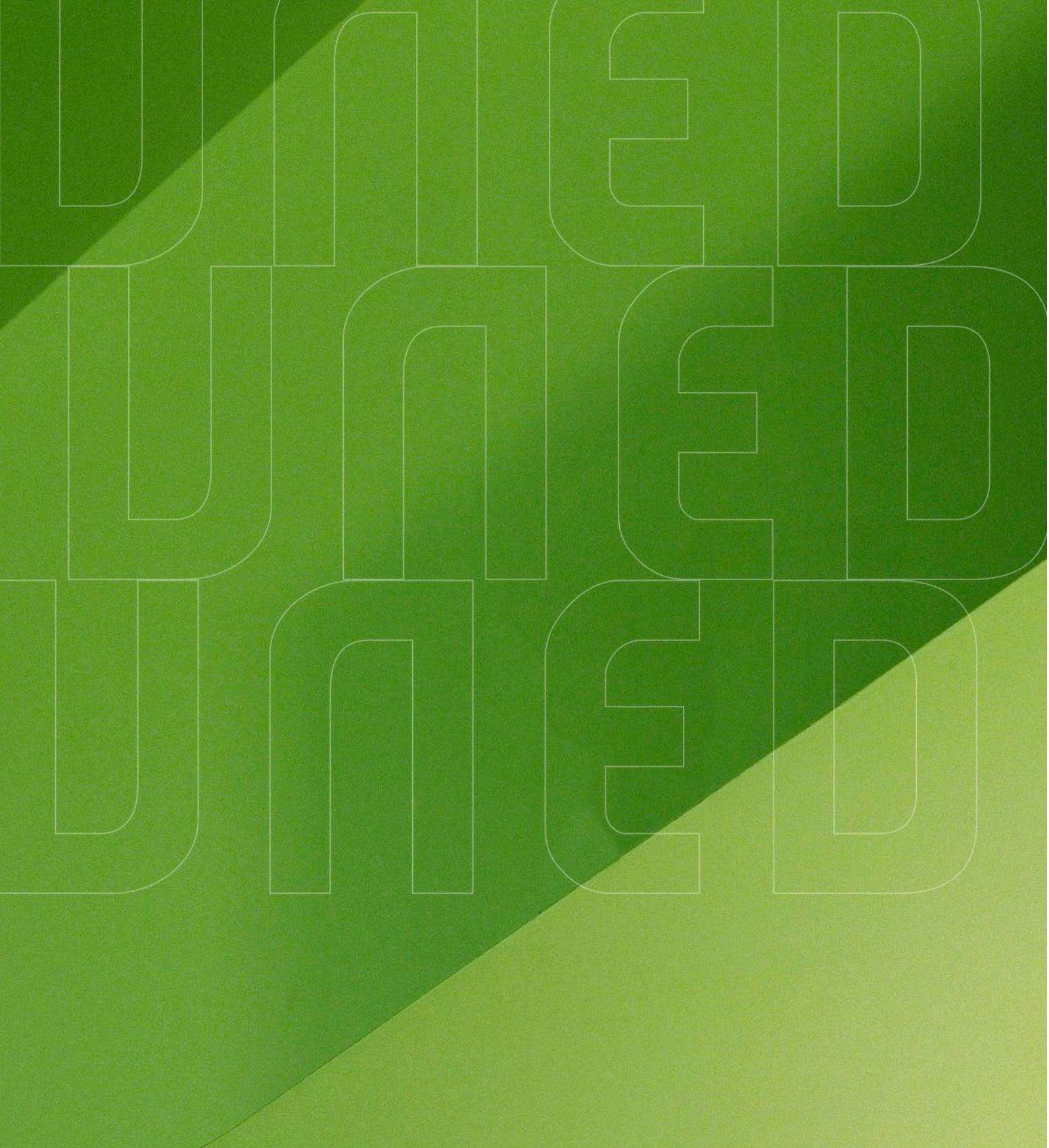
F-SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad



SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad

F-SAICU-P06-C3-v04. Proceso para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad





#SOMOS2030
uned.es

