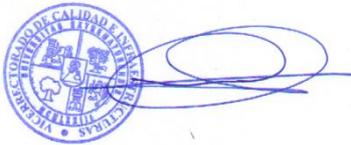
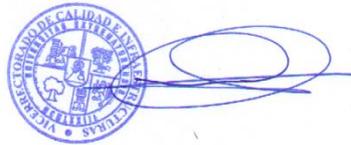


	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/SO004	

# PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

<b>Elaborado por:</b> <i>Comité AUDIT UEx nº 9 - Reclamaciones</i>	<b>Revisado por:</b> <i>Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua</i>	<b>Aprobado por:</b> <b>CONSEJO DE GOBIERNO UEx</b>
<b>Fecha:</b> 1/04/2008	<b>Fecha:</b> 11/04/2008	<b>Fecha:</b> 5/05/2008
<b>2ª edición, elaborado por:</b>  Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEQ)	<b>Revisado por:</b>  Vicerrectorado de Calidad e Infraestructura	<b>Aprobado por:</b>  Comisión de Calidad de la UEx
<b>Fecha:</b> febrero/2014	<b>Fecha:</b> marzo/2014	<b>Fecha:</b> 15/julio/2014
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/SO004	

## ÍNDICE

1.- OBJETO .....	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA .....	3
4.- DEFINICIONES.....	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO .....	4
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	5
7.- DOCUMENTOS.....	6
8.- DIAGRAMA.....	6
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	7
10.- ARCHIVO.....	8
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	8
ANEXOS .....	8

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/SO004	

## 1.- OBJETO.

Este proceso tiene por objeto establecer la sistemática a seguir en la gestión de las quejas, sugerencias o felicitaciones que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que la Universidad de Extremadura presta.

## 2.- ALCANCE.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones podrán referirse a los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión de los servicios prestados por los Centros, Departamentos, Servicios y demás unidades de la Universidad de Extremadura. Quedan excluidas las reclamaciones de los usuarios que tengan por objeto el reconocimiento de una situación jurídica individualizada, así como aquellas cuyo tratamiento esté ya regulado en cualquier norma del ordenamiento jurídico que le fuera de aplicación.

Además de los miembros de la comunidad universitaria, cualquier ciudadano puede presentar quejas, sugerencias o felicitaciones siempre que se vea afectado por el funcionamiento de un servicio prestado por la Universidad de Extremadura.

## 3.- NORMATIVA

### 3.1. Estatal

- 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. (BOE 03/09/2005).
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas en el marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. (BOE 28/02/2006)

### 3.2. Autonómica

- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano. Consejería de Presidencia. Junta de Extremadura. (DOE 20/06/2000)
- Orden de 11 de septiembre de 2000 por la que se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización.

### 3.3. Específica de la UEx

- Reglamento de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Extremadura.

## 4.- DEFINICIONES

- **COMISIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UEX:** Es la encargada de atender las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través del buzón electrónico, de los registros centrales y de los registros de los centros. Está formada por un representante del Vicerrectorado competente en materia de calidad, un representante de la Gerencia y un empleado adscrito a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/SO004	

- **FELICITACIÓN:** Reconocimiento expreso realizado por un usuario sobre el buen funcionamiento de un servicio o por el trato o la atención recibida de las personas que en él trabajan.
- **QUEJA:** Manifestación documentada de un usuario o grupo de usuarios con el fin de hacer constar una situación anómala derivada de un servicio o de un procedimiento inadecuados con el objetivo de que ésta sea subsanada por parte del servicio correspondiente.
- **RECLAMACIÓN:** Manifestación documentada de un usuario o grupo de usuarios con el fin de hacer constar una situación irregular o ilegal derivada de un servicio o de un procedimiento inadecuado con el objetivo de que ésta sea subsanada legalmente.
- **SUGERENCIA:** Propuesta documentada de un usuario o grupo de usuarios cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento.

## 5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

**1.- La presentación, recepción y admisión a trámite de quejas/sugerencias/felicitaciones.** Cualquier usuario podrá presentar Q/S/F en cualquier registro de la Universidad o través del buzón electrónico de la página web de la Universidad (**P/SO004\_D001, ANEXO 1**). El formulario de presentación de una queja, sugerencia o felicitación deberá contener, como mínimo:

- COLECTIVO al que pertenece el usuario (Estudiante, PDI, PAS, Otros)
- DATOS PERSONALES (Nombre, Apellidos, Dirección postal o de correo electrónico, DNI, Teléfono)
- UNIDAD afectada por la queja, sugerencia o felicitación.
- MOTIVO de la queja, sugerencia o felicitación.
- Indicación de si desea o no recibir respuesta.
- Garantía de protección de datos personales con arreglo a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

El personal de administración de la UTEC al que se le asigne la gestión del buzón electrónico lo revisará al menos una vez cada 2 días hábiles y cuando reciba una Q/S/F comunicará al usuario la recepción de la misma y, en el caso de ser una queja, su admisión o no a trámite. Además, si el usuario ha indicado que desea recibir respuesta se le informará del plazo establecido para ello.

Para el caso de las Q/S/F presentadas en los registros, el responsable del mismo entregará al usuario un formulario para la presentación de la misma. Este formulario incluirá una copia que quedará en poder del usuario que lo cumplimente y otra que se remitirá a la UTEC, en el plazo máximo de 24 horas hábiles desde su presentación, quien decidirá sobre su admisión a trámite.

Todas las quejas que versen sobre la actividad de la UEx y estén redactadas sin proferir insultos, amenazas o descalificaciones serán admitidas a trámite para su estudio y elaboración de una respuesta adecuada. Cuando no proceda la admisión a trámite, se comunicarán al usuario los motivos de tal rechazo. No serán admitidas las quejas anónimas, ni aquellas donde se aprecie falsedad en la identidad de la persona.

**2.- Tramitación de quejas/sugerencias/felicitaciones.** Una vez admitida a trámite, la UTEC se la tramitará, por correo interno o por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días hábiles a la **Comisión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la UEx**, que está formada por un representante del Vicerrectorado competente en materia de calidad, un representante de la Gerencia y un empleado adscrito a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

**3.- Resolución de quejas/sugerencias/felicitaciones.** La Comisión abrirá un expediente en el que consten cuantas actuaciones sean practicadas al respecto, así como los documentos que sobre la misma se generen, tanto en la resolución como en la comunicación de la misma (**P/SO004\_D002**).

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/SO004	

Si fuese necesario, solicitará al usuario alguna aclaración o mayor información sobre el contenido de la queja, sugerencia o felicitación, se requerirá del usuario para que en el plazo de **diez días hábiles** la haga llegar a la comisión paralizándose en este caso el cómputo del plazo de respuesta. Si en el plazo mencionado no se recibe la información adicional solicitada, la queja o sugerencia se archivará sin más trámite.

La Comisión recabará información adicional al responsable de la unidad afectada, así como de todos los implicados en el asunto. Éstos dispondrán de un plazo máximo de **diez días hábiles** para responder a la petición de información adicional.

Con toda la información disponible, la Comisión resolverá la cuestión planteada y redactará el escrito de contestación al usuario (si este solicitó respuesta). En este escrito deberá figurar: las gestiones realizadas, la posición de la comisión y los motivos de la misma y, en su caso, las medidas de seguimiento. En esta contestación se indicará si se ha adoptado ya una decisión o si se ha instado al órgano implicado a estudiar y adoptar medidas correctivas, preventivas o de mejora.

**4.- Comunicación de la resolución.** Esta contestación deberá ser enviada al usuario, en un plazo máximo de **veinte días hábiles** desde la recepción de la Q/S/F, a través de la dirección de contacto proporcionada por él en el formulario de presentación.

Una copia de la misma se remitirá también a los órganos, unidades o personas implicadas en resolver el problema o aplicar la sugerencia o felicitación.

En los casos que se estime necesario, la comisión responsable puede hacer un seguimiento de las medidas adoptadas con posterioridad a su envío al usuario, y tendrá la posibilidad de volverle a informar sobre la cuestión, bien a su petición o bien porque del seguimiento se deduzca tal conveniencia.

**5.- Elaboración del informe anual de Q/S/F.** A finales de año, la UTEC elaborará un informe anual del trabajo realizado por la Comisión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la UEx, que recogerá un resumen y clasificación de las mismas y de las resoluciones adoptadas (**P/SO004\_D003** y **ANEXO 2**). Los datos serán desagregados según las unidades o centros afectados. El vicerrector responsable de calidad aprobará este informe y lo incluirá en la memoria de calidad de la UEx.

También se enviará a los responsables de calidad de los centros para que puedan incluir la información correspondiente en su memoria anual de calidad.

#### 6.- UNIDADES IMPLICADAS.

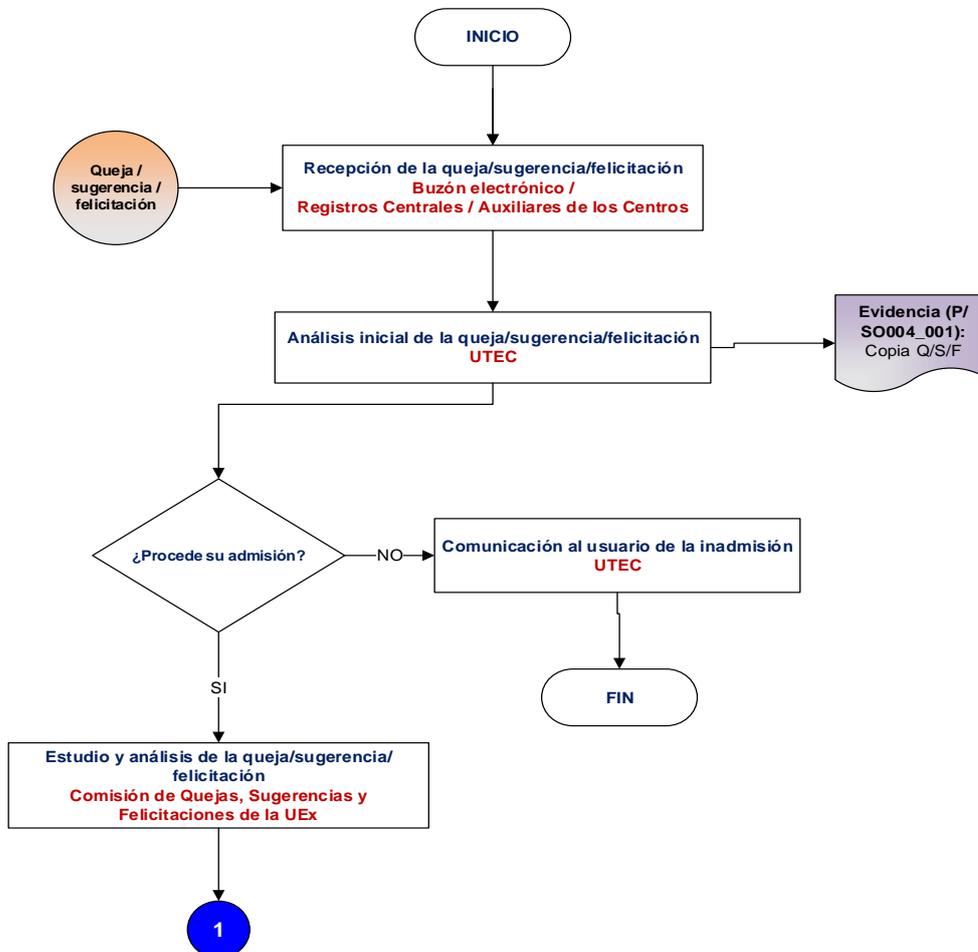
Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Registros centrales		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir las Q/S/F presentadas en ellos y remitirlas a la UTEC</li> </ul>
Registro del centro		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir las Q/S/F presentadas en ellos y remitirlas a la UTEC</li> </ul>
Vicerrectorado responsable de calidad	UTEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar el buzón electrónico</li> <li>Admitir a trámite las Q/S/F recibidas</li> <li>Elaborar un informe anual de Q/S/F para remitirse al Vicerrector de Calidad y ser informado por el Rector en Consejo de Gobierno</li> </ul>

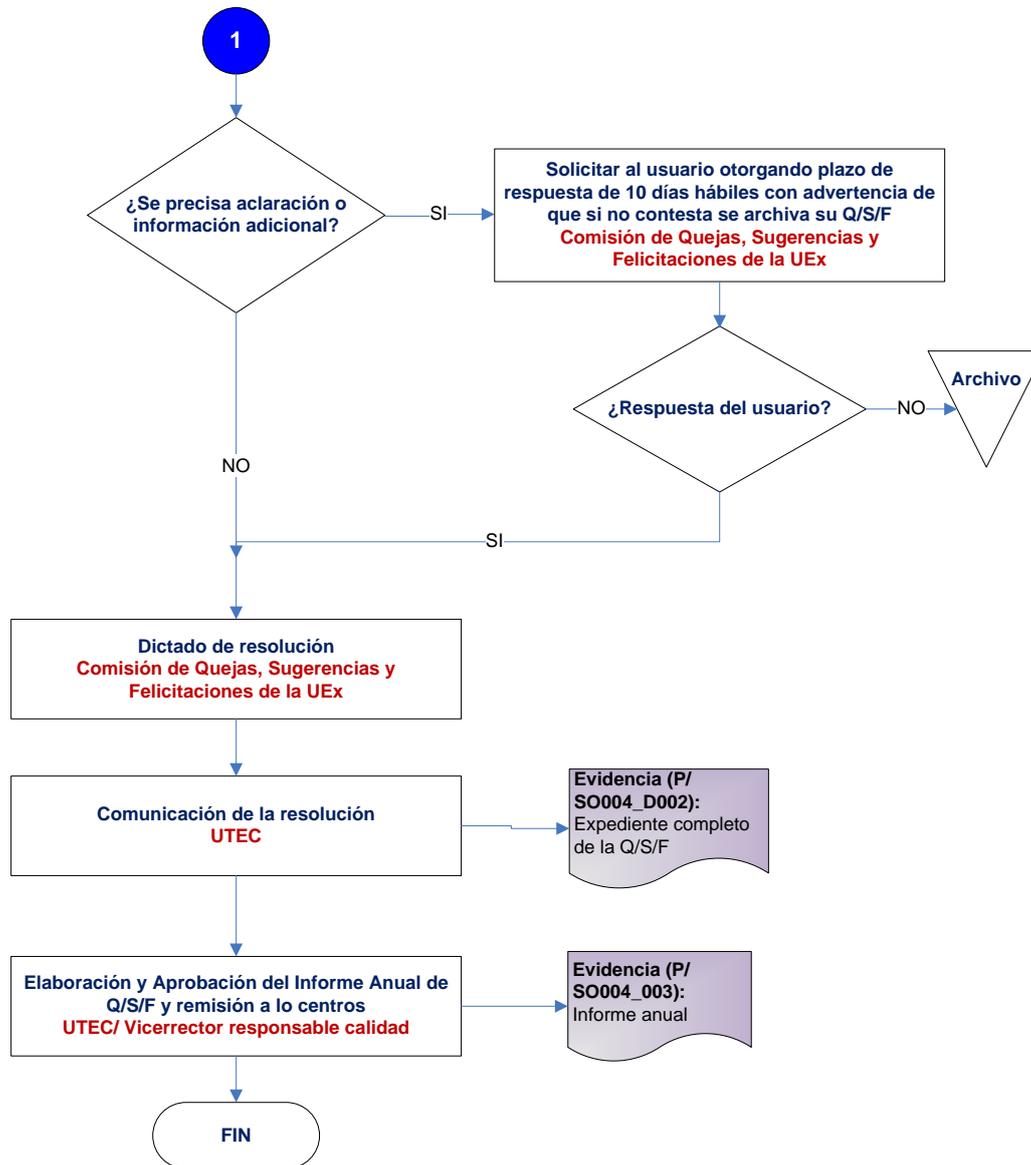
	Vicerrector responsable de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobar el informe anual de Q/S/F y remitirlo a los centros</li> </ul>
Comisión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la UEx		<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de las Q/S/F y comunicación al usuario y a la persona o al responsable de la unidad afectada</li> </ul>
Centros	Responsable de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión de la información en su memoria anual de calidad</li> </ul>

**7.- DOCUMENTOS.**

- **P/SO004\_D001:** Copia de la queja, sugerencia o felicitación recibida.
- **P/SO004\_D002:** Expediente con la documentación de cada queja, sugerencia o felicitación.
- **P/SO004\_D003:** Informe anual de quejas/sugerencias/felicitaciones.

**8.- DIAGRAMA.**





## 9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La Dirección de la UTEC será la responsable de hacer el seguimiento del proceso de forma que se implante y se recojan las evidencias adecuadas. Así mismo también le corresponderá a esta dirección la evaluación del adecuado funcionamiento del proceso y para ello se tendrán en cuenta como indicadores claves los siguientes:

- *Número total de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas, no tramitadas y tramitadas*
- *Número de quejas, sugerencias y felicitaciones por tipo de usuario (PDI, PAS, estudiante, otros).*
- *Número y evolución de quejas/sugerencias/felicitaciones según motivo o temática.*
- *Número y evolución de quejas/sugerencias/felicitaciones según órganos, unidades y/o servicios afectados.*
- *Tiempo medio de respuesta al usuario.*

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/SO004	

## 10.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
P/SO004_D001: Copia de la Q/S/F	Papel / Informático	Responsable del registro	1 año
P/SO004_D002: Expedientes	Informático	Comisión de Q/S/F de la UEx	5 años
P/SO004_D003: Informe anual	Informático	UTEC	Indefinidamente

## 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	01/04/2008	
2ª	15/julio/2014	Se añaden las felicitaciones. Se simplifica la estructura organizativa y los trámites a seguir.

## ANEXOS

P/SO004\_ A.I - FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

P/SO004\_ A.II - MODELO DE INFORME ANUAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



## FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Colectivo al que pertenece  Alumno  PAS  
 PDI  Otros

### Datos personales:

Apellidos: .....  
Nombre: ..... DNI: .....  
Dirección Postal: ..... CP: .....  
Localidad: ..... Provincia: .....  
Correo electrónico: ..... Teléfono: .....

¿Desea recibir respuesta?  Si  No

Unidad afectada por la queja/sugerencia/felicitación: .....

Nota: Se garantizará la confidencialidad de los datos personales, pero no serán admitidas a trámite aquellas quejas donde se profieran insultos, amenazas o descalificaciones, ni aquellas anónimas, ni donde se aprecie falsedad en la identidad de la persona.

Texto de la queja/sugerencia/felicitación:

\*En caso de necesitar más espacio adjunte los folios necesarios. Adjunte la documentación que crea necesaria

La Universidad de Extremadura garantiza que los datos recogidos en este formulario serán utilizados con las limitaciones y los derechos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

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

Firmado: .....

**SR. VICERRECTOR DE CALIDAD E INFRAESTRUCTURA**

	<b>INFORME ANUAL DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES</b>		Logo del centro/Servicio
	EDICIÓN:	CÓDIGO:	

**INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEX  
AÑO: 20xx**

Elaborado por: \_\_\_\_\_

### 1.- DATOS TOTALES

*(En este apartado hacer referencia a datos como los siguientes, pudiéndose completar los datos del año analizado con un análisis de la evolución temporal:*

- *Número total de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas, no tramitadas y tramitadas*
- *Número de quejas, sugerencias y felicitaciones por tipo de usuario (PDI, PAS, estudiante, otros).*
- *Clasificación según el medio de recepción de las quejas/sugerencias/ felicitaciones.*
- *Clasificación según motivos de las quejas/sugerencias/felicitaciones (información, trato a los usuarios, calidad del servicio, instalaciones, incumplimientos de obligaciones, etc.).*
- *Clasificación según órganos, centros, unidades y/o servicios afectados.*
- *Tiempo medio de respuesta al usuario.*

### 2.- RESUMEN CASOS TRAMITADOS

*Rellenar una tabla como la siguiente.*

<b>Código</b>	<b>Tipo usuario</b>	<b>Fecha entrada</b>	<b>Motivo</b>	<b>Resolución (si/no/desconocida)</b>

### 3.- CONCLUSIONES

### 4.- PLAN DE MEJORAS

*(Establecer aquí las medidas convenientes para subsanar los defectos apuntados en las quejas y sugerencias, así como el responsable de implantarlas.)*