

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/SO004	

# PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Elaborado por: <b>Unidad Técnica de Calidad</b>	Revisado por: <b>Comisión de mejora del SAIC</b>	Aprobado por: <b>Comisión de SAIC_UEx</b>
Fecha: 01/10/2020	Fecha: 16/10/2020	Fecha: 19/10/2020
Firma	Firma	Firma

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	María José Benito Bernáldez	Firmado	14/12/2020 16:15:55
	María Jesús Sierra Folgado - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	14/12/2020 14:30:29
	María Rosa Pérez Utrero - Sede - Vicerrectora de Calidad Y Estrategia	Firmado	14/12/2020 13:07:31
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/8
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==</a>		



	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/SO004	

## ÍNDICE

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

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	María José Benito Bernáldez	Firmado	14/12/2020 16:15:55
	María Jesús Sierra Folgado - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	14/12/2020 14:30:29
	María Rosa Pérez Utrero - Sede - Vicerrectora de Calidad Y Estrategia	Firmado	14/12/2020 13:07:31
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/8
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==</a>		



	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	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 aquéllas 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

- 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. (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.

## 4.- DEFINICIONES

- **COMISIÓN DE QUEJAS DE LA UEX:** Es la encargada de resolver las quejas que por su gravedad o dificultad le sean encomendadas. 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.
- **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 trabajan en la UEX.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	María José Benito Bernáldez	Firmado	14/12/2020 16:15:55	
	María Jesús Sierra Folgado - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	14/12/2020 14:30:29	
	María Rosa Pérez Utrero - Sede - Vicerrectora de Calidad Y Estrategia	Firmado	14/12/2020 13:07:31	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/8	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==</a>			

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/SO004	

- **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 quejas, sugerencias y felicitaciones (**P/SO004\_D001**) a través del buzón electrónico de la página web, o bien en cualquier registro de la Universidad.

El formulario de presentación de una queja, sugerencia o felicitación, al que se accede por el siguiente enlace <https://uex30.unex.es/QuejasSugerencias/>, 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, el gestor/a de calidad que tenga asignada la gestión del buzón Q/S/F, en función de la envergadura o gravedad de la queja, consultará con la dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) sobre la conveniencia o no de convocar a la **Comisión de Quejas**, la cual estará formada por un representante del Vicerrectorado competente en materia de calidad, un representante de la Gerencia y el gestor/a encargado del buzón.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	María José Benito Bernáldez	Firmado	14/12/2020 16:15:55	
	María Jesús Sierra Folgado - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	14/12/2020 14:30:29	
	María Rosa Pérez Utrero - Sede - Vicerrectora de Calidad Y Estrategia	Firmado	14/12/2020 13:07:31	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/8	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==</a>			

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/SO004	

**3.- Resolución de quejas/sugerencias/felicitaciones.** Por la UTEC se 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).

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.

Se recabará la información adicional al responsable de la unidad afectada, así como de todos los implicados en el asunto. Éstos dispondrán de un plazo máximo de 10 días para responder a la petición de información adicional.

Con toda la información disponible, el gestor del buzón o, en su caso, la Comisión resolverá la cuestión planteada y redactará el escrito de contestación al usuario (si éste solicitó respuesta). 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.- Contestación al usuario.** La respuesta 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.

En los casos que se estime necesario, la Comisión 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.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	María José Benito Bernáldez	Firmado	14/12/2020 16:15:55	
	María Jesús Sierra Folgado - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	14/12/2020 14:30:29	
	María Rosa Pérez Utrero - Sede - Vicerrectora de Calidad Y Estrategia	Firmado	14/12/2020 13:07:31	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	5/8	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==</a>			

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/SO004	

## 6.- UNIDADES IMPLICADAS

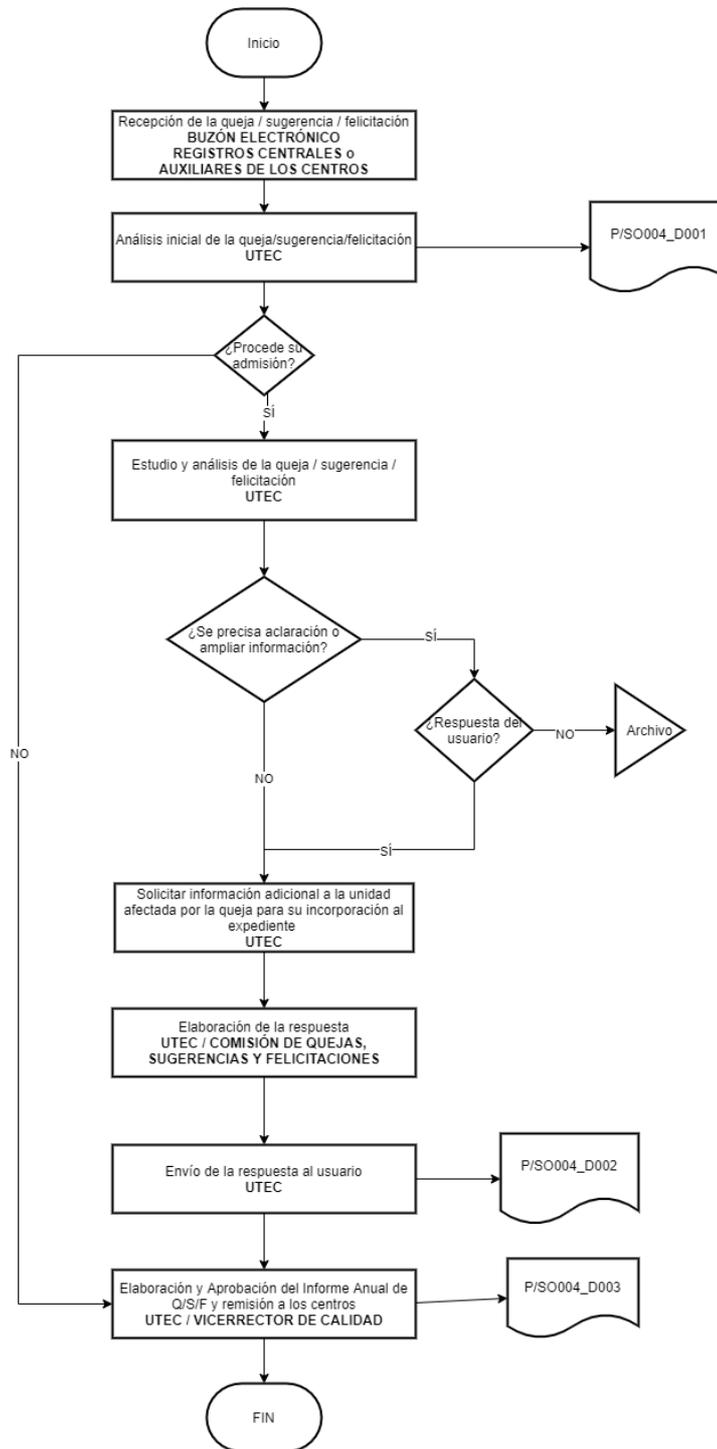
Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Registros centrales		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir las Q/S/F presentadas en ellos y remitirlas a la UTEC</li> </ul>
Registro del centro		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir las Q/S/F presentadas en ellos y remitirlas a la UTEC</li> </ul>
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/a con competencias en calidad y ser informado por el Rector en Consejo de Gobierno</li> </ul>
	Vicerrector/a 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 Felicidades de la UEx		<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar y resolver quejas que requieran de su intervención</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

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	María José Benito Bernáldez	Firmado	14/12/2020 16:15:55	
	María Jesús Sierra Folgado - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	14/12/2020 14:30:29	
	María Rosa Pérez Utrero - Sede - Vicerrectora de Calidad Y Estrategia	Firmado	14/12/2020 13:07:31	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	6/8	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==</a>			



<b>Código Seguro De Verificación:</b>	REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	María José Benito Bernáldez	Firmado	14/12/2020 16:15:55	
	María Jesús Sierra Folgado - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	14/12/2020 14:30:29	
	María Rosa Pérez Utrero - Sede - Vicerrectora de Calidad Y Estrategia	Firmado	14/12/2020 13:07:31	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	7/8	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==</a>			

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/SO004	

## 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.
- 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.

## 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: Expediente	Informático	Comisión de Q/S/F de la UEx	5 años
P/SO004_D003: Informe anual	Informático	UTEC	5 años

## 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	01/04/2008	
2ª	15/07/2014	Se añaden las felicitaciones. Se simplifica la estructura organizativa y los trámites a seguir.
3ª	13/10/2020	Adaptación al nuevo modelo de procesos/procedimientos. Actualización norma legal sobre protección de datos personales. Supresión de los términos sugerencias y felicitaciones en la denominación de la Comisión de quejas. Se establece que la Comisión interviene para resolver quejas de especial envergadura o gravedad.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	María José Benito Bernáldez	Firmado	14/12/2020 16:15:55
	María Jesús Sierra Folgado - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	14/12/2020 14:30:29
	María Rosa Pérez Utrero - Sede - Vicerrectora de Calidad Y Estrategia	Firmado	14/12/2020 13:07:31
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	8/8
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/REWz3B5vAZ5H9WaLeghyiA==</a>		

