

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

ÍNDICE

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

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

1.- OBJETO.

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las quejas y sugerencias dirigidas a la UEx por sus usuarios, de manera que se facilite la participación de éstos mismos y posibilitando con ello una mejora continua acorde a las peticiones formuladas. Quedan excluidas de esta sistemática aquellas reclamaciones que dispongan de una reglamentación propia.

2.- ALCANCE.

Este proceso será de aplicación tanto en la gestión como en el tratamiento de las quejas y sugerencias dirigidas a la UEx por sus usuarios.

3.- NORMATIVA

La normativa de aplicación a este proceso será la siguiente:

3.1. Estatales:

- 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.

3.2. Regionales:

- 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.
- 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. Específicas de la UEx:

- Reglamento del Sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Extremadura.

4.- DEFINICIONES

- **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

Se establece un régimen homogéneo en cuanto a plazos y formas de actuación.

El procedimiento contempla las tareas a desarrollar en la apertura, el tratamiento y el cierre de las quejas o sugerencias, así como su control y seguimiento.

En todas las unidades administrativas ha de existir un cartel indicativo de la existencia de un procedimiento para la realización de quejas y sugerencias por parte de los miembros de la comunidad universitaria y de los usuarios,

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

en general, de los diferentes servicios. Los carteles han de suministrar información sobre el modo de realizar la queja o sugerencia y el procedimiento que se seguirá para su respuesta.

Tanto el Vicerrectorado de Calidad como los Centros y Servicios de la UEx realizarán una campaña de divulgación del procedimiento a realizar para la presentación de quejas y sugerencias, así como, de los lugares donde se encuentran disponibles los formularios de quejas y sugerencias.

5.1.- La presentación de quejas y sugerencias.

Podrán presentarse quejas y sugerencias a la Universidad de Extremadura en cualquier Registro de la Universidad, por correo certificado, en los buzones que se habiliten al efecto y a través de la página web de la Universidad (www.unex.es). Igualmente, para el caso de que se firmen convenios de presentación con otras Administraciones Públicas, en los lugares previstos en tales convenios.

Para el caso de que se presenten quejas o sugerencias fuera de los Registros de la Universidad, el encargado de recibirlas procederá a registrarlas en el modo y forma previstos en la normativa universitaria y a enviar al usuario su copia.

En los Registros de la Universidad y en otros lugares que se determinen existirá a disposición de los usuarios un formulario para la presentación de quejas y sugerencias. Este formulario incluirá una copia que quedará en poder del usuario que lo cumplimente y otra para el archivo del Sistema, remitiéndose el original al órgano correspondiente.

Una vez registrada la queja o sugerencia, el encargado de recibirla la entregará, ese día o al siguiente, al Responsable de Calidad del Centro o a la Unidad Central, si se trata de una queja presentada en los Registros Centrales o vía web.

5.2.- Admisión de quejas y sugerencias.

Una vez recibida la queja o sugerencia, el Responsable del Centro o la Unidad Central, en su caso, realizarán un examen inicial de la misma, estimando si procede su admisión.

Si la queja o sugerencia no es admitida, se comunicará de inmediato al usuario que presentó la queja o sugerencia, a la Comisión y a la Unidad Central, con expresión del motivo de la misma y de la posibilidad de presentarla a la Unidad Central, salvo que sea ésta la que declare la inadmisión.

En el caso de que el Responsable considere que no se trata de un asunto de su competencia, lo remitirá igualmente de inmediato al Responsable del Centro que considere competente o a la Unidad Central, en su caso, informando de todo ello a la Comisión.

5.3.- Estudio, tramitación y respuesta de quejas y sugerencias.

En caso de que se admita la queja o sugerencia, la Comisión o, en su caso, la Unidad Central, procederá al estudio de la misma, teniendo en cuenta que el plazo de veinte días es un plazo máximo, y tendiendo por ello a la mayor celeridad posible, sin que ello suponga merma de la calidad del propio procedimiento. Para ello, si lo considera necesario, recabará información adicional del usuario, así como de todos los implicados en el asunto. Todos ellos deberán prestar la suficiente colaboración para una mayor eficacia del Sistema.

Una vez estudiado el asunto y analizadas todas las alternativas, la Comisión o, en su caso, la Unidad Central, procederá a realizar una respuesta motivada de la queja o sugerencia, que contendrá las gestiones realizadas, incluyendo el envío a quien se considere competente para hacerlo. Las acciones correctivas necesarias o las propuestas de mejora, junto con las medidas de seguimiento adecuadas deberán ser remitidas al Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua; asimismo, deberá ser enviado informe de la eficacia de la acción diseñada al cabo de seis meses o un año, dependiendo del tipo de acción, poniendo de manifiesto quien ha sido el responsable directo de comprobar la efectividad de la acción diseñada, que será re-evaluada por la Comisión de Calidad del Centro o de la Universidad, dependiendo del ámbito de que se trate.

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

5.4.- Comunicación de la respuesta al usuario y a la Unidad Central del Sistema.

La respuesta de la Comisión, o en su caso, de la Unidad Central, se comunicará al usuario en cuanto se adopte la misma en la dirección proporcionada por él en el formulario de presentación, conteniendo las gestiones realizadas, la posición del órgano y los motivos de la misma, así como si se envía a quien se considere competente para resolver el problema y, en caso de que se estime necesario, las medidas de seguimiento adoptadas.

Igualmente, para el caso de que la respuesta incluya a quién se considera competente para resolver el problema, se le enviará a la vez copia de la misma con copia de todo lo actuado.

Se remitirá también la respuesta, con copia de todo lo actuado, a la Unidad Central.

5.5.- Seguimiento de la queja o sugerencia.

Para el caso de que la respuesta precise, para su efectividad en el marco de la calidad, de un seguimiento posterior a la comunicación de la misma al usuario, quien la dicte tomará las medidas necesarias para ello, incluyendo tal circunstancia en la comunicación al usuario, así como la posibilidad de volverle a informar sobre la cuestión, bien a su petición o bien porque del seguimiento se deduzca tal conveniencia.

Para las quejas o sugerencias que se admitan a trámite, la unidad afectada deberá realizar propuestas de acciones correctivas, preventivas o de mejora, así como establecer plazos de ejecución, responsable de la ejecución y procedimiento de seguimiento para valorar la eficacia de la acción diseñada.

Cada Centro, Departamento y Servicio, incluirá en su memoria anual de calidad, información sobre las quejas y sugerencias recibidas y su respuesta, dando información a la Junta de Centro o Consejo de Departamento. Lo mismo hará el Vicerrectorado de Calidad en la que deba elaborar y posteriormente tramitar al Consejo de Gobierno.

5.6.- Acciones correctivas, preventivas o de mejora.

A la vista de las quejas o sugerencias presentadas a la Comisión de Calidad del Centro, ésta deberá proponer las correspondientes acciones tanto para la corrección de la incidencia como para intentar prevenir futuras incidencias de la misma índole, plasmando las mismas en un Plan de Acciones de Mejora.

Si las acciones a realizar están fuera de las competencias del Centro, la Comisión de Calidad del mismo deberá proponer dichas acciones al órgano competente.

Anualmente, la Comisión de Calidad del Centro emitirá un informe sobre el cumplimiento de las acciones programadas en el Plan de Acciones de Mejora.

6.- UNIDADES IMPLICADAS.

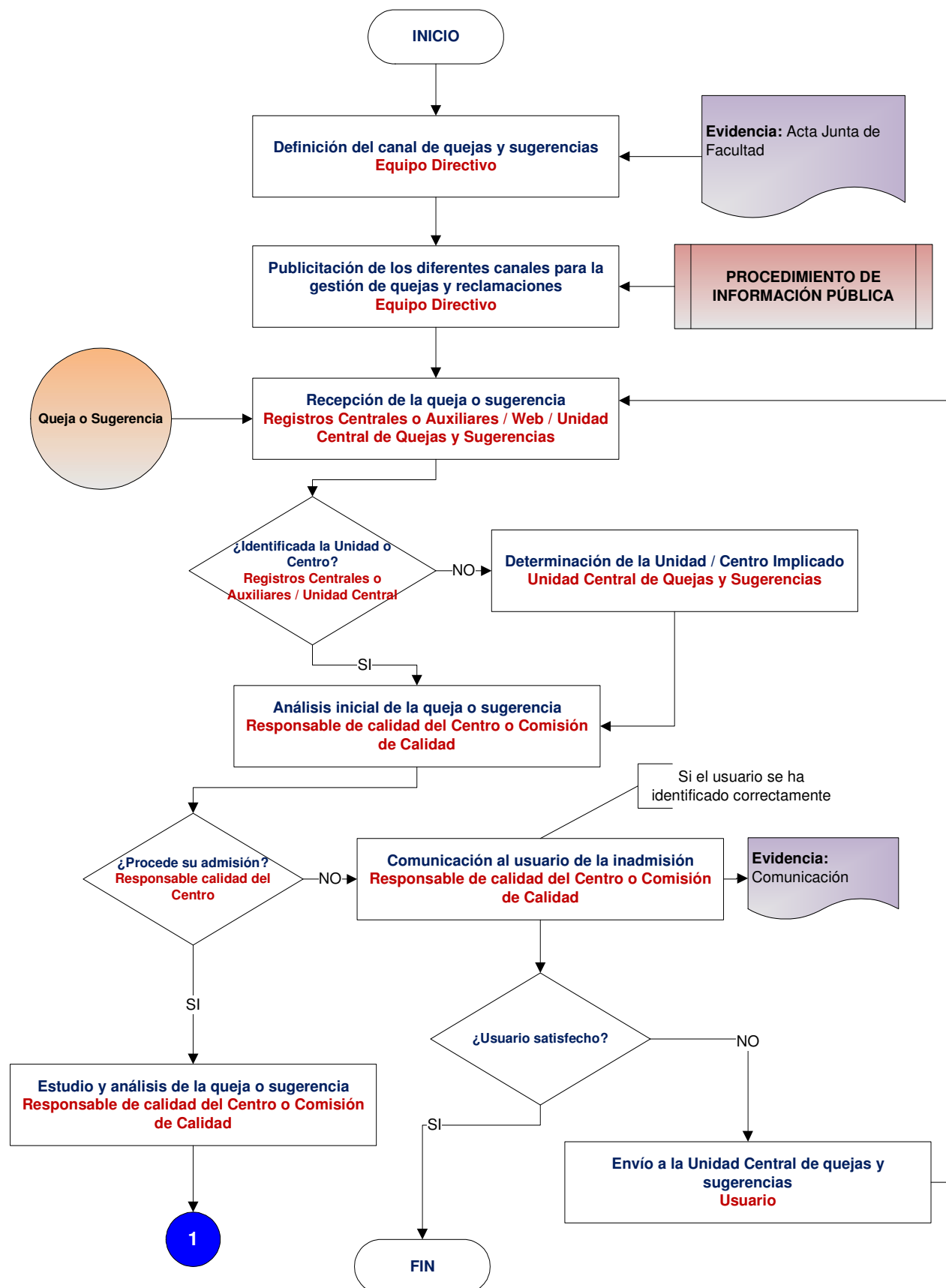
El presente procedimiento afecta a la todas las áreas, unidades, servicios o secciones, o cualquier persona perteneciente al Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Extremadura que registre la apertura de cualquier queja o sugerencia, o bien que gestione aquellas que tienen por objeto el área, unidad, servicio, sección o departamento al que pertenezcan.

Se entiende por área, unidad, servicio, sección o departamento las que con la misma denominación se encuentren en la Relación de Puestos de Trabajo vigente en cada momento.

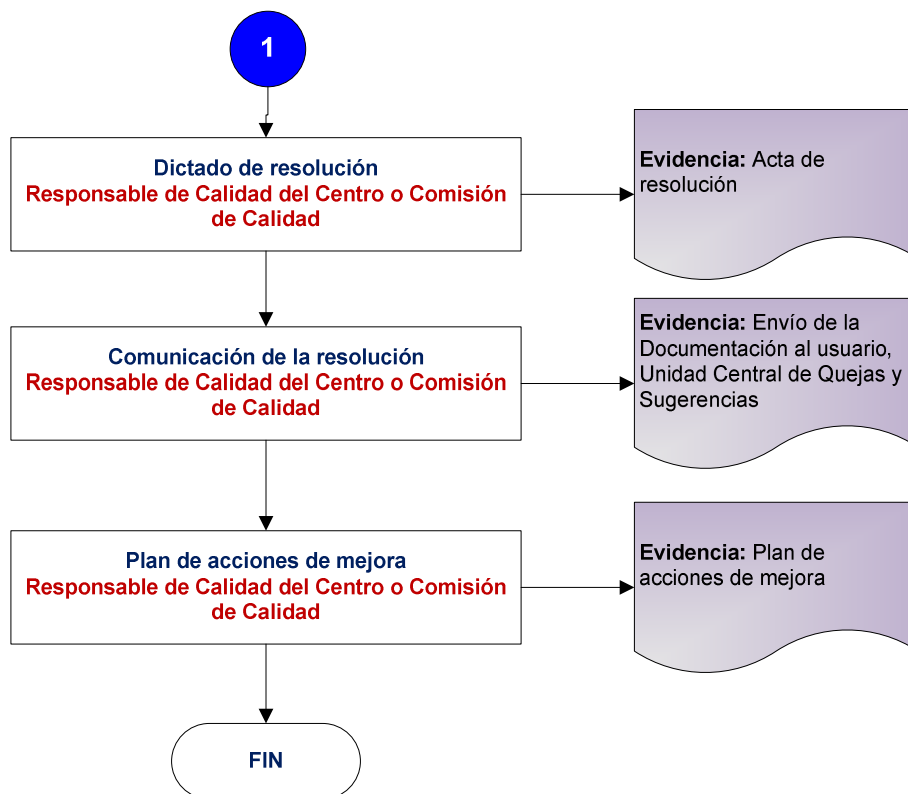
7.- DOCUMENTOS.

- Formulario de quejas y sugerencias
- Reglamento de quejas y sugerencias
- Comunicación de resolución o denegación de queja.

8.- DIAGRAMA.



UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	



9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

Anualmente en el proceso de revisión del Sistema de Garantía de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de las quejas y sugerencias. La Comisión de Calidad del Centro se encargará de la revisión anual del Proceso de Gestión de Quejas y Sugerencias. En esta revisión tendrá en cuenta los siguientes indicadores:

Tasa de quejas y sugerencias: en la que se tendrá en cuenta el número de quejas y sugerencias que versen sobre su Centro.

Tiempo medio de respuesta: en la que se tendrá en cuenta la duración media de la respuesta de las quejas y sugerencias que versen sobre su Centro.

De la misma forma, una vez al año la el Vicerrectorado de Calidad emitirá un informe estadístico de las incidencias recibidas que se remitirá a cada uno de los Responsables de Calidad de los Centros de la UEx. Igualmente, el Responsable de Calidad del Centro elaborará un informe sobre las incidencias recibidas en su Centro correspondiente.

10.- ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Formulario de Queja o Sugerencia	Papel	Comisión de Calidad o Responsable de Calidad del Centro	4 años
Formulario de Queja o	Papel	Vicerrectorado de Calidad	4 años

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

Sugerencia			
Comunicación de Inadmisión	Papel	Comisión de Calidad o Responsable de Calidad del Centro	4 años
Comunicación de Inadmisión	Papel	Vicerrectorado de Calidad	4 años
Acta de la Comisión de Calidad o Respuesta del Responsable de Calidad	Papel	Comisión de Calidad o Responsable de Calidad del Centro	4 años
Acta de la Comisión de Calidad o Respuesta del Responsable de Calidad	Papel	Vicerrectorado de Calidad	4 años

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS

ANEXOS

- **PQS_A.I** – Formulario de quejas y sugerencias.
- **PQS_A.II** – Reglamento de quejas y sugerencias.

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

PQS_A.I: FORMULARIOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Colectivo al que pertenece

- ☐ Alumno ☐ PAS
☐ PDI ☐ Otros

Datos personales:¹

Apellidos:
 Nombre: DNI:
 Dirección Postal: CP:
 Localidad: Provincia:
 Correo electrónico: Teléfono:
 ¿Desea recibir por correo postal las notificaciones oportunas? ☐ Si ☐ No

IDENTIFICACIÓN DE UNIDAD, SERVICIO, CENTRO, ETC SOBRE LA QUE VERSA LA QUEJA O SUGERENCIA:	
QUEJA O SUGERENCIA:	
Indique el texto de su queja o sugerencia:	Código: ²
*En caso de necesitar más espacio adjunte los folios necesarios. Adjunte la documentación que crea necesaria.	

En a de de

Firmado¹:

¹ Obligatorio en el caso de quejas

² Ver listado de Códigos en el reverso de la página. A cumplimentar por la administración.

VICERRECTORADO DE CALIDAD Y FORMACIÓN CONTÍNUA

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

PQS_A.II: REGLAMENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Exposición de Motivos

Título I. Principios generales.

Título II. Organigrama del Sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Extremadura.

Título III. Procedimientos

Cap. 1. Tratamiento individual de quejas y sugerencias

Sec. 1ª. La recepción de quejas y sugerencias.

Sec. 2ª. Fase de admisión de quejas y sugerencias.

Sec. 3ª. Estudio, tramitación y resolución.

Sec. 4ª. Comunicación a los interesados.

Sec. 5ª. Seguimiento.

Cap. 2. Archivo, tratamiento y análisis, así como de la satisfacción de los usuarios.

Sec. 1ª. El Archivo de Quejas y Sugerencias de la UEx.

Sec. 2ª. Informes.

Sec. 3ª. Evaluación de la satisfacción de los usuarios.

Disposición adicional.

Disposición final.

Exposición de Motivos

Este Reglamento se basa en la necesidad de disponer de unas normas que regulen la Gestión de las Quejas y Sugerencias que se puedan presentar en la Universidad de Extremadura, en el marco de las estrategias de calidad.

El Reglamento contiene tanto las actuaciones a realizar como los plazos estimados para su realización, del proceso de recogida, tramitación y notificación de las quejas y sugerencias presentadas en la Universidad de Extremadura.

Título I. Principios generales

Art. 1. Definición del Sistema.

El Sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Extremadura es un conjunto ordenado de órganos y procedimientos que tiene por objeto la identificación de problemas en la prestación de los distintos servicios universitarios y su tratamiento, todo ello puesto en marcha a iniciativa de los usuarios de los servicios, quienes recibirán siempre respuesta motivada a tal iniciativa, en el marco de las estrategias de calidad que exigen la convergencia en el Espacio Europeo de Educación Superior.

Art.2. Definición de queja y sugerencia. Exclusión de reclamaciones. Preferencia del Defensor Universitario.

1. Se entiende por queja una manifestación de insatisfacción de cualquier usuario de los servicios universitarios que incluya una petición de modificación de lo actuado u omitido.
2. Se entiende por sugerencia una solicitud de actuación en algún sentido con el objeto de mejorar los servicios universitarios.
3. Quedan excluidas del presente Sistema las reclamaciones de los usuarios que tengan por objeto el reconocimiento de una situación jurídica individualizada, así como cualesquiera otras que estén ya reguladas en cualquier norma del ordenamiento jurídico.

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

4. En el caso de que el Defensor del Universitario actúe en un asunto sometido a los procedimientos regulados en el presente Reglamento, el Sistema se detendrá y procederá, en estricto cumplimiento de la Normativa correspondiente, a colaborar con el Defensor a su petición.

Art. 3. Definición de procedimientos.

1. Se entiende por tramitación individual el conjunto de actos que, a partir de la recepción de una queja o sugerencia de un usuario, tiene por finalidad que algún órgano del Sistema proporcione una respuesta a la misma.
2. Además, formarán parte del Sistema procedimientos de archivo, de tratamiento y sistematización, de estadística y de informe de las quejas y sugerencias recibidas.

Art. 4. Definición de usuario.

Se denomina usuario a cualquier persona que entre en relación con la Universidad de Extremadura a través de cualquiera de sus servicios, sea o no miembro de la Comunidad Universitaria.

Título II. Organigrama del Sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Extremadura.

Art. 5. Enumeración.

Constituyen el Sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Extremadura la Unidad Central de Quejas y Sugerencias, las Comisiones de Quejas y Sugerencias, el Responsable de Quejas y Sugerencias y los Receptores de Quejas y Sugerencias.

Art. 6. La Unidad Central de Quejas y Sugerencias.

Con la adscripción orgánica y funcional que se determine, existirá en la Universidad de Extremadura una Unidad Central de Quejas y Sugerencias, a cuyo cargo estarán la dirección y coordinación del Sistema, su vigilancia y evaluación, así como, en su caso, la resolución de las quejas y sugerencias que se le atribuyan, entre las que estarán todas las relativas al funcionamiento de los Servicios Centrales, de más de un Centro o de la Universidad en general, y cuantas competencias en la materia le sean atribuidas por las autoridades universitarias.

Art. 7. De las Comisiones de Quejas y Sugerencias en la Universidad.

En cada Centro de la Universidad de Extremadura existirá una Comisión de Quejas y Sugerencias, nombrada por el Decano o Director, oída la Junta de Centro, con representación de cada uno de los sectores de la Comunidad Universitaria y presidida por el Decano o Director o persona en quien él delegue.

Art. 8. De los Responsables de Quejas y Sugerencias en la Universidad.

Uno de los miembros de cada Comisión de Quejas y Sugerencias, nombrado por el Decano o Director tendrá la condición de Responsable de Quejas y Sugerencias del Centro, con la competencia de impulsar y ordenar el trabajo de la Comisión, levantar acta de sus reuniones, realizar las comunicaciones previstas por el Sistema, supervisar la recepción de las quejas y sugerencias y llevar a cabo el trámite de admisión de las quejas y sugerencias. En la Unidad Central estas funciones se realizarán como determine su propia organización.

Art. 9. De los Receptores de Quejas y Sugerencias.

En cada Registro de la Universidad de Extremadura habrá una persona encargada de la recepción de quejas y sugerencias, que recibirá la necesaria formación y que tendrá encomendada la recepción de las quejas y sugerencia que ante él se presenten, su envío a quien corresponda tratarlas y la orientación general a los usuarios sobre el modo de presentarlas, así como de los aspectos generales del sistema que le sean solicitados, todo ello bajo la directa supervisión del Responsable de Quejas y Sugerencias del Centro o, si se trata de los Registros Centrales, de la propia Unidad Central.

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

Título III. Procedimientos

Capítulo 1. Tratamiento individual de quejas y sugerencias

Art. 9. Plazo máximo de duración del procedimiento.

Entre la fecha de registro de la queja o sugerencia y la de la resolución final que se adopte no podrán transcurrir más de veinte días, pero este plazo sólo deberá agotarse si resulta estrictamente necesario para una correcta tramitación y resolución de la queja o sugerencia.

Sección 1ª. La recepción de quejas y sugerencias

Art. 10. La presentación de quejas y sugerencias.

1. Podrán presentarse quejas y sugerencias a la Universidad de Extremadura en cualquier Registro de la Universidad, por correo certificado, en los buzones que se habiliten al efecto y a través de la página web de la Universidad. Igualmente, para el caso de que se firmen convenios de presentación con otras Administraciones Públicas, en los lugares previstos en tales convenios.
2. Para el caso de que se presenten quejas o sugerencias fuera de los Registros de la Universidad, el encargado de recibirlas procederá a registrarlas en el modo y forma previstos en la normativa universitaria y a enviar al usuario su copia.
3. En los Registros de la Universidad y en otros lugares que se determinen existirá a disposición de los usuarios un formulario para la presentación de quejas y sugerencias. Este formulario incluirá una copia que quedará en poder del usuario que lo cumplimente y otra para el archivo del Sistema, remitiéndose el original al órgano correspondiente.
4. Una vez registrada la queja o sugerencia, el encargado de recibirla la entregará, ese día o al siguiente, al Responsable de Calidad del Centro o a la Unidad Central, si se trata de una queja presentada en los Registros Centrales o vía web.

Sección 2ª. Fase de admisión de quejas y sugerencias

Art. 11. De la admisión o no de quejas y sugerencias.

1. Recibida una queja o sugerencia, el Responsable del Centro o la Unidad Central, en su caso, procederán a un examen inicial de la misma, estimando si procede su admisión en atención a su destinatario, su relevancia, su definición, su interés y su adecuación a la finalidad perseguida por el presente Sistema, así como otros factores que se determinen reglamentariamente.
2. En el caso de que se opte por la inadmisión, se comunicará de inmediato al usuario que presentó la queja o sugerencia, a la Comisión y a la Unidad Central, con expresión del motivo de la misma y de la posibilidad de presentarla a la Unidad Central, salvo que sea ésta la que declare la inadmisión.
3. En el caso de que el Responsable considere que no se trata de un asunto de su competencia, lo remitirá igualmente de inmediato al Responsable del Centro que considere competente o a la Unidad Central, en su caso, informando de todo ello a la Comisión.

Sección 3ª. Del estudio, tramitación y resolución de quejas y sugerencias

Art. 12. Del estudio y tramitación de quejas y sugerencias.

En caso de que se admita la queja o sugerencia, la Comisión o, en su caso, la Unidad Central, procederá al estudio de la misma, teniendo en cuenta que el plazo de veinte días del art. 9 es un plazo máximo, y tendiendo por ello a la mayor celeridad posible, sin que ello suponga merma de la calidad del propio procedimiento. Para ello, si lo considera necesario, recabará información adicional del usuario, así como de todos los implicados en el asunto. Todos ellos deberán prestar la suficiente colaboración para una mayor eficacia del Sistema.

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

Art. 13. De la resolución de quejas y sugerencias.

Una vez estudiado el asunto y analizadas todas las alternativas, la Comisión o, en su caso, la Unidad Central, procederá a dictar una resolución de la queja o sugerencia, que contendrá su posición sobre la cuestión planteada, incluyendo las gestiones realizadas y cuál es su parecer sobre el modo de resolver el problema, incluyendo el envío a quien se considere competente para hacerlo, así como, si aplicable el art. 15, las medidas de seguimiento adecuadas.

Sección 4ª. La comunicación de la resolución al usuario, al competente para resolver el problema y a la Unidad Central del Sistema

Art.14. Comunicación de la resolución.

1. La resolución de la Comisión, o en su caso, de la Unidad Central, se comunicará al usuario en cuanto se adopte la misma en la dirección proporcionada por él en el formulario de presentación, conteniendo las gestiones realizadas, la posición del órgano y los motivos de la misma, así como si se envía a quien se considere competente para resolver el problema y, en caso de que se estime necesario, las medidas de seguimiento adoptadas.

2. Igualmente, para el caso de que la resolución incluya a quién se considera competente para resolver el problema, se le enviará a la vez copia de la misma con copia de todo lo actuado.

3. Se remitirá también la resolución, con copia de todo lo actuado, a la Unidad Central.

Sección 5ª. Seguimiento

Art. 15. Seguimiento de la Resolución.

Para el caso de que la resolución precise, para su efectividad en el marco de la calidad, de un seguimiento posterior a la comunicación de la misma al usuario, quien la dicte tomará las medidas necesarias para ello, incluyendo tal circunstancia en la comunicación al usuario, así como la posibilidad de volverle a informar sobre la cuestión, bien a su petición o bien porque del seguimiento se deduzca tal conveniencia.

Capítulo 2. Del archivo, tratamiento y análisis de las quejas y sugerencias, así como de la evaluación de la satisfacción de los usuarios

Sección 1ª. El Archivo de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Extremadura

Art. 16. Archivo Central de Quejas y Sugerencias.

La Unidad Central de Quejas y Sugerencias mantendrá un Archivo Central de Quejas y Sugerencias donde constará toda la documentación que se genere en aplicación del presente Reglamento, para lo cual podrá recabar la colaboración de todos los órganos del Sistema.

Art. 17. Archivos de cada Comisión de Quejas y Sugerencias.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de que cada Comisión mantenga su propio Archivo.

Sección 2ª. Informes de los órganos del Sistema

Art. 18. Informes periódicos.

1.Las Comisiones enviarán, por cada curso académico, a la Unidad Central un Informe-Resumen de su actividad que incluirá una clasificación de las quejas y sugerencias que siga las instrucciones recibidas de la Unidad Central, así como una descripción de los aspectos generales de su actuación, destacando las resoluciones más importantes, y con inclusión de sugerencias para la mejora del sistema. Una copia de este Informe se remitirá a la Junta de Centro.

2.La Unidad Central realizará Informes periódicos, que elevará al Rector, sobre el funcionamiento del Sistema, incluyendo un análisis estadístico de las quejas y sugerencias recibidas según la materia, el destinatario de las mismas y la eficacia de las respuestas ofrecidas.

	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PQS_v001	

3. Igualmente, la Unidad Central elaborará una Memoria Anual exhaustiva del Sistema en su conjunto, que se elevará al Rector y al Consejo Social de la Universidad de Extremadura, en que se además se evalúe el Sistema y se propongan las mejoras que se estimen convenientes.

Art. 19. Informes extraordinarios.

1. El Rector podrá encomendar a la Unidad Central la realización de informes extraordinarios por razón de la materia, el destinatario de las quejas u otras circunstancias que estime oportuno conocer.

2. Igualmente, cuando la propia Unidad Central o las Comisiones lo consideren necesario, en atención a la naturaleza del problema, a su entidad o a la relevancia de su impacto en la Comunidad Universitaria o en la sociedad, podrán elevar al Rector Informes concretos sobre alguna queja o sugerencia recibida, o si el número de las mismas sobre determinada cuestión así lo aconseja.

Sección 3ª. La evaluación de la satisfacción de los usuarios

Art. 20. La satisfacción de los usuarios.

En el marco de la calidad, se establecerán procedimientos para medir y evaluar la satisfacción de los usuarios del Sistema. Estos procedimientos se llevarán a cabo por la Unidad Central, asistida para ello por el resto de los órganos del Sistema.

Disposición adicional

El Rector dictará las normas e instrucciones necesarias para el desarrollo del presente Reglamento. En otro caso, se estará a las que emanen del Director de la Unidad Central.

Disposición Final

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.