



PROCEDIMIENTO N° 9

SERVICIO DE QUEJAS,

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

DEL CENTRO ASOCIADO DE

LA UNED DE MADRID

(CAMA)

(febrero 2 0 1 7)

V 2

Procedimiento del servicio de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del CAMA V.2 (febrero 2017)

1. Objeto

Crear un procedimiento que tenga como finalidad regular las tareas relacionadas con la presentación y tratamiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas tanto por personas vinculadas con la institución (profesores tutores, PAS, trabajadores de contratas, etc.), como de ciudadanos externos hacia los que se proyectan nuestras actividades.

2. Destinatarios

Cualquier persona con vinculación directa o indirecta con el CAMA, así como ciudadanos que no tengan relación formal establecida pueden elevar quejas, sugerencias o felicitaciones.

3. Alcance

Este procedimiento se realizará a través de la Secretaría General del CAMA, y de los responsables de los órganos directamente afectados (Dirección, Subdirecciones, Gerencia, Coordinadores de Centros de zona) que tramitarán cualquier queja, sugerencia o felicitación presentada.

4. Referencia normativa básica

Normativa Reguladora de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones aprobada en la Junta rectora del Patronato celebrada el 9 de julio de 2015

5. Procedimiento

5.1. Descripción

Este procedimiento tiene como finalidad el establecimiento de un servicio de atención de Quejas, Sugerencias o Felicitaciones, como instrumento que facilite la participación de todos los miembros pertenecientes o no a la comunidad universitaria de la UNED, posibilitando con ello una mejora continua en los servicios que presta el CAMA acorde con las peticiones formuladas por los usuarios de los servicios que presta esta institución.

Este procedimiento contempla las tareas a desarrollar en la recepción, tratamiento y cierre de las quejas, sugerencias y felicitaciones, así como su control.

5.2. Recepción

La Secretaría del CAMA recibirá todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que la Normativa Reguladora aprobada en Junta Rectora admite, es decir, todos aquellos procedimientos QSF que se eleven directamente y por escrito a la Secretaría General del CAMA, C/ Tribulete 14, 3ª planta, 28012- Madrid, y los que se realicen a través de la página web del centro asociado, en el formulario dispuesto para tal efecto. Preferiblemente a través de este último.

5.2.1. Presencial

Tanto las personas vinculadas con la Institución como los ciudadanos externos pueden presentar su queja, sugerencia o felicitación personalmente en la Secretaría General, situada en la calle Tribulete 14, 3ª planta mediante escrito (Anexo I) aportado por el interesado, cuyo contenido debe recoger toda la información relativa a los datos personales, canal elegido para la contestación, datos de la unidad donde se produjo la incidencia y el motivo de la queja, sugerencia o felicitación, así como si se desea recibir contestación a la solicitud presentada. Una vez verificados los datos se registrará el escrito y se entregará copia al interesado con indicación del número de registro de entrada y de la fecha de presentación y se procederá a su tramitación.

5.2.2. Por escrito

Tanto las personas vinculadas con la Institución como los ciudadanos externos pueden presentar su queja, sugerencia o felicitación por escrito dirigido a la Secretaría General del CAMA, situada en la calle Tribulete 14, 3ª planta. Una vez recibida, se registrará, tramitará y se procederá a su contestación.

5.2.3. Formulario QSF

Las quejas y sugerencias remitidas por este medio se realizarán a través del formulario que existe en la web del centro (Anexo II). Una vez presentada se registrará, tramitará y se procederá a su tramitación.

5.3. Tramitación

Una vez recibida una queja, sugerencia o felicitación, desde la Secretaría General del CAMA se enviará al responsable del órgano directamente afectado (Dirección, Subdirecciones, Gerencia, Coordinadores de centro de zona, etc.) dicha incidencia para subsanar, sugerir o felicitar a las personas correspondientes. El responsable del órgano implicado pondrá en marcha las actuaciones necesarias para recabar la información pertinente para poder tramitar una respuesta a la persona que presentó la queja, sugerencia y felicitación.

5.4. Contestación

La persona responsable de cada Departamento (Dirección, Subdirecciones, Gerencia, Coordinadores de centros de zona, etc.) se responsabilizará de responder en la mayor brevedad posible al reclamante, con copia a la Secretaría General del CAMA, dando por finalizado el proceso. El plazo máximo para notificar la respuesta a todas aquellas personas que la han solicitado será de noventa días hábiles a contar desde la fecha de recepción.

6. Registro de información

Toda la información generada a lo largo del proceso: la recepción, tramitación y contestación de las quejas, sugerencias y felicitaciones quedará registrada en una base de datos que permita una adecuada gestión y seguimiento del proceso.

Dicha base de datos incluirá la siguiente información:

- Datos personales del interesado (Nombre, apellidos, DNI, pasaporte o NIE, email y teléfono de contacto)
- Canal de entrada
- Colectivo al que pertenece
- Tipo de comunicación (queja/sugerencia/felicitación)
- Breve descripción de la queja, sugerencia o felicitación
- Si desea recibir contestación a su solicitud
- Fecha de entrada
- Fecha de reenvío al Departamento correspondiente
- Fecha de contestación del Departamento correspondiente
- Fecha de contestación al interesado

Anexo I

Modelo presencial de entrada de queja, sugerencia o felicitación

Tipo de solicitud

Queja Sugerencia Felicitación

Nombre y Apellidos:

DNI, Pasaporte, NIE:

E-mail de contacto (en el que recibirá la respuesta):

Teléfono:

Seleccione colectivo

Estudiante Profesor-Tutor PAS Otros

Desea recibir contestación a su solicitud:

Sí No

Localización de la incidencia, si procede (indique el centro de zona, edificio y/o la unidad administrativa a la que se refiere la incidencia):

Exponga su incidencia:

AVISO LEGAL. Los datos personales por usted aportados se incorporarán a un fichero cuya finalidad es atender las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, así como realizar estadísticas relacionadas con las mismas. Este fichero será manejado internamente por los responsables del Centro Asociado de Madrid y sus datos podrán ser cedidos de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Conforme a la citada Ley, podrá ejercer sus derechos ante la Secretaría General del Centro Asociado de la UNED de Madrid, adjuntando fotocopia de su DNI (C/ Tribulete 14, 3ª planta, 28012-Madrid).

Anexo II

Modelo online de entrada de queja, sugerencia o felicitación

Completando el siguiente formulario on-line:

Si lo prefiere, puede rellenar el siguiente formulario:

Tipo de solicitud

Queja ▼

Apellidos:

Nombre:

DNI, Pasaporte, NIE:

E-mail de contacto

(en el que recibirá la respuesta):

Teléfono:

Seleccione colectivo

Estudiante ▼

Desea recibir contestación a su solicitud:

Sí

No

Localización de la incidencia, si procede

(Indique el centro de zona, edificio y/o la unidad administrativa a la que se refiere la incidencia):

Exponga su incidencia:

Enviar

AVISO LEGAL. Los datos personales por usted aportados se incorporarán a un fichero cuya finalidad es atender las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, así como realizar estadísticas relacionadas con las mismas. Este fichero será manejado internamente por los responsables del Centro Asociado de Madrid y sus datos podrán ser cedidos de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Conforme a la citada Ley, podrá ejercer sus derechos ante la Secretaría General del Centro Asociado de la UNED de Madrid, adjuntando fotocopia de su DNI (C/ Tribulete 14, 3ª planta, 28012-Madrid).