




	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	EDICIÓN: 4ª	CÓDIGO: P/SO004	

PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Elaborado por: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad Fecha: 18/11/2025	Revisado por: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad. Dirección Fecha: 22/01/2026	Aprobado por: Comisión de SAIC_UEx Fecha: 10/04/2026
Firma D.ª Aurora Rodero Rodríguez D. Germán Trinidad Ruiz D. Juan José Clavero Sánchez 	Firma D.ª Rosa María Villalobos Murillo. Directora de la Unidad 	Firma D.ª M.ª Mercedes Macías García Vicerrectora de Calidad y Estrategia. Secretaria de la Comisión.

Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	1/11
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	EDICIÓN: 4ª	CÓDIGO: P/SO004	

ÍNDICE

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

Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	2/11
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	EDICIÓN: 4ª	CÓDIGO: P/SO004	

1.- OBJETO

Este proceso tiene por objeto establecer la secuencia a seguir en la gestión de las quejas, sugerencias o felicitaciones que las personas usuarias 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 las personas usuarias 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 persona que no pertenezca a la Universidad puede presentar quejas, sugerencias o felicitaciones siempre que se vea afectada por el funcionamiento de un servicio ofrecido 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 11 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueban directrices para la aplicación de los programas del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. (BOE 24/12/2021)

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.

Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	3/11
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	EDICIÓN: 4ª	CÓDIGO: P/SO004	

4.- DEFINICIONES

- **Felicitación:** Reconocimiento expreso realizado por una persona o grupo de personas sobre el buen funcionamiento de un servicio o por la buena atención recibida de las personas que trabajan en la UEx.
- **Queja:** Manifestación documentada de una persona o grupo de personas con el fin de hacer constar una situación anómala derivada del funcionamiento inadecuado de un servicio o del desarrollo indebido de un procedimiento, con el objetivo de que ésta no vuelva a repetirse en el futuro.
- **Reclamación:** Manifestación documentada de una persona o grupo de personas con el fin de hacer constar una situación irregular derivada del funcionamiento inadecuado de un servicio o del desarrollo indebido de un procedimiento, con el objetivo de que ésta sea subsanada.
- **Sugerencia:** Propuesta documentada de una persona o grupo de personas cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento.

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

5.1.- Recepción de la queja/sugerencia/felicitación

Las quejas, sugerencias y felicitaciones (en adelante Q/S/F) podrán ser recibidas a través de la Sede Electrónica de la UEx o de cualquier registro de la Universidad.

El formulario de presentación de una queja, sugerencia o felicitación, al que se accede por el siguiente enlace <https://www.unex.es/buzon>, deberá contener, como mínimo:



- COLECTIVO al que pertenece la persona usuaria (estudiante, PDI, PTGAS, 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.
- Garantía de protección de datos personales conforme a la legislación vigente.

Las Q/S/F recibidas a través de la sede electrónica serán gestionadas por el personal de administración de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTE) al que se le asigne la gestión de este proceso.

Las Q/S/F recibidas a través de los registros serán gestionadas inicialmente por las personas responsables de estos, que entregarán a las personas usuarias un **formulario para su presentación (P/SO004_A.I)**. Registrada la Q/S/F conforme al procedimiento establecido para ello, la persona responsable del registro remitirá la copia digital a la UTEC.

Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	4/11
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	EDICIÓN: 4ª	CÓDIGO: P/SO004	

5.2.- Confirmación de la recepción y comunicación de plazos

Cuando el personal de administración de la UTEC responsable de la gestión de este proceso reciba una Q/S/F comunicará a la persona usuaria la recepción de esta, el número de expediente asignado y, cuando sea oportuno, el plazo máximo establecido para responder a la solicitud.

5.3.- Admisión a trámite de la Q/S/F.

Para que una Q/S/F sea admitida a trámite debe cumplir los siguientes requisitos:

- Debe tratar sobre actividades de la UEx.
- No debe existir un procedimiento específico para su resolución que no se haya seguido previamente

En el caso de que la Q/S/F reúna los requisitos señalados y cuente con la información necesaria para su gestión, la persona encargada la admitirá a trámite y comunicará este hecho a la persona que la presentó.

En el caso de que la Q/S/F reúna los requisitos señalados, pero no cuente con la información necesaria para su gestión, la persona encargada solicitará a la persona que la presentó que aporte esta información en el plazo de diez días hábiles. Si transcurre este plazo y no se aporta la información requerida, la Q/S/F será archivada y se considerará como no admitida a trámite.

En el caso de que la Q/S/F no reúna los requisitos señalados, o resulte irrespetuosa, no procederá su admisión a trámite y la persona encargada comunicará a la persona usuaria los motivos del rechazo

La UTEC abrirá un **expediente por cada Q/S/F presentada**, en el que se incluirán todos los documentos generados a lo largo del proceso, desde la presentación de la Q/S/F hasta la comunicación de la resolución final (P/SO004_D01). Estos documentos serán reflejo de todas las actuaciones practicadas.

5.4.- Asignación de la Q/S/F.

El personal de administración de la UTEC responsable de la gestión de este proceso realizará las consultas que considere oportunas para identificar al órgano de la UEx (unidad, oficina, servicio, centro, departamento, ...) más adecuado para dar respuesta a la Q/S/F presentada. Una vez identificado este, le remitirá la comunicación. Si se trata de una queja pedirá a su responsable que emita una respuesta en el plazo máximo de diez días hábiles. Cuando se trate de sugerencias o felicitaciones, le indicará que no es necesario emitir una respuesta, pero que puede hacerlo si lo considera oportuno.

5.5. Respuesta a la Q/S/F.



El órgano de la UEx (unidad, oficina, servicio, centro, departamento...) responsable de dar respuesta a la Q/S/F presentada deberá elaborar el documento de respuesta. La elaboración del documento de respuesta es obligatoria en el caso de las quejas.

5.6.- Remisión a la persona usuaria de la respuesta recibida.

Recibida la respuesta del órgano de la UEx al que se asignó la Q/S/F, la persona responsable de la gestión la remitirá a la persona que la presentó. Esta respuesta deberá ser enviada en un plazo máximo de veinte días hábiles desde la recepción de la Q/S/F, a través de la dirección de contacto proporcionada en el formulario de presentación.

Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	5/11
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	EDICIÓN: 4ª	CÓDIGO: P/SO004	

5.7.- Elaboración, aprobación y publicación del informe anual de Q/S/F.

A finales de año, la UTEC elaborará un informe sobre el trabajo de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones realizado a lo largo del año (P/SO004_D02). Dicho informe recogerá un resumen y clasificación de las comunicaciones recibidas y de las resoluciones adoptadas, además de aquellos indicadores que se precisan para hacer el seguimiento del proceso. Los datos se presentarán desagregados por los órganos de la UEx. El informe deberá ser aprobado por el Vicerrectorado con competencias en materia de Calidad, presentado ante el Consejo de Gobierno y publicado en la página web de la UTEC.

5.8.- Remisión de información a centros, departamentos, servicios y unidades

En el mes de octubre, la UTEC enviará a las personas que ocupen la dirección de los centros y departamentos, a las personas que actúen como responsables de calidad de los centros y a las personas responsables de servicios y unidades, un resumen de las Q/S/F relacionadas con los respectivos centros, departamentos, servicios y unidades presentadas a lo largo del curso académico anterior, para que puedan analizar la información y, cuando proceda, incluirla en las correspondientes memorias o informes de calidad.

6.- UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Registros universitarios		- Recibir las Q/S/F presentadas en ellos y remitirlas a la UTEC
Vicerrectorado responsable de calidad	UTEC	- Valorar las Q/S/F presentadas y decidir su admisión a trámite. - Gestionar el proceso de Q/S/F en la Sede Electrónica - Comunicar las Q/S/F a las Unidades y personas de la UEx - Remitir las respuestas a las personas que han presentado las Q/S/F - Elaborar un informe anual de Q/S/F - Comunicar anualmente el resumen de Q/S/F a cada uno de los Centros y Unidades - Publicar en la página web el informe anual de Q/S/F.
	Vicerrector/a responsable en calidad	- Aprobar el informe anual de Q/S/F y presentarlo en Consejo de Gobierno.
Órgano responsable (unidad, oficina, servicio, centro, departamento...)		- Elaborar la respuesta a la Q/S/F y remitirla a la UTEC
Centros		- Incluir la información de Q/S/F en su memoria anual de calidad

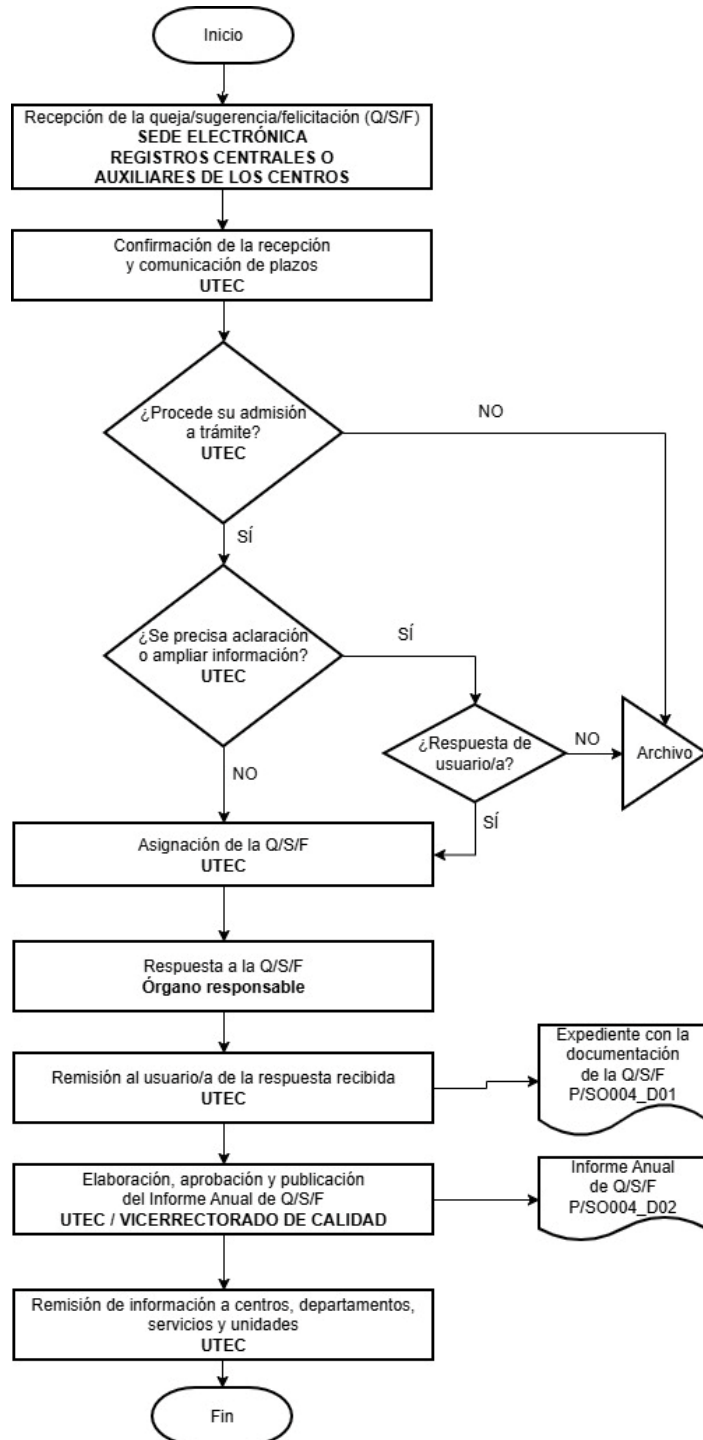
7.- DOCUMENTOS

- P/SO004_D01. Expediente con la documentación de cada queja, sugerencia o felicitación.
- P/SO004_D02. Informe anual de quejas/sugerencias/felicitaciones.

Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	6/11
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





8.- DIAGRAMA



Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	7/11
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	EDICIÓN: 4ª	CÓDIGO: P/SO004	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La persona de la UTEC encargada de la gestión del proceso será la responsable de hacer su seguimiento para verificar su implantación y comprobar la correcta generación y archivo de sus evidencias. Así mismo, también le corresponderá la evaluación del adecuado funcionamiento del proceso y para ello se tendrán en cuenta como indicadores claves los siguientes:

1. Número y porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas, según su canal de presentación (sede electrónica o registros), desagregado por colectivo de personas usuarias.
2. Número y porcentaje de quejas y sugerencias admitidas a trámite, desagregado por colectivo de personas usuarias.
3. Número y porcentaje de quejas no resueltas por las unidades responsables.

10.- ARCHIVO



Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
P/SO004_D01. Expediente con la documentación de cada queja, sugerencia o felicitación	Informático	UTEC	Indefinido
P/SO004_D02. Informe anual de quejas / sugerencias / felicitaciones	Informático	UTEC	Indefinido

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	01-04-2008	- Documento inicial.
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 de la normativa 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.

Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	8/11
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	EDICIÓN: 4ª	CÓDIGO: P/SO004	



4ª	10/04/2026	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de normativa derogada. - Utilización del lenguaje inclusivo. - Eliminación de la Comisión de Quejas de la UEx. - Adecuación a la gestión del proceso en la Sede Electrónica de la UEx. - Actualización de los indicadores definidos en la fase de seguimiento y evaluación.
----	------------	---

ANEXOS

- P/SO004_A.I. Formulario de queja/sugerencia/felicitación para presentación en Registro.

Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	9/11
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	EDICIÓN: 4ª	CÓDIGO: P/SO004	

P/SO004_A.I. Formulario de queja/sugerencia/felicitación para presentación en Registro.

DATOS DEL SOLICITANTE			
PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO:	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:	
N.º IDENTIFICACIÓN:			
DATOS DEL REPRESENTANTE			
PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO:	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:	
N.º IDENTIFICACIÓN:			
DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN			
TIPO VÍA	NOMBRE VÍA	NÚMERO VÍA	
LETRA	ESCALERA	PISO	PUERTA
TELÉFONO	MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO	
PROVINCIA	MUNICIPIO	CÓDIGO POSTAL	
ÁREA AL QUE SE DIRIGE			
Unidad/servicio/área sobre la que versa la incidencia:			
Indique si desea comunicar una queja, sugerencia o felicitación:			
RESUMEN DE LA QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN			
MOTIVO			
Colectivo al que pertenece:			

Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	10/11
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	EDICIÓN: 4ª	CÓDIGO: P/SO004	

INFORMACIÓN DE AVISOS Y NOTIFICACIONES

- Deseo que se me informe de los cambios en el estado del expediente mediante el envío de correos electrónicos.
- (*) Seleccione el medio de notificación que desee (solo para sujetos no obligados a relacionarse electrónicamente con la Universidad):
- Deseo que se me notifique electrónicamente mediante comparecencia en la Sede Electrónica (podrá consultar sus notificaciones en su Carpeta Personal de la Sede Electrónica).
- Deseo que se me notifique en papel en el domicilio indicado.

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y en la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, se facilita la siguiente información básica sobre Protección de Datos:

- Responsable del tratamiento: UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
- Finalidad: Toma de datos identificativos de la queja, sugerencia o felicitación.
- Legitimación: Basada en el cumplimiento de una obligación legal aplicable a la Universidad de Extremadura.
- Conservación: Los datos serán conservados durante el tiempo que sea necesario para garantizar la finalidad para la que han sido recogidos.
- Destinatarios: No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.
- Derechos: Tiene derecho a acceder y rectificar los datos (cau.unex.es->TIC->Soporte TIC gestión->Secretaría General (Categoría: registro)), a reclamar al Delegado de Protección de Datos (dpd@unex.es) y a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

FIRMA

Fdo.: _____

Código Seguro De Verificación	WygTJcgezlySxiWAo9urrA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia -	Firmado	12/04/2026 21:32:28
Observaciones		Página	11/11
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/WygTJcgezlySxiWAo9urrA==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

