

Universidad Estatal a Distancia
Vicerrectoría de Vida Estudiantil



**Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones
de la población estudiantil
PUNED VIVE 04**

	Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil	Código	PUNED VIVE 04
		Dependencia	Vicerrectoría de Vida Estudiantil
		Rige a partir de	27 de febrero de 2026
		Versión	01
		Página	2 de 8

Tabla de contenido

Participantes.....	3
1. Propósito	4
2. Alcance	4
3. Responsabilidades.....	4
4. Definiciones.....	4
5. Documentos Relacionados.....	4
6. Normativa relacionada.....	4
7. Abreviaturas.....	4
8. Descripción del Proceso	5
9. Implicación de poblaciones de interés.....	5
10. Control de Cambios.....	7
11. Anexo: Diagrama de Flujo.	8

	Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil	Código	PUNED VIVE 04
		Dependencia	Vicerrectoría de Vida Estudiantil
		Rige a partir de	27 de febrero de 2026
		Versión	01
		Página	3 de 8

Participantes

Elaboración

Nombre	Puesto	Instancia
María Luz Bonilla Zúñiga	Asistente de Servicios Universitarios	Vicerrectoría de Vida Estudiantil
Kimberly Argüello Arias	Auxiliar Administrativo	Vicerrectoría de Vida Estudiantil
Jorge Cascante Briceño	Asistente Universitario II	Vicerrectoría de Vida Estudiantil

Validación

Nombre	Puesto	Instancia	Fecha
Raquel Zeledón Sánchez	Vicerrectora	Vicerrectoría de Vida Estudiantil	26 de enero de 2026

Aprobación

Aprobado mediante acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión ordinaria No. 2422-2026, artículo VI, inciso 3), celebrada el 23 de febrero del 2026. (REF.CR-207-2026)

Asesoría Técnica

Lic. Pamela Rodríguez Bolaños, Centro de Planificación y Programación Institucional
Sergio Monge Barahona, Centro de Planificación y Programación Institucional

	Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil	Código	PUNED VIVE 04
		Dependencia	Vicerrectoría de Vida Estudiantil
		Rige a partir de	27 de febrero de 2026
		Versión	01
		Página	4 de 8

1. Propósito

Describir las actividades requeridas para la orientación y canalización de las consultas, quejas, recomendaciones o felicitaciones presentadas por las personas estudiantes a través de los canales institucionales disponibles y administrados por la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, con el fin de garantizar la adecuada atención por parte de las dependencias responsables.

2. Alcance

Este documento deber ser de conocimiento de todas las personas funcionarias y estudiantes de la UNED.

3. Responsabilidades

- La persona funcionaria en VIVE, remite la información a la persona estudiante, es responsable de canalizar las consultas, quejas, recomendaciones o felicitaciones.

4. Definiciones

- “Queremos escucharte”: servicio que la UNED pone a disposición como vía de comunicación a la comunidad estudiantil.

5. Documentos Relacionados

- Formulario en Línea “Sitio web/Queremos escucharte/Queremos saber tu opinión”

6. Normativa relacionada

- Reglamento General Estudiantil Art. 14-22
- Reglamento de derecho de petición Art 10

7. Abreviaturas

- CIEI: Centro de Investigación y Evaluación Institucional
- DEFE: Defensoría Estudiantil
- SISARES: Sistema de Atención de Redes Sociales para Estudiantes.
- VIVE: Vicerrectoría de Vida Estudiantil

	Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil	Código	PUNED VIVE 04
		Dependencia	Vicerrectoría de Vida Estudiantil
		Rige a partir de	27 de febrero de 2026
		Versión	01
		Página	5 de 8

8. Descripción del Proceso

- 8.1. La persona funcionaria asignada en VIVE recibe una consulta, queja, recomendación o felicitación por parte de la persona estudiante por medio de los diferentes canales de comunicación.¹
 - 8.1.1. En caso de recibir una queja, se remite a la DEFE para que se dé continuidad al procedimiento PUNED DEFE 02 Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED. Pasa 8.3
 - 8.1.2. En caso de recibir consulta, recomendación o felicitación.
 - 8.1.2.1. En caso de recibir recomendación o felicitación, se remite a la dependencia correspondiente. Pasa 8.3
 - 8.1.2.2. En caso de recibir una consulta. Pasa al 8.2
- 8.2. La persona funcionaria asignada en VIVE analiza la consulta.
 - 8.2.1. Si la consulta proviene de SISARES, se brinda información a la persona que realiza la consulta o bien los contactos de la dependencia que le compete resolver su consulta. Pasa 8.3
 - 8.2.2. Si la consulta proviene de “Queremos escucharte” o por el correo electrónico, la persona funcionaria asignada en VIVE gestiona la consulta para que sea atendida en un plazo no mayor a 10 días hábiles.
 - 8.2.2.1. Si la consulta puede ser atendida por la persona funcionaria asignada en VIVE remite la información correspondiente a la persona estudiante. Pasa 8.3
 - 8.2.2.2. Si la consulta no puede ser atendida por la persona funcionaria asignada en VIVE, la canaliza por medio de correo electrónico a la persona responsable de la dependencia que corresponda para su debida respuesta al estudiante con copia al correo electrónico de VIVE: contacto@uned.ac.cr (para fines de seguimiento de la consulta por parte de VIVE). Pasa 8.3
- 8.3. La persona funcionaria asignada en VIVE elabora un reporte estadístico de las consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones recibidas por parte de las personas estudiantes y se le remite persona vicerrectora en VIVE para lo que corresponda.

Fin del proceso.

9. Implicación de poblaciones de interés.

Las autoridades universitarias, representantes de la comunidad nacional y representantes de las personas estudiantes que forman parte del Consejo Universitario, se implican en la toma de decisiones mediante la aprobación del Reglamento General Estudiantil, normativa desde la cual

¹ Canales de comunicación disponibles en VIVE: WhatsApp institucional(SISARES), Queremos escucharte <https://www.uned.ac.cr/queremos-escucharte> y contacto@uned.ac.cr.

	Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil	Código	PUNED VIVE 04
		Dependencia	Vicerrectoría de Vida Estudiantil
		Rige a partir de	27 de febrero de 2026
		Versión	01
		Página	6 de 8

se rige la Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones de la población estudiantil en la Universidad.

De igual manera, las personas estudiantes se implican en la evaluación mediante las encuestas de satisfacción de los servicios universitarios dirigidos a la población estudiantil que realiza el Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) cada dos años.

Asimismo, se le rinde cuentas a la población estudiantil mediante la publicación del informe final de labores de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, en la página Web de dicha dependencia.

	Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil	Código	PUNED VIVE 04
		Dependencia	Vicerrectoría de Vida Estudiantil
		Rige a partir de	27 de febrero de 2026
		Versión	01
		Página	7 de 8

10. Control de Cambios

Información versión anterior	Detalle de la Modificación Realizada
No aplica	No aplica

 UNED UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura	Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil	Código	PUNED VIVE 04
		Dependencia	Vicerrectoría de Vida Estudiantil
		Rige a partir de	27 de febrero de 2026
		Versión	01
		Página	8 de 8

11. Anexo: Diagrama de Flujo.

Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones de la población estudiantil PUNED VIVE 04

