


# **Universidad Estatal a Distancia**

Vicerrectoría Ejecutiva  
Dirección de Asuntos Estudiantiles




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

	<b>Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil</b>	Código	PUNED DAES 04
		Dependencia	Dirección de Asuntos Estudiantiles
		Rige a partir de	15 de octubre de 2021
		Versión	01
		Página	2 de 9

## 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 Control de Cambios.....	7
10 Anexos .....	8

	<b>Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil</b>	Código	PUNED DAES 04
		Dependencia	Dirección de Asuntos Estudiantiles
		Rige a partir de	15 de octubre de 2021
		Versión	01
		Página	3 de 9

## Participantes

### Elaboración

Nombre	Puesto	Instancia
María Luz Bonilla Zúñiga	Asistente Universitario	Dirección de Asuntos Estudiantiles
Kimberly Argüello Arias	Auxiliar Administrativo	Dirección de Asuntos Estudiantiles
Jorge Cascante Briceño	Auxiliar Administrativo	Dirección de Asuntos Estudiantiles

### Validación

Nombre	Puesto	Instancia	Fecha
Raquel Zeledón Sánchez	Directora	Dirección de Asuntos Estudiantiles	21 de setiembre 2021


### Aprobación

Oficio de la Vicerrectoría Ejecutiva VE-506-2021 con fecha del 28 de setiembre de 2021.

### Asesoría Técnica

Lic. Carlos Roberto Salazar Castañeda, Centro de Planificación y Programación Institucional

Ing. Loretta Sánchez Herrera, Centro de Planificación y Programación Institucional

	<b>Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil</b>	Código	PUNED DAES 04
		Dependencia	Dirección de Asuntos Estudiantiles
		Rige a partir de	15 de octubre de 2021
		Versión	01
		Página	4 de 9

## 1 Propósito

Describir las actividades a desarrollar para el proceso de atención de las consultas, quejas, recomendaciones o felicitaciones que realiza la persona estudiante a través del enlace “Queremos escucharte” de la página web, el cual es un mecanismo de apoyo en la mejora continua de la calidad de la gestión académica y administrativa de la Universidad Estatal a Distancia.

## 2 Alcance

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

## 3 Responsabilidades

- La persona funcionaria de la DAES, es responsable de brindar la información para que la persona estudiante finalice su solicitud correspondiente.
- La persona estudiante debe brindar correctamente sus datos para gestionar su solicitud.

## 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 “Queremos saber tu opinión”
- Seguimiento de consultas, quejas, recomendaciones o felicitaciones de Estudiantes FUNED DAES 04.00.01

## 6 Normativa relacionada

- Reglamento General Estudiantil Art. 14-22


## 7 Abreviaturas

- DAES: Dirección de Asuntos Estudiantiles
- SISARES: Sistema de Atención de Redes Sociales para Estudiantes.

 <p><b>UNED</b> UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<b>Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil</b>	Código	PUNED DAES 04
		Dependencia	Dirección de Asuntos Estudiantiles
		Rige a partir de	15 de octubre de 2021
		Versión	01
		Página	5 de 9

## 8 Descripción del Proceso

- 8.1. En caso de que la persona estudiante tenga una consulta, queja, recomendación o felicitaciones que realizar por medio de la herramienta SISARES o por la página web de la UNED (<https://www.uned.ac.cr/queremos-escucharte>), en la sección “Queremos escucharte” y procede a completar el formulario en línea.
- 8.1.1. En caso de que la persona estudiante la ingrese por medio de las distintas redes sociales de la UNED pasa al punto 8.2.
- 8.1.2. En caso de que la ingrese por medio de la página web de la UNED pasa al punto 8.4.
- 8.2. Una vez ingresada la información la herramienta SISARES realiza la valoración de la misma.
- 8.2.1. Si la herramienta puede atender la solicitud, pasa al punto 8.3.
- 8.2.2. Si la herramienta no puede atender la solicitud, se traslada con la persona funcionaria de la DAES y pasa al punto 8.4.
- 8.3. La persona funcionaria asignada de la DAES, ingresa la información de la consulta resuelta en el formulario **Seguimiento de consultas, quejas, recomendaciones o felicitaciones de Estudiantes FUNED DAES 04.00.01**, fin del proceso.
- 8.4. La persona funcionaria asignada de la DAES, analiza el requerimiento de la persona estudiante.
- 8.4.1. En caso de poder dar respuesta inmediata a la solicitud, le informa a la persona estudiante la resolución y pasa al punto 8.3.
- 8.4.2. En caso de no poder dar respuesta inmediata a la solicitud, le traslada a la persona estudiante el correo [contacto@uned.ac.cr](mailto:contacto@uned.ac.cr) y pasa al punto 8.5.
- 8.5. La persona funcionaria asignada de la DAES, revisa el correo [contacto@uned.ac.cr](mailto:contacto@uned.ac.cr), e ingresa la información en el formulario **Seguimiento de consultas, quejas, recomendaciones o felicitaciones de Estudiantes FUNED DAES 04.00.01** y canaliza la información planteada por la persona estudiante.
- 8.5.1. En caso de que la información planteada por la persona estudiante sea una felicitación, la persona funcionaria de la DAES, la remitiría a la persona funcionaria con copia a la jefatura o dirección. Fin del proceso
- 8.5.2. En caso de que la información planteada no sea una felicitación, pasa al punto 8.6.
- 8.6. En caso de que la información planteada por la persona estudiante sea una recomendación, consulta o queja (académica o administrativa), la persona funcionaria de la DAES, traslada la información a la persona encargada del proceso, (persona encargada de cátedra, jefatura, dirección).
- 8.7. La persona encargada del proceso donde se remite la información, debe analizarla y brindar una respuesta a la persona estudiante que ingreso la recomendación, consulta

 <b>UNED</b> <small>UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA</small> <small>Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</small>	<b>Gestión de consultas, quejas,  recomendaciones y felicitaciones  por parte de la comunidad  estudiantil</b>	Código	PUNED DAES 04
		Dependencia	Dirección de Asuntos Estudiantiles
		Rige a partir de	15 de octubre de 2021
		Versión	01
		Página	6 de 9

o queja, en un periodo de 10 días hábiles posterior a la recepción de la información, enviando un correo a la persona funcionaria de la DAES.

8.8. La persona funcionaria de la DAES, da seguimiento semanal a los correos remitidos por los responsables de los procesos a los que se les ha remitido recomendaciones, consultas o quejas planteadas por las personas estudiantes

8.8.1. Si la persona responsable del proceso a la que se le remitió la recomendación, consulta o queja planteada por las personas estudiantes envió el correo en el transcurso de los 10 días hábiles posterior a la recepción de la información, pasa al punto 8.9.

8.8.2. Si la persona responsable del proceso a la que se le remitió la recomendación, consulta o queja planteada por la persona estudiante no envió el correo en el transcurso de los 10 días hábiles posterior a la recepción de la información, se envía un recordatorio del faltante de la información de la resolución con copia al superior jerárquico, solicitando la información en un tiempo determinado.

8.8.2.1. Si la persona responsable del proceso remite la información, pasa al punto 8.9.

8.8.2.2. Si la persona responsable del proceso no remite la información, pasa al 8.11.

8.9. La persona funcionaria de la DAES revisa la resolución dada por la persona encargada del proceso de la recomendación, consulta o queja planteada por la persona estudiante.

8.9.1. Si la recomendación, consulta o queja planteada es resuelta satisfactoriamente para el estudiante, se consigna en el formulario **Seguimiento de consultas, quejas, recomendaciones o felicitaciones de Estudiantes FUNED DAES 04.00.01**, pasa al punto 8.11.

8.9.2. Si la recomendación, consulta o queja planteada no es resuelta satisfactoriamente para el estudiante, pasa al punto 8.10.


8.10. La persona funcionaria de la DAES revisa la resolución que no fue resuelta de manera satisfactoria para la persona estudiante.

8.10.1. En el caso de las recomendaciones o consultas, verifica que se haya brindado la justificación técnica por parte de la persona responsable del proceso.

8.10.1.1. Si se brindó la justificación técnica se consigna en el formulario **Seguimiento de consultas, quejas, recomendaciones o felicitaciones de Estudiantes FUNED DAES 04.00.01**, pasa al punto 8.11.

8.10.1.2. Si no se brindó una justificación técnica, se remite un correo solicitándola y pasa al punto 8.7.

8.10.2. En caso de la queja, la persona funcionaria de DAES, le recomienda a la persona estudiante que realice el proceso por medio del procedimiento **Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED PUNED DEFE 02** y se consigna la información en el formulario **Seguimiento de consultas, quejas, recomendaciones o felicitaciones de Estudiantes FUNED DAES 04.00.01**, pasa al punto 8.11

	<b>Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil</b>	Código	PUNED DAES 04
		Dependencia	Dirección de Asuntos Estudiantiles
		Rige a partir de	15 de octubre de 2021
		Versión	01
		Página	7 de 9

8.11. La persona funcionaria de la DAES, dos veces al año realiza un consolidado de la información y lo remite a las personas funcionarias asignadas en la Vicerrectoría de Planificación.

Fin del proceso.

## 9 Control de Cambios

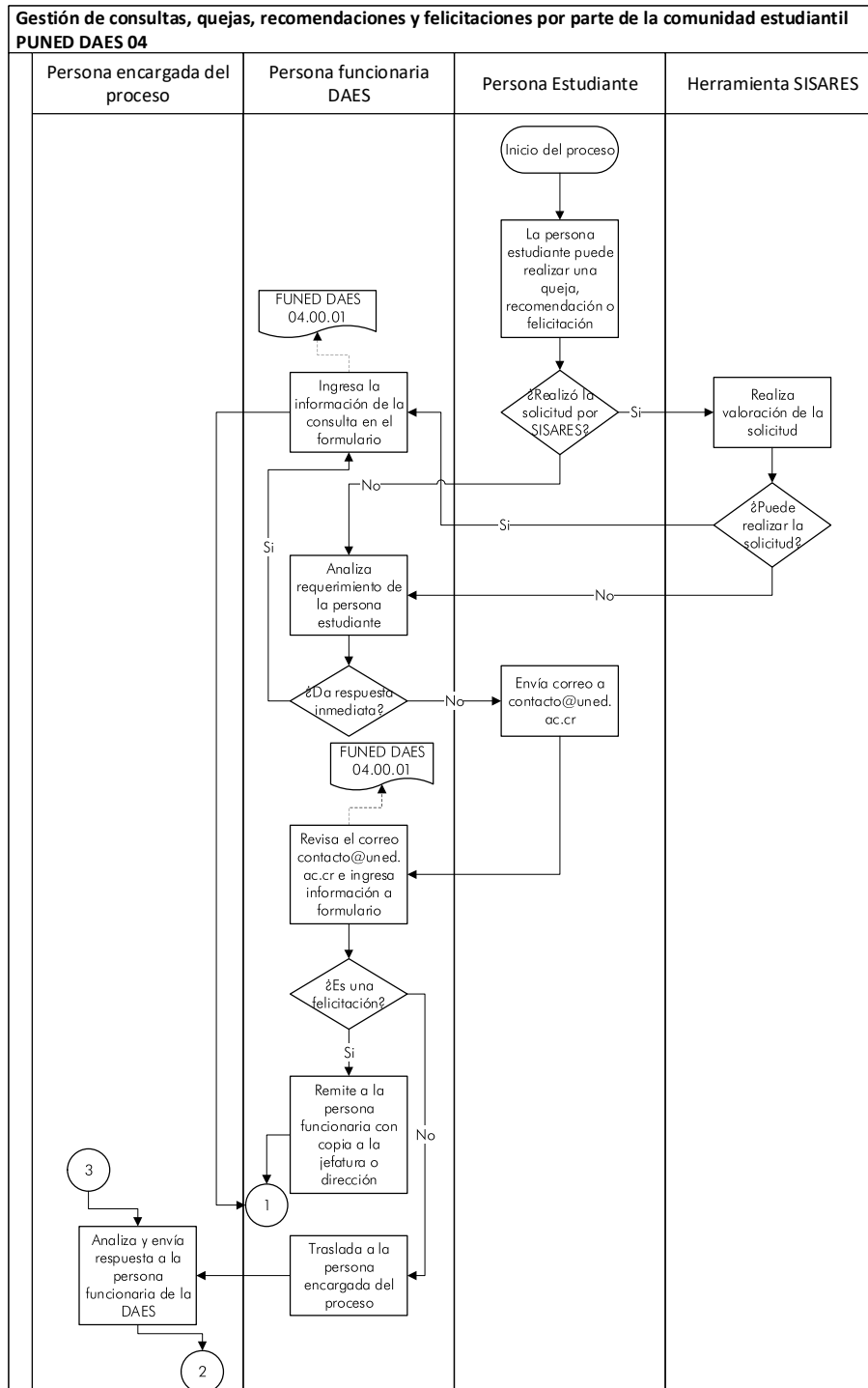
Información versión anterior	Detalle de la Modificación Realizada
No aplica	No aplica



Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil

Código	PUNED DAES 04
Dependencia	Dirección de Asuntos Estudiantiles
Rige a partir de	15 de octubre de 2021
Versión	01
Página	8 de 9

10 Anexo: Diagrama de Flujo.







## Gestión de consultas, quejas, recomendaciones y felicitaciones por parte de la comunidad estudiantil

Código	PUNED DAES 04
Dependencia	Dirección de Asuntos Estudiantiles
Rige a partir de	15 de octubre de 2021
Versión	01
Página	9 de 9

