

Normativa reguladora del procedimiento de quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones de UNED Madrid

Mayo 2026

UNED Madrid

#SOMOS2030

UNED

MADRID

Normativa reguladora del procedimiento de quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones de UNED Madrid

La implantación del Sistema de Garantía de Calidad en UNED Madrid contempla la regulación de los procedimientos relacionados con la presentación de quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones, tanto por parte de personas vinculadas con la institución (profesores tutores, estudiantes, PTGAS, trabajadores de contratas, etc.), como de ciudadanos externos hacia los que se proyectan nuestras actividades. La necesidad de esta norma reguladora se desprende de nuestro compromiso con una serie de valores institucionales, entre los que se encuentra la mejora continua de los servicios ofertados a la ciudadanía al amparo de la Declaración Institucional de Política de Calidad de UNED Madrid.

En consecuencia, esta circunstancia obliga a disponer de la siguiente normativa reguladora de la gestión de “quejas, sugerencia y felicitaciones” (en adelante QSF) y reclamaciones de UNED Madrid.

1. Destinatarios

Cualquier persona con vinculación directa o indirecta con UNED Madrid, así como quienes no tengan relación formal establecida con el centro, pueden elevar quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones mediante este canal.

2. Presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones (QSF).

La presentación de una QSF deberá realizarse, preferiblemente, a través de la página web de UNED Madrid, en el formulario dispuesto para tal efecto.

También se admitirán procedimientos QSF elevados directamente y por escrito a la Subdirección de Tecnología y Calidad de UNED Madrid, C/ Tribulete 14, 3ª planta, 28012-Madrid. Subdirección de Tecnología y Calidad UNED Madrid

➤ **Tramitación**

UNED Madrid enviará, en primera instancia, la QSF al responsable del área operativa directamente afectada (Dirección, Subdirecciones, Gerencia, Coordinaciones de Sedes, etc.).

El/La responsable del área operativa pondrá en marcha las actuaciones necesarias para recabar la información pertinente y responderá a el/la reclamante si así lo ha solicitado.

➤ **Fichero de registro**

Las QSF serán registradas por la Subdirección de Tecnología y Calidad de UNED Madrid en un fichero con la incidencia y su fecha, las fechas de traslado al área operativa, la resolución adoptada por éste y la fecha de contestación si se requiere.

➤ **Plazos**

En el caso en el que el/la reclamante solicite contestación a su procedimiento, el plazo máximo para notificar la resolución desde la presentación de la QSF será de treinta días lectivos a contar desde la fecha de recepción.

3. Presentación de reclamaciones

La presentación de una reclamación deberá realizarse, preferiblemente, a través de la página web de UNED Madrid, en el formulario dispuesto a tal efecto.

También se admitirán procedimientos QSF elevados directamente y por escrito a la Subdirección de Tecnología y Calidad de UNED Madrid, C/ Tribulete 14, 3ª planta, 28012-Madrid. Subdirección de Tecnología y Calidad UNED Madrid

➤ **Tramitación**

UNED Madrid enviará, en primera instancia, la reclamación al responsable del área operativa directamente afectada (Dirección, Subdirecciones, Gerencia, Coordinaciones de Sedes, etc.).

El/La del área operativa implicada pondrá en marcha las actuaciones necesarias para recabar la información pertinente y poder analizar la cuestión para responder a la persona reclamante.

➤ **Fichero de registro**

Inicialmente se enviará acuse de recibo de la reclamación recibida y será registrada por la Subdirección de Tecnología y Calidad de UNED Madrid en un fichero con el contenido de la notificación, incluida la fecha de envío y traslado al área operativa, la resolución adoptada por éste y el contenido de la contestación.

➤ **Seguimiento y mejora**

Las reclamaciones registradas se utilizarán para su valoración e implementación de mejoras en los servicios prestados por parte de UNED Madrid en el logro de la mejora continua.

➤ **Plazos**

El plazo máximo para notificar la realización de la contestación al procedimiento de reclamación será de treinta días lectivos a contar desde la fecha de recepción.

➤ Exclusiones

Esta normativa reguladora de reclamaciones no sustituye a los procedimientos oficiales establecidos en la normativa universitaria en los siguientes aspectos:

- Reclamaciones académicas (por ejemplo, revisión de calificaciones).
- Procedimientos disciplinarios.
- Recursos administrativos o jurídicos.
- Cualquier otro que tenga un procedimiento específico establecido por la normativa universitaria.

4. Control de calidad y transparencia

El/La responsable de Calidad de UNED Madrid podrá recabar información necesaria con objeto de asegurar la aplicación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGICG-CA) en esta área. Asimismo, la memoria anual de UNED Madrid recogerá datos estadísticos al respecto.

5. Protección de datos y confidencialidad

A los datos personales tratados durante el procedimiento les será de aplicación la normativa recogida en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

Asimismo, todos los procedimientos iniciados deberán cursarse con confidencialidad.

6. Disposición derogatoria primera

Desde la entrada en vigor de esta normativa queda derogada cualquier disposición previa existente al respecto.