

**NORMATIVA REGULADORA DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES DEL CENTRO ASOCIADO DE LA UNED DE MADRID**

Julio 2015

La implantación del Sistema de Garantía de Calidad en el Centro Asociado de la UNED de Madrid (en adelante CAMA) contempla la regulación de los procedimientos relacionados con la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, tanto por parte de personas vinculadas con la Institución (profesores tutores, estudiantes, PAS, 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 los ciudadanos y ciudadanas al amparo de la Declaración Institucional de Política de Calidad del CAMA. En consecuencia, esta circunstancia obliga a disponer la siguiente normativa reguladora de la gestión de “quejas, sugerencia y felicitaciones” (en adelante QSF) del Centro Asociado de la UNED de Madrid.

1. 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.

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

2.1. La presentación de una QSF deberá, preferiblemente, realizarse a través de la página web del Centro Asociado, en el formulario dispuesto para tal efecto.

2.2. También se admitirán procedimientos QSF elevados directamente y por escrito a la Secretaría General del CAMA, C/ Tribulete 14, 3ª planta, 28012-Madrid.

3. Tramitación

3.1. La Secretaría General del CAMA distribuirá, en primera instancia, la QSF al responsable del órgano directamente afectado (Dirección, Subdirecciones, Gerencia, Coordinaciones de Centro de Zona, etc.).

3.2. El responsable del órgano implicado pondrá en marcha las actuaciones necesarias para recabar la información pertinente y responderá al reclamante –si éste así lo ha solicitado–, con copia a la Secretaría General del CAMA.

4. Fichero de registro

Las QSF serán registradas por la Secretaría General del CAMA en un fichero en el que se reflejará la incidencia y su fecha, las fechas de traslado al órgano competente, la resolución adoptada por éste y la fecha de contestación si el reclamante la ha solicitado.

5. Plazos

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

6. Control de calidad y transparencia

El responsable de calidad del CAMA podrá recabar información necesaria con objeto de asegurar la aplicación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC). Asimismo, la memoria anual del CAMA recogerá datos estadísticos respecto al número de incidencias registradas y su tipología.

7. Protección de datos y confidencialidad

A los datos personales tratados durante el procedimiento les será de aplicación la normativa recogida en la Ley 15/1999 y en el R.D. 1720/2007. Asimismo, todos los procedimientos iniciados deberán cursarse con la máxima confidencialidad y la observancia del deber de secreto.

Disposición derogatoria primera

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

Disposición derogatoria segunda

Asimismo, al amparo de la actual normativa de protección de datos de carácter personal, deberán dejar de utilizarse las actuales hojas de recogida de quejas y reclamaciones existentes en los centros de zona, debiendo ser sustituidas por el procedimiento indicado en esta normativa.