



Política de Reclamaciones del Centro Asociado a la UNED en Tudela

1. Introducción

En el Centro Asociado a la UNED en Tudela, trabajamos día a día para ofrecer un servicio de calidad, accesible, y en constante mejora.

2. Objetivo

Esta política tiene como objetivo establecer un procedimiento claro, eficaz y accesible para la recepción, gestión y resolución de reclamaciones presentadas por el estudiantado, personal docente, PTGAS, así como cualquier usuario/a de UNED Tudela.

3. Alcance

La presente política se aplica a todas las reclamaciones relacionadas con los servicios prestados por el Centro Asociado a la UNED en Tudela, ya sean académicos, administrativos, de calidad, tecnológicos o relacionados con infraestructuras, actividades culturales o de extensión universitaria o cualquier otro servicio ofrecido.

4. Principios de actuación

- **Accesibilidad:** Facilitamos diversos canales para presentar reclamaciones.
- **Transparencia:** Se garantiza un proceso claro, con información accesible sobre cada etapa.
- **Confidencialidad:** Se respeta la privacidad de todas las personas que presenten reclamaciones.
- **Objetividad e imparcialidad:** Se tratarán todas las comunicaciones con rigor, respeto y sin prejuicios.
- **Compromiso con la mejora continua:** Las reclamaciones recibidas serán una fuente esencial para detectar áreas de mejora y reforzar la calidad de nuestros servicios.

5. Canales para presentar reclamaciones

Las reclamaciones pueden presentarse a través de los siguientes medios:

- **Formulario web** en la página oficial del centro: <https://www.unedtudela.es>
- **Presencialmente:** En la Secretaría del Centro.

6. Proceso de gestión

- **Recepción:** Una vez recibida la reclamación, se registrará formalmente.
- **Acuse de recibo:** El usuario recibirá confirmación de la recepción de su reclamación.

- **Evaluación y respuesta:** La dirección del centro o el área competente analizará la cuestión y emitirá una respuesta razonada en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- **Seguimiento y mejora:** Las reclamaciones registradas se utilizarán como base para análisis periódicos e implementación de mejoras en los servicios del centro.

7. Exclusiones

Esta política no sustituye a los procedimientos oficiales establecidos en la normativa universitaria para:

- 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.

8. Revisión de la política

La UNED Tudela revisará esta política de forma periódica, para adaptarla a cambios normativos y necesidades de la comunidad universitaria.