



SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Denominación	Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones
Descripción	Creación de un sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones sobre los servicios desarrollados por la Universidad de Valladolid en el ámbito de sus competencias, con el fin de fomentar la implicación y participación de la sociedad en la mejora de la calidad e innovación de la Universidad de Valladolid.
Canal de acceso electrónico	Accesible en: https://whistleblowersoftware.com/secure/quejas-sugerencias Este canal es obligatorio para todos los miembros de la comunidad universitaria.
Destinatarios	Cualquier persona, ya sea miembro o no de la comunidad universitaria.
Sistema de identificación	No se requerirá un sistema de identificación.
Unidad gestora	Inspección de Servicios de la Universidad de Valladolid.
Órgano competente para la resolución	Órgano competente en la materia a que se refiera la sugerencia o queja.
Tramitación y plazo	En el plazo de 20 días se dará respuesta a la persona que haya presentado la sugerencia o queja.
Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.• Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.• Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.• Estatutos de la Universidad de Valladolid.• Reglamento del Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Valladolid.• Reglamento de la Inspección de Servicios de la Universidad de Valladolid.• Reglamento de notificaciones y comunicaciones electrónicas de la Universidad de Valladolid.
Protección de datos	<ul style="list-style-type: none">• Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se



Universidad de Valladolid

deroga la Directiva 95/46/CE Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Más información en: www.uva.es/protecciondedatos