

# ***GESTIÓN DE SUGERENCIAS, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMACIONES Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD (EIDUCAM)***

## ÍNDICE:

<b>OBJETO</b>	<b>1</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>2</b>
<b>DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>2</b>
<b>DESARROLLO</b>	<b>3</b>
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES</b>	<b>4</b>
<b>ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS</b>	<b>4</b>
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>4</b>

## RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
01	Octubre 2023		Acreditación institucional Escuela Internacional de Doctorad
02	Diciembre 2024		Publicación guía acompañamiento acreditación ANECA

## ELABORADO POR: ESCUELA INTERNACIONAL DE DOCTORADO (EIDUCAM)

**FECHA:** Octubre 2023

## 1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el protocolo a seguir para la gestión de sugerencias, resolución de conflictos, reclamaciones y atención a la diversidad en el seno de la Escuela Internacional de Doctorado de la UCAM (EIDUCAM)

## 2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los doctorandos, directores de tesis, tutores y PTGAS (Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios) de la EIDUCAM.

## 3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, modificado por el R.D. 576/2023, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

Normativa reguladora de los estudios de doctorado de la Universidad Católica San Antonio de Murcia.

Reglamento régimen interno, EIDUCAM.

## 4 DEFINICIONES

**Conflicto:** situación de desacuerdo o disputa entre dos o más partes, que puede afectar negativamente al ambiente académico.

**Mediación:** proceso voluntario en el que una tercera parte neutral ayuda a las partes en conflicto a alcanzar una solución aceptable para todos

**Sugerencia:** Propuesta de un usuario o grupo de usuarios cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento

**Atención a la Diversidad:** Conjunto de estrategias y acciones diseñadas para reconocer, respetar y atender las diferencias individuales de los doctorandos, asegurando la igualdad de oportunidades y la inclusión en el entorno académico. Esto incluye la adaptación metodológica, la colaboración entre profesores, la participación de los estudiantes y la implicación de todos los actores educativos.

## 5 RESPONSABILIDADES

**Dirección de la EIDUCAM:** supervisar la implementación del procedimiento y garantizar los recursos necesarios para su cumplimiento.

**Comisión permanente de la EIDUCAM:** resolver los recursos o reclamaciones presentados a través del documento de reclamaciones y sugerencias.

**Comisión Académica del Programa de doctorado:** gestionar y facilitar el proceso de resolución de conflictos y reclamaciones, actuando como mediador.

**Personal docente y PTGAS:** promover un ambiente de respeto y colaboración y participar en la resolución de conflictos y reclamaciones cuando sea necesario.

**Doctorandos:** respetar los procedimientos de resolución de conflictos y reclamaciones y participar de manera constructiva en el proceso de resolución.

## 6 DESARROLLO

### 6.1.- Recepción de denuncias de Conflictos y Sugerencias:

- Las partes involucradas en un conflicto deben informar del mismo a la Secretaría Técnica de la EIDUCAM, a través del email [mediacionphd@ucam.edu](mailto:mediacionphd@ucam.edu), utilizando el formulario de Reclamaciones y Sugerencias, disponible en el portal del doctorando.
- La Secretaría Técnica dará traslado de la reclamación o sugerencia a la Comisión del Programa de Doctorado o servicio correspondiente, la cual evaluará su naturaleza y determinará si es necesario actuar como mediadora, o en su caso, nombrar un mediador. En el caso de tratarse de una sugerencia o propuesta de mejora, se trasladará al servicio o programa correspondiente para su valoración y registro.

### 6.2.- Mediación y Resolución:

- La Comisión Académica o el mediador designado organizará reuniones independientes con el fin de escuchar a las partes involucradas e intentará resolver el conflicto, explorando posibles soluciones. Durante este proceso, actuará de forma objetiva en todo momento. Se promoverá un ambiente de respeto y confidencialidad por todas las partes implicadas durante el proceso de mediación.
- Las partes trabajarán junto con la Comisión Académica o el mediador con el fin de alcanzar una solución aceptable todas las partes. En el caso de llegar a un acuerdo, se redactará un documento que detalle los términos de la resolución, el cual será firmado por las partes en conflicto. Dicho acuerdo será informado a la Secretaría Técnica de la EIDUCAM para su archivo.

### 6.3.- Recurso en Caso de Desacuerdo:

- En caso de no llegar a un acuerdo, la parte perjudicada puede presentar por escrito un recurso a la misma dirección de correo electrónico [mediacionphd@ucam.edu](mailto:mediacionphd@ucam.edu), indicando las circunstancias que concurren para ello. Dicho recurso será elevado a la Comisión Permanente de la EIDUCAM.
- La Comisión Permanente, asesorada por el mediador, emitirá una resolución definitiva, que será comunicada a ambas partes y a la Secretaría Técnica de la EIDUCAM para su archivo.

## 6.4 Atención a la Diversidad

### 1. Principios Rectores:

- **Flexibilidad:** Adaptación metodológica para atender las necesidades individuales de los doctorandos.
- **Globalización de los Aprendizajes:** Estrategias comunes establecidas por la CAPD para alcanzar objetivos formativos.
- **Participación Activa:** Fomento de la autonomía y la toma de decisiones por parte de los doctorandos.
- **Colaboración e Implicación:** Participación de directores y tutores

### 2. Procedimiento:

- **Identificación de Necesidades:** Previa solicitud del interesado/a se realizará una Evaluación inicial de las necesidades individuales del solicitante, por parte de la CAPD correspondiente.
- **Planificación de Adaptaciones:** Diseño de planes para el desarrollo del Programa personalizados y adaptaciones metodológicas según las necesidades identificadas.
- **Implementación de Estrategias:** Aplicación de estrategias de formación inclusivas y colaborativas
- **Seguimiento y Evaluación:** Monitoreo continuo del progreso de los doctorandos y ajuste de las estrategias según sea necesario.

### 3. Documentación y Registro:

- **Planes de desarrollo:** Documentación de las adaptaciones y estrategias implementadas para cada doctorando.
- **Informes de Seguimiento:** Registro de los avances y ajustes realizados durante el programa.
- **Evaluaciones Finales:** Informe final sobre el impacto de las adaptaciones y estrategias en el rendimiento académico de los doctorandos.

## 7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Identificación del Indicador	Código del proceso asociado al indicador	Evidencia Proceso de acreditación	Responsable de su custodia
Nº de reclamaciones recibida por curso académico y programa de doctorado o servicio	PA4	E11, E32	Secretaría Técnica EIDUCAM
Nº de sugerencias recibidas por curso	PA4	E11, E32	Secretaría Técnica EIDUCAM

 <b>UCAM</b> UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO	SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD – Escuela Internacional de Doctorado		
	<b>GESTIÓN DE SUGERENCIAS -RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMACIONES Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD (EIDUCAM)</b>		
Código: PA4			

académico y programa de doctorado o servicio			
Nº de actuaciones de atención a la diversidad realizadas	PA		

## 8 ARCHIVO DE REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al indicador	Evidencia Proceso de acreditación	Responsable de su custodia
Formulario de sugerencias y/o reclamaciones	PA4	E11, E32	Secretaría Técnica EIDUCAM
Resoluciones Comisión Académica Programas de Doctorado	PA4	E11, E32	Comisión Académica Programa de Doctorado y Secretaría Técnica EIDUCAM
Recursos presentados	PA4	E11, E32	Secretaría Técnica EIDUCAM
Resoluciones Comisión Permanente EIDUCAM	PA4	E11, E32	Secretaría Técnica EIDUCAM
Informe de seguimiento atención a la diversidad CAPD	PA4	E11, E32	Secretaría Técnica EIDUCAM
Actas Comisión Permanente EIDUCAM y CAPD	PA4	E11, E32	Secretaría Técnica EIDUCAM

## 9 RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas en la gestión de sugerencias, resolución de conflictos, reclamaciones y atención a la diversidad se llevará a cabo mediante los siguientes mecanismos:

1. La Secretaría Técnica de la EIDUCAM elaborará informes anuales sobre el número y tipo de sugerencias, conflictos y reclamaciones recibidas, así como las resoluciones adoptadas. Estos informes serán presentados a la Comisión Permanente y al Comité de Dirección de la EIDUCAM.
2. Se realizarán reuniones periódicas de evaluación con los responsables de los programas de doctorado y los miembros de las comisiones pertinentes para revisar el progreso en la gestión de sugerencias, conflictos y reclamaciones, y discutir las acciones de mejora necesarias.
3. Las resoluciones y acuerdos relevantes adoptados en el proceso de gestión de sugerencias, conflictos y reclamaciones serán comunicados a las partes involucradas.

 <p>UCAM UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO</p>	SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD – Escuela Internacional de Doctorado
Código: PA4	GESTIÓN DE SUGERENCIAS -RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, RECLAMACIONES Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD (EIDUCAM)

4. La Secretaría Técnica de la EIDUCAM será responsable de coordinar el seguimiento de las resoluciones y acciones acordadas, asegurando su implementación efectiva. Se informará sobre el progreso de estas acciones en las reuniones subsecuentes de la Comisión Permanente y el Comité de Dirección.
  
5. La EIDUCAM se someterá a evaluaciones externas periódicas por parte de organismos acreditadores y de calidad para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y la mejora continua en la gestión de sugerencias, conflictos y reclamaciones.

**10. ANEXOS:** Formulario de Reclamaciones, sugerencias y atención a la diversidad

**[ACCESO AL FORMULARIO DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS](#)**