

GESTIÓN DE SUGERENCIAS -RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES (EIDUCAM)

ÍNDICE:

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

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
01	Octubre 2023		Acreditación institucional Escuela Internacional de Doctorado
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 y resolución de conflictos y reclamaciones 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

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

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, 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.

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.

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, 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.

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

académico y programa de doctorado o servicio			
--	--	--	--

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

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas en la gestión de sugerencias, resolución de conflictos y reclamaciones 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.
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 y Sugerencias

[ACCESO AL FORMULARIO DE RECLAMACIONES O SUGERENCIAS](#)