

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](#)