

GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DEL TÍTULO

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| 1. OBJETO | 2 |
| 2. ALCANCE | 2 |
| 3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 2 |
| 4. DEFINICIONES | 2 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 2 |
| 6. DESARROLLO | 2 |
| 7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES | 4 |
| 8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS | 4 |
| 9. RENDICIÓN DE CUENTAS | 4 |
| 10. DIAGRAMA DE FLUJO | 5 |
| 11. ANEXOS | 6 |

RESUMEN DE REVISIONES

| Edición | Fecha | Apartado | Motivo de la modificación |
|---------|--------------|----------|---|
| 00 | Noviembre 23 | ----- | Implantación del SGIC (Preauditoría Facultad Enfermería). Incorporación información Escuela Internacional de Doctorado |
| | | | |

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Noviembre 2023

1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer el proceso de gestión de todas las reclamaciones y sugerencias que se presenten en la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM).

2 ALCANCE

El proceso integra a todos los miembros de la comunidad universitaria: alumnos, PDI (personal docente e investigador) y PAS (personal de administración y servicios), como usuarios y generadores de reclamaciones o sugerencias

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan Estratégico de la UCAM
- Estatutos de la UCAM
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Normas de organización y funcionamiento de la UCAM
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, 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.

4 DEFINICIONES

Reclamación: Manifestación documentada de un usuario o grupo de usuarios con el fin de hacer constar una presunta situación irregular o ilegal derivada de un servicio o de un procedimiento inadecuado con el objetivo de que ésta sea subsanada.

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

5 RESPONSABILIDADES

Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URYS) / Secretaría Técnica Escuela Internacional de Doctorado (STEID): seguimiento de todas las reclamaciones y sugerencias de la UCAM garantizando la correcta tramitación y resolución.

Equipo Directivo (ED)/Comisión Académica Programa de Doctorado (CAPD): tramitar las reclamaciones y sugerencias relacionadas con su título y resolverlas en primera instancia.

Defensor Universitario (DEU): Tramitar las reclamaciones en segunda instancia una vez agotada la primera vía en el Título.

Responsable del servicio implicado: Aportar la información relevante solicitada y en su caso resolver en primera instancia.

6 DESARROLLO

6.1 RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS ANTE EL TÍTULO

Los grupos de interés pueden remitir las reclamaciones y/o sugerencias a su Título a través de la aplicación web destinada al efecto que actúa como soporte del proceso:

<https://soporte.ucam.edu/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=6>

Todas las reclamaciones/sugerencias se interpondrán y serán autentificadas de forma previa, mediante la vía telemática.

INICIO:

El proceso se inicia, a instancia de parte, estando legitimado cualquier miembro de la comunidad universitaria, mediante la inserción de la reclamación o sugerencia en la aplicación web destinada al efecto que actúa como soporte del proceso:

<https://soporte.ucam.edu/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=6>

INSTRUCCIÓN:

El ED del título, la CAPD o la STEID, procederán al estudio de la reclamación, teniendo en cuenta el plazo máximo de quince días hábiles para emitir y trasladar una resolución que contenga, si procede, las acciones correctivas pertinentes.

COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA AL USUARIO:

Una vez emitida la resolución por parte del ED de la titulación, la CAPD o la STEID, ésta se comunicará al usuario a través de la plataforma informática habilitada al efecto.

La unidad de reclamaciones y sugerencias (URYS) realizará el seguimiento de todas las reclamaciones y sugerencias que se realicen a través de la plataforma informática habilitada al efecto, con el fin de asegurar el cumplimiento de los plazos de respuesta y los trámites establecidos, garantizando de este modo, la correcta tramitación y resolución de cada una de ellas.

6.2 RECLAMACIONES EN EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Si la resolución emitida por el ED no satisface al usuario, a través de la misma plataforma informática, podrá interponer reclamación ante el Defensor Universitario:

<https://soporte.ucam.edu/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=6>

El Defensor Universitario, una vez recabada la información de todas las partes y revisada la

normativa aplicable, emitirá en el plazo máximo de treinta días hábiles una resolución que será trasladada a las partes a través de la plataforma web destinada al efecto.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

| Identificación del Indicador | Código del proceso asociado al indicador | Tipo soporte y tiempo de archivo | Responsable de su custodia | Aplica (Grado, Máster, Doctorado) |
|---|--|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| Nº de reclamaciones recibida por curso y título en primera instancia. | IN_PA03_01 | informático 6 años | UGRYS | G, M, D |
| Nº de reclamaciones recibidas por curso y título en segunda instancia. | IN_PA03_02 | Informático 6 años | UGRYS | G, M, D |
| Tasa de conversión de reclamaciones de primera instancia a segunda instancia. | IN_PA03_03 | Informático 6 años | UGRYS | G, M, D |

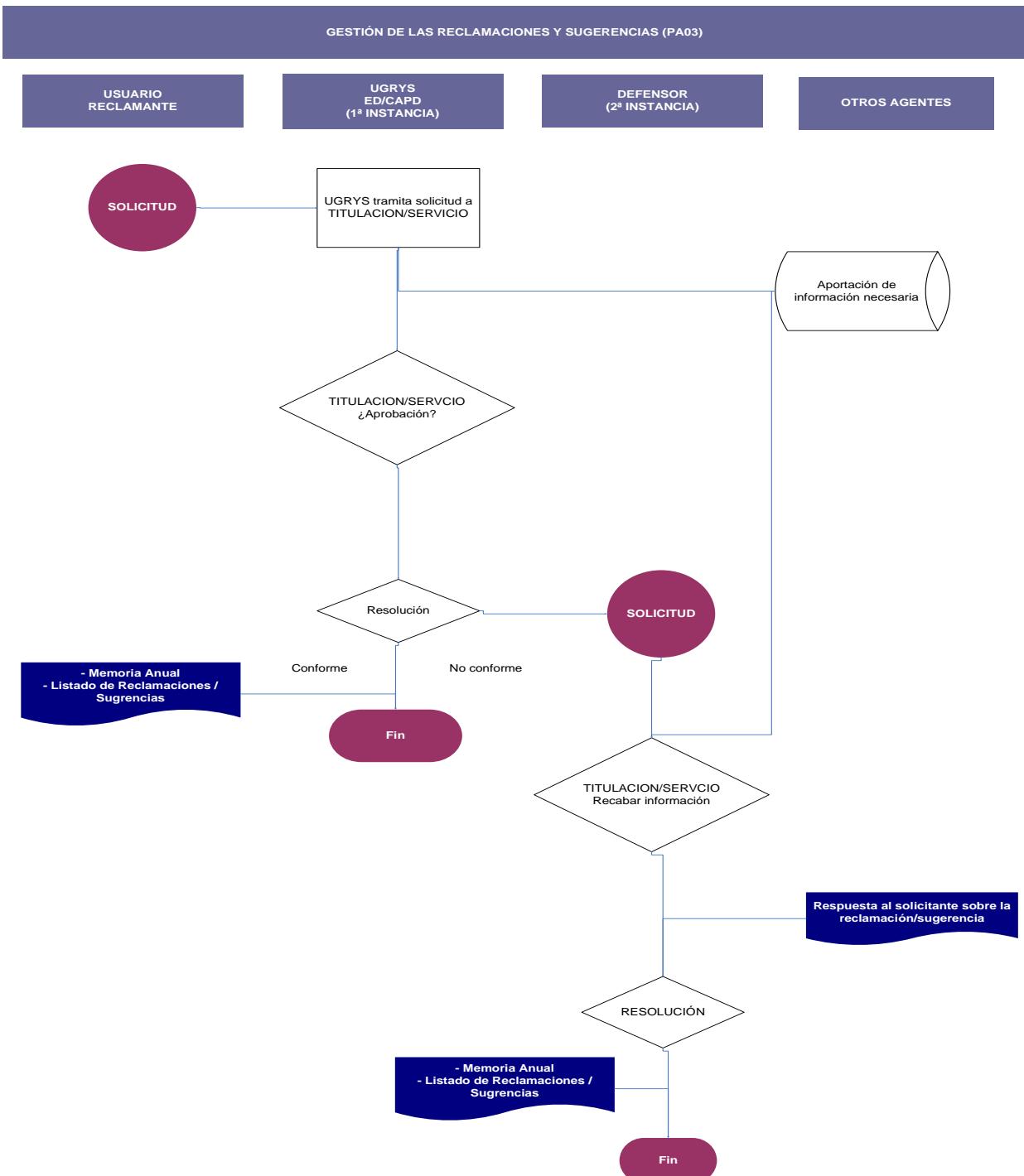
8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

| Identificación del registro | Código del proceso asociado al registro | Tipo soporte y tiempo de archivo | Responsable de su custodia | Aplica (Grado, Máster, Doctorado) |
|--|---|----------------------------------|--|-----------------------------------|
| Impreso Reclamaciones / Sugerencias | RE_PA03_01 | Informático 6 años | Equipo Directivo / UGRYS/ STEID | G, M, D |
| Listado de Reclamaciones / Sugerencias | RE_PA03_02 | Informático 6 años | Equipo Directivo / UGRYS/ STEID | G, M, D |
| Histórico de seguimiento | RE_PA03_03 | Informático 6 años | Equipo Directivo / UGRYS/ STEID | G, M, D |
| Respuesta al solicitante | RE_PA03_04 | Informático 6 años | Equipo Directivo / Defensor Universitario/ STEID | G, M, D |
| Informe anual UGRYS. | RE_PA03_05 | Informático 6 años | Equipo Directivo / Defensor Universitario/ STEID | G, M, D |

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias emite un informe anual como mecanismo de rendición de cuentas.

10 DIAGRAMA DE FLUJO



11. ANEXOS

No es necesario la inclusión de anexos