

# *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 (Preauditoria Facultad Enfermería).<br>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) / Secretaria 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 autenticadas 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

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <b>UCAM</b><br><small>UNIVERSIDAD CATÓLICA<br/>SAN ANTONIO</small> | SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UCAM |  |  |  |
|  | GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DEL TÍTULO                          |  |  |  |
| Código PA03  |  |  |  |  |

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<br>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<br>6 años            | Equipo Directivo / UGRYS/ STEID                  | G, M, D                           |
| Listado de Reclamaciones / Sugerencias | RE_PA03_02                              | Informático<br>6 años            | Equipo Directivo / UGRYS/ STEID                  | G, M, D                           |
| Histórico de seguimiento               | RE_PA03_03                              | Informático<br>6 años            | Equipo Directivo / UGRYS/ STEID                  | G, M, D                           |
| Respuesta al solicitante               | RE_PA03_04                              | Informático<br>6 años            | Equipo Directivo / Defensor Universitario/ STEID | G, M, D                           |
| Informe anual UGRYS.                   | RE_PA03_05                              | Informático<br>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.

**Fin**

## 11. ANEXOS

No es necesario la inclusión de anexos