
 CEU Escuela Internacional de Doctorado SGIC-CEINDO	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO	
	GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: PNT16 Fecha: 31/05/2021 Rev: 02

INDICE

1. OBJETO
2. RESPONSABLES
3. DESARROLLO DEL PROCESO
4. INDICADORES
5. REGISTROS

CONTROL DE REVISIONES		
FECHA	MOTIVO	REVISIÓN
25/07/2019	Versión inicial	01
31/05/2021	Revisión Procedimiento	02

Elaborado por: Unidad de Calidad CEINDO 	Revisado por: Secretaría Académica CEINDO 	Aprobado por: Dirección CEINDO 
---	---	--

 CEU <i>Escuela Internacional de Doctorado</i> SGIC-CEINDO	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO	
	GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: PNT16 Fecha: 31/05/2021 Rev: 02

1. OBJETO

Este procedimiento pretende establecer la sistemática para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con el programa de doctorado


2. RESPONSABLES

Secretaría Académica

Unidad de Calidad

3. DESARROLLO

1. La página web de la CEINDO cuenta con un “buzón de felicitaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias” (www.escueladoctorado.ceu.es). Todos los formularios recibidos a través de este buzón se redirigen a una dirección de correo electrónico general para la Escuela de Doctorado: info.ceindo@ceu.es. A través de esta dirección de correo electrónico se gestionarán todas las felicitaciones, reclamaciones y sugerencias, aunque éstas hayan llegado a través de otros canales de comunicación.
2. Las felicitaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias podrán ser emitidas por una persona física o jurídica, individual o colectiva. En todo caso, el remitente debe aportar sus datos de contacto. No se tramitará ninguna sugerencia en la que no se haya cumplido este requisito.
3. Una vez que la Unidad de Calidad de la CEINDO reciba las correspondientes felicitaciones, quejas, reclamaciones o sugerencias, las trasladará a la unidad u órgano implicado.
4. El/la responsable de la unidad afectada por la sugerencia o reclamación será la encargada de responder al interesado, todo ello con la brevedad que cada caso requiera para su resolución, manteniendo siempre informada a la Unidad de Calidad de la CEINDO, que será responsable de realizar el seguimiento de la solicitud.
5. Las felicitaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas se tendrán en cuenta para la elaboración del informe anual de seguimiento (ISI) sobre los resultados del programa de doctorado, así como para la elaboración del plan de mejora. Con ello se pretende mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados en el programa de doctorado e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos.

 CEU <i>Escuela Internacional de Doctorado</i> SGIC-CEINDO	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO	
	GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: PNT16 Fecha: 31/05/2021 Rev: 02

6. Además del buzón, cualquier felicitación, queja, reclamación o sugerencia recibida a través de otro canal (email, teléfono y presencial) se gestionará de la misma manera que se ha descrito para el buzón.

4. INDICADORES

- Número de felicitaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias por Programa y curso académico.

7. REGISTROS

- e-mail de recogida de la felicitaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias
- Registro de las felicitaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias