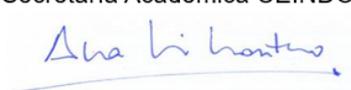




INDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLES
4. NORMATIVAS Y REFERENCIAS
5. DEFINICIONES
6. DESARROLLO
7. SEGUIMIENTO Y MEDICION
8. REGISTROS
9. FLUJOGRAMA

CONTROL DE REVISIONES		
FECHA	MOTIVO	REVISIÓN
25/07/2019	Versión inicial	01
31/05/2021	Revisión Procedimiento	02
10/07/2023	Actualización del procedimiento. Cambio de codificación: PA03.PNT16 a PA10. Se incluyen los apartados: alcance, normativas y referencias, definiciones, seguimiento y medición (incluye indicadores) y flujograma. Se modifican los apartados: objeto, responsables, desarrollo y registros.	03

<p>Elaborado por: Unidad de Calidad CEINDO</p> 	<p>Revisado por: Secretaría Académica CEINDO</p> 	<p>Aprobado por: Dirección CEINDO</p> 
--	--	---

 CEU Escuela Internacional de Doctorado	SGIC-CEINDO	
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO: PA10 Rev: 03

1. OBJETO

Este procedimiento establece la sistemática para atender las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con el programa de doctorado. Asimismo, se realiza el seguimiento del propio proceso para garantizar una mejora continua.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación en todos los programas de doctorado de la CEU Escuela internacional de Doctorado, de aquí en adelante, CEINDO.

3. RESPONSABLES

- Unidad Técnica de Calidad CEINDO (UTCC): responsable del procedimiento. Recepción y archivo de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas por el “buzón de sugerencias” de la web y otros canales.
- SubComisión Interna de Calidad (SubCIC): análisis de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones atendidas durante el curso para aplicar las acciones necesarias que se consideren y si procede incluirlas en el Plan de mejora de los programas.
- Responsable de la unidad afectada por la sugerencia o reclamación: atiende y responde la solicitud. Informa a la UTCC.

4. NORMATIVAS Y REFERENCIAS

Marco externo:

- *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.
- *Real Decreto 99/2011*, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

Marco interno:

- Manual de Calidad CEINDO
- Normativa reguladora de los programas de doctorado de la CEU Escuela internacional de doctorado (CEINDO).
- Reglamento de régimen interno de la CEU Escuela Internacional de Doctorado (CEINDO).
- Código de buenas prácticas de la CEU Escuela Internacional de Doctorado (CEINDO).
- Memoria de verificación/modificación del programa.
- PE06. Revisión y mejora del SGIC
- PA09. Medición, análisis y mejora de los programas

5. DEFINICIONES

Felicitación: Expresión de la alegría, satisfacción o agradecimiento que se siente por una cosa agradable o feliz que ha ocurrido.

Sugerencia: insinuación, inspiración, idea que se propone.

Reclamación: oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir en ello.

Queja: Resentimiento o disgusto que se tiene por la actuación o el comportamiento de alguien. Protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.

 CEU <i>Escuela Internacional de Doctorado</i>	SGIC-CEINDO	
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO: PA10 Rev: 03

6. DESARROLLO

La CEINDO dispone de un “buzón de sugerencias”, en la página web de la Escuela (www.escueladoctorado.ceu.es), para comunicar sugerencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones. Todos los formularios recibidos a través de este buzón se redirigen a la Unidad Técnica de Calidad CEINDO.

Todas las felicitaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias podrán ser emitidas de manera anónima. Solo en el caso de las reclamaciones, el remitente debe aportar sus datos para poder comunicarnos con él una vez sean tramitadas.

Una vez que la UTCC reciba las correspondientes felicitaciones, quejas, reclamaciones o sugerencias, las trasladará a la unidad u órgano implicado.

Además del buzón, cualquier felicitación, queja, reclamación o sugerencia se puede recibir a través de otro canal (email, teléfono y presencial).

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 UTCC.

Cada curso académico, las felicitaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas se analizarán en la SubCIC y se tendrán en cuenta para la elaboración del Informe de Seguimiento Interno (ISI) sobre los resultados del programa de doctorado, así como para la elaboración del Plan de Mejora. Con ello se pretende mejorar la eficacia y calidad de los servicios prestados en el programa de doctorado e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de administración y otros colectivos.

7. SEGUIMIENTO Y MEDICION

Anualmente, la UTCC realiza la revisión del procedimiento, de acuerdo con el *PE06. Revisión y mejora del SGIC*.

Para el seguimiento y medición de este procedimiento se utilizarán los siguientes indicadores:

- Valoración del ítem de la encuesta satisfacción doctorandos: *“Mis inquietudes, problemas o quejas se han resuelto de forma satisfactoria en un tiempo adecuado”*
- Valoración del ítem de la encuesta satisfacción directores: *“Sus inquietudes, problemas o quejas se han resuelto de forma satisfactoria en un tiempo adecuado”*
- Valoración del ítem de la encuesta satisfacción PAS: *“Existen suficientes mecanismos para atender y solucionar los problemas, quejas y sugerencias que le surgen durante las actividades que realiza para la CEINDO”*

8. REGISTROS

La UTCC archiva las felicitaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias, así como la documentación (mail, actas, excel...) generada para su resolución.



9. FLUJOGRAMA

