


ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. FORMATOS
7. REGISTROS
8. RENDICIÓN DE CUENTAS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	17/02/17	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:			Aprobado por:
Fdo.: Ángeles Sirvent Ramos Directora de la EDUA Fecha: 17/02/17	Fdo: Francisco José Torres Alfosea Vicerrector de Calidad e Innovación Educativa Fecha: 17/02/17	Fdo.: Enrique Herrero Rodríguez Vicerrector de Estudios y Formación Fecha: 17/02/17	Fdo. Manuel Palomar Sanz Rector Fecha: 17/02/17

 <p data-bbox="248 203 477 259">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="517 147 1078 221">TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p data-bbox="1102 98 1305 132">Código: PA04</p> <p data-bbox="1102 138 1283 172">Revisión: 00</p> <p data-bbox="1102 179 1339 212">Fecha: 17/02/17</p> <p data-bbox="1102 219 1305 253">Página 2 de 5</p>
---	---	--

1. OBJETO

Describir el proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias comunicadas por los grupos de interés de los programas de doctorado relativos a la falta de calidad o deficiente funcionamiento del servicio que presta la Comisión Académica del programa de doctorado o la Escuela de Doctorado de la Universidad de Alicante (EDUA).

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las quejas, reclamaciones y sugerencias que se planteen de manera formal por doctorandos/as, PDI y PAS a la Comisión Académica del programa de doctorado o a la EDUA.

3. RESPONSABLES

Equipo Directivo (ED) y la Comisión Académica (CA): Difundir este procedimiento, recibir las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas y decidir si están justificadas.


Coordinador de Calidad del programa de doctorado o de la EDUA (CCPD): Recoger información de la CGC de las quejas, reclamaciones y sugerencias, archivarlas y elaborar un informe anual para la Comisión Académica (CA) correspondiente o para el Comité de Dirección (CD).

Comisión de Garantía de Calidad del programa de doctorado o de la EDUA (CGCPD/CGC): Comunicar al servicio o departamento afectado, aquellas quejas, reclamaciones y sugerencias dirigidas a la CA o a la EDUA que no sean de su responsabilidad.

Responsables de los servicios/departamentos implicados: Analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones enviadas por la CGC. Establecer una solución a las mismas y ejecutar las acciones de mejora que se propongan, comunicar por escrito al interesado la solución adoptada y enviar anualmente los informes correspondientes a la CGC.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- *Estatuto de la Universidad de Alicante*
- *Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado, y sus posteriores modificaciones*
- *Estatuto del Defensor del Universitario*
- *Reglamento de Régimen Interno del Defensor Universitario (BOUA, 24 de abril de 2007)*

 <p data-bbox="248 203 475 259">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="517 147 1078 221">TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p data-bbox="1102 98 1305 132">Código: PA04</p> <p data-bbox="1102 138 1283 172">Revisión: 00</p> <p data-bbox="1102 179 1337 212">Fecha: 17/02/17</p> <p data-bbox="1102 219 1305 253">Página 3 de 5</p>
---	---	--

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Información a los doctorandos/as, PDI y PAS

La CA del programa de doctorado o el ED de la EDUA difunde a través de sus páginas web el procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

5.2. Presentación

Cualquier doctorando/a, PDI o PAS puede presentar una queja, reclamación o sugerencia formal, en el caso de ir dirigida a la EDUA cumplimentando el formulario electrónico que hay en la página web del Centro y, en el caso de ir dirigida a la CA, siguiendo el procedimiento que establezca el *Impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias (F01-PA04)*.

También podrán ser enviadas al Defensor Universitario siendo recomendable esta alternativa una vez agotadas las vías anteriormente expuestas.

5.3. Decidir si la queja, reclamación o sugerencia está justificada

Una vez recibida, el director/a de la EDUA o el coordinador del programa de doctorado, o en su caso el coordinador de calidad, decide si la admite o no teniendo en cuenta lo que a ese respecto se indique en la normativa:

- Si no se considera, se comunica por escrito al interesado/a el motivo del rechazo.
- Si se considera, se envía a la comisión correspondiente para que inicie el procedimiento de análisis y solución de la misma, descrito a continuación.

5.4. Análisis

La comisión correspondiente comunica al servicio o departamento afectado la queja, reclamación o sugerencia, siempre que no sea responsabilidad de la propia comisión.


La comisión correspondiente, el servicio o el departamento afectado:

- a) Analiza la queja, reclamación o sugerencia y la información relativa a ella que considere necesaria con el fin de extraer conclusiones que le permitan decidir de una forma fiable el tratamiento más adecuado.
- b) Según corresponda, refleja el resultado de este análisis en el *Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias (F02-PA04)*.

La comisión correspondiente comunica al interesado/a el resultado.

5.5. Ejecutar la solución

La persona responsable de su ejecución la lleva a cabo en el plazo previsto según el *Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias (F02-PA04)*.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p>Código: PA04 Revisión: 00 Fecha: 17/02/17 Página 4 de 5</p>
---	--	--

Una vez ejecutada la comisión correspondiente, el servicio o el departamento, según corresponda, refleja el tratamiento llevado a cabo y la solución adoptada en el *Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias (F02-PA04)*.

5.6. Verificar la eficacia

El/La coordinador/a de calidad del programa de doctorado o de la EDUA, en colaboración con la secretaría de la CA o de la EDUA, analiza la eficacia del proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias analizando los *informes de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias (F02-PA04)*, el número de incidencias recibido anualmente y su porcentaje de resolución. Con esta información, elabora un informe anual que remite a la CA del programa de doctorado o al CD, así como al vicerrectorado con competencias en estudios de doctorado, y a la sociedad en general según el procedimiento de *Información pública (PC-08)*.

6. FORMATOS

- F01-PA04: Impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias¹
- F02-PA04: Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias

(1) Modelo electrónico

7. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
F01-PA04. Impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias	Electrónico y papel	Coordinador/a de calidad del programa de doctorado o de la EDUA	6 años
F02-PA04. Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias	Electrónico y papel	Coordinador/a de calidad del programa de doctorado o de la EDUA	6 años

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La CGC, anualmente, informará a la CA o al CD de la EDUA sobre los resultados de este proceso y a la sociedad en general atendiendo al proceso *Información Pública (PC08)*.