

## SGIC-P2-05

# PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS EN LAS ACTIVIDADES DOCENTES, ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN DEL CENTRO

### ÍNDICE

1. OBJETO
2. APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DESCRIPCIÓN
5. ARCHIVO DE REGISTROS
6. CONTROL DE MODIFICACIONES
7. ANEXOS

ELABORADO Y REVISADO POR: JEFATURA DE ESTUDIOS	APROBADO POR: EQUIPO DIRECTIVO (DIRECTOR/A DEL CENTRO)
FIRMA:	FIRMA:

## 1. OBJETO

Definición del canal de atención y tratamiento de quejas / reclamaciones / alegaciones / sugerencias y felicitaciones, en el desarrollo de las actividades docentes, administrativas y de gestión del centro. También se aborda las características y contenido del informe anual del directora/a, que servirá como soporte para el análisis de los resultados y la rendición de cuentas a las partes interesadas/implicadas

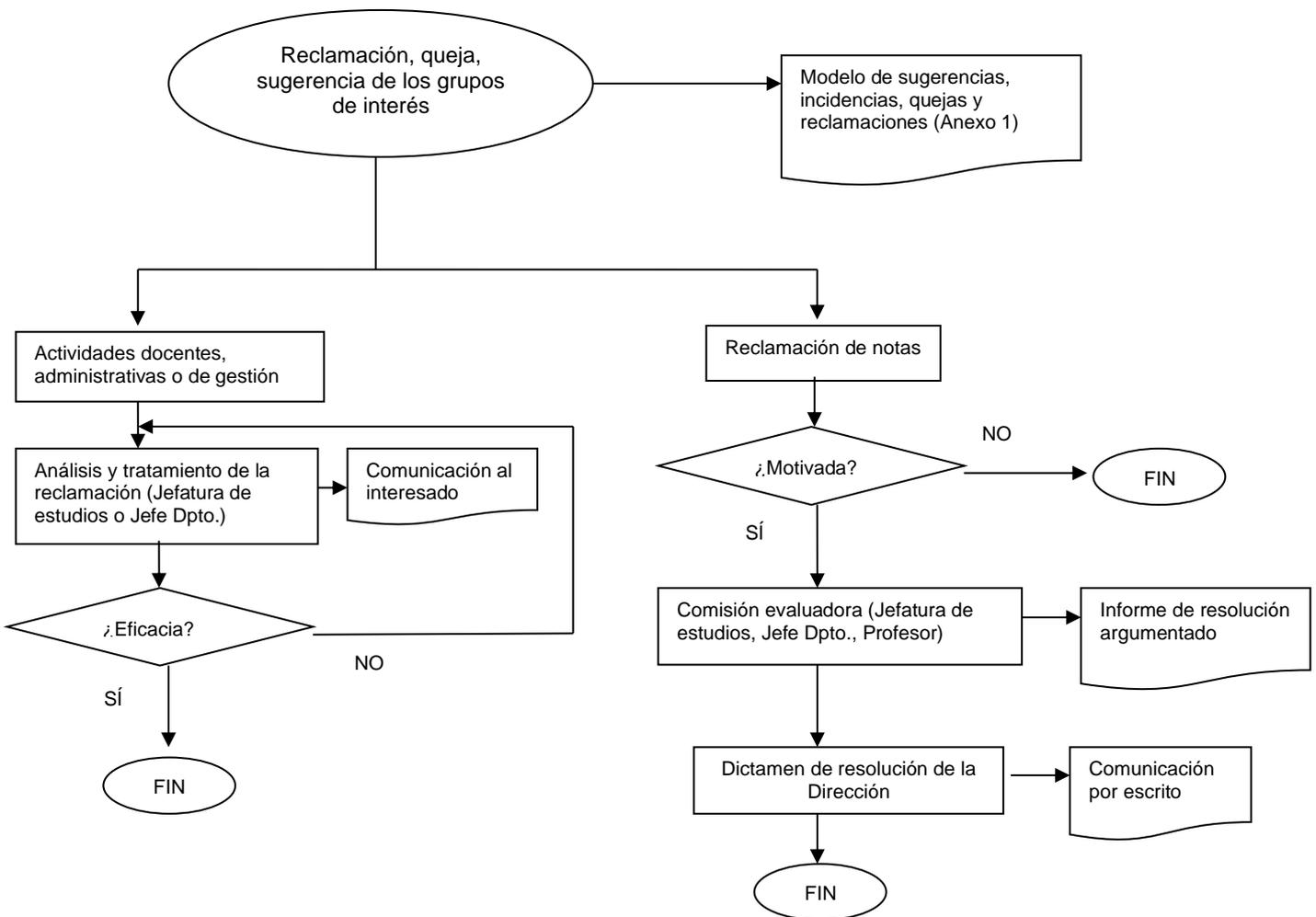
## 2. APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a toda la actividad docente oficial impartida en el Conservatorio y especificada en el SGIC-P0-01, así como todas aquellas actividades administrativas y de gestión contempladas en el SGIC del Conservatorio.

## 3. RESPONSABILIDADES

- Director/a del Conservatorio
- Jefatura Estudios
- Secretaría

#### 4. DESCRIPCIÓN



##### 4.1. Gestión de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones

El SGIC del Conservatorio cuenta con un formato de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones (Anexo 1), para la atención y tratamiento de las mismas, relacionadas con las actividades docentes, administrativas y de gestión de la institución. El citado formato se encuentra accesible en:

- La administración general del Conservatorio.
- La web del CSM Alicante en el área de Calidad y en Secretaria/Documentos.

Por cualquiera de estas vías, pueden interponer sus reclamaciones, quejas, alegaciones, sugerencias o felicitaciones, los diferentes grupos de interés implicados en las citadas actividades:

- Alumnado en general, representantes de estudiantes y diferentes órganos del Conservatorio.

- Profesores (PDI), personal de administración y servicios (PAS).
- Otros grupos de interés

De la existencia de este canal / documento se informa en la página web del Conservatorio y en la documentación disponible para los alumnos (procedimiento SGIC-P2-02).

Este documento no es anónimo, pero la dirección del Conservatorio garantiza la confidencialidad de quienes lo utilizan.

Una vez cumplimentado el apartado "A cumplimentar por el interesado", debe presentarse por registro de entrada en la administración general del centro.

La administración general transferirá dichos registros al Director/a del Conservatorio que actúa como supervisor y asignará los responsables de su tratamiento, pudiendo delegar esta función en el miembro del equipo directivo que designe.

En función de la naturaleza de la reclamación/queja/sugerencia, se distinguen dos sistemáticas diferentes de actuación:

#### **1. Reclamación de carácter general: relacionado con las actividades docentes, administrativas y de gestión del centro**

El análisis de las causas y el tratamiento de la reclamación/queja/sugerencia, es llevado a cabo por Jefatura de Estudios o por aquel responsable del área/departamento a la que hace referencia la misma.

La resolución adoptada quedará registrada en el propio formato, en el apartado "Acción Correctiva/Acción Preventiva" y comunicada al reclamante, así como la vía por la cual se ha llevado a cabo dicha comunicación (telefónica, e-mail, personalmente, etc).

El CSM de Alicante ha adquirido el compromiso de que las resoluciones y comunicación de este tipo de reclamaciones, se lleven a cabo en el plazo máximo de cinco días hábiles, desde la fecha de su presentación.

El seguimiento de la eficacia de la resolución adoptada se llevará a cabo por el personal designado, transcurridos tres meses, dejando constancia de la misma en el citado registro.

#### **2. Reclamación de calificaciones - notas.**

La reclamación presentada deberá estar motivada y dirigido al/la directora/a del Conservatorio, dentro de los tres primeros días hábiles siguientes a aquel en el que fue notificada públicamente la calificación objeto de reclamación.

Si a criterio del director/a del Conservatorio, la reclamación de nota está suficientemente motivada, propone la creación de una comisión evaluadora compuesta por:

- El/La jefe/a de estudios (o la persona en que delegue)

- El/La jefe/a de departamento del área de conocimiento al que pertenece la asignatura cuya nota es objeto de reclamación.
- Un profesor/a (distinto del profesor implicado) que imparta la asignatura o en su caso el/la coordinador/a de especialidad a la que pertenece dicha asignatura o en su caso un/a profesor/a del departamento del área de conocimiento a la que pertenece dicha asignatura.

Dicha comisión elaborará un informe de resolución argumentado, que será transmitido al director/a.

El/la directora/a emitirá y notificará al interesado el dictamen de resolución, en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la reclamación, a la vista del informe redactado por la comisión.

Contra el dictamen de resolución del director/a se puede interponer recurso de alzada ante la dirección del ISEACV en el plazo de un mes a contar desde la posible resolución denegatoria.

#### **4.2. Análisis de resultados y publicación/rendición de cuentas a las partes interesadas**

El directora/a llevará a cabo un informe anual que contendrá los indicadores e información relevante de las sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones, que se ajustará a puntos/aspectos que se detallan en el procedimiento SGIC-P5-01. Este informe servirá de soporte para el análisis de los resultados y así establecer las posibles modificaciones/mejoras, como consecuencia de dicho análisis.

En este mismo sentido, la dinámica para la publicación de la información de las titulaciones/programas formativos vinculados con las sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones y la rendición de cuentas a las partes interesadas (Consejo de Centro y Comité de Calidad) también queda especificada en los procedimientos SGIC-P5-01 y SGIC-P6-01.

#### **5. ARCHIVO DE REGISTROS.**

- Registros de reclamaciones, quejas o sugerencias presentadas.

#### **6. CONTROL DE MODIFICACIONES.**

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	17/11/2017
1	Como consecuencia de las Modificaciones recomendadas por la ANECA en su Informe de Evaluación del Diseño del SAIC del CSMA (versión 1 – Abril 2020): - Se procede a incluir flujogramas en la descripción de cada	11/05/2020

	<p>procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se separan los anexos de los procedimientos de los que dependen, en la estructura del SGIC. Los anexos, ahora independientes, se identificarán de la forma indicada en el apartado 4 del procedimiento SGIC-P0-01.</li><li>- Se incluye un compromiso de plazo para la resolución de "Reclamación de carácter general: relacionado con las actividades docentes, administrativas y de gestión del centro".</li></ul>	
--	--	--

## 7. ANEXOS.

- Anexo 1: Formato de reclamación, queja, sugerencia, otros