

## 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

ELABORADO Y REVISADO POR: DIRECTORA DEL CENTRO	APROBADO POR: 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 director/a, que servirá como soporte para el análisis de los resultados y la rendición de cuentas a las partes interesadas/implicadas

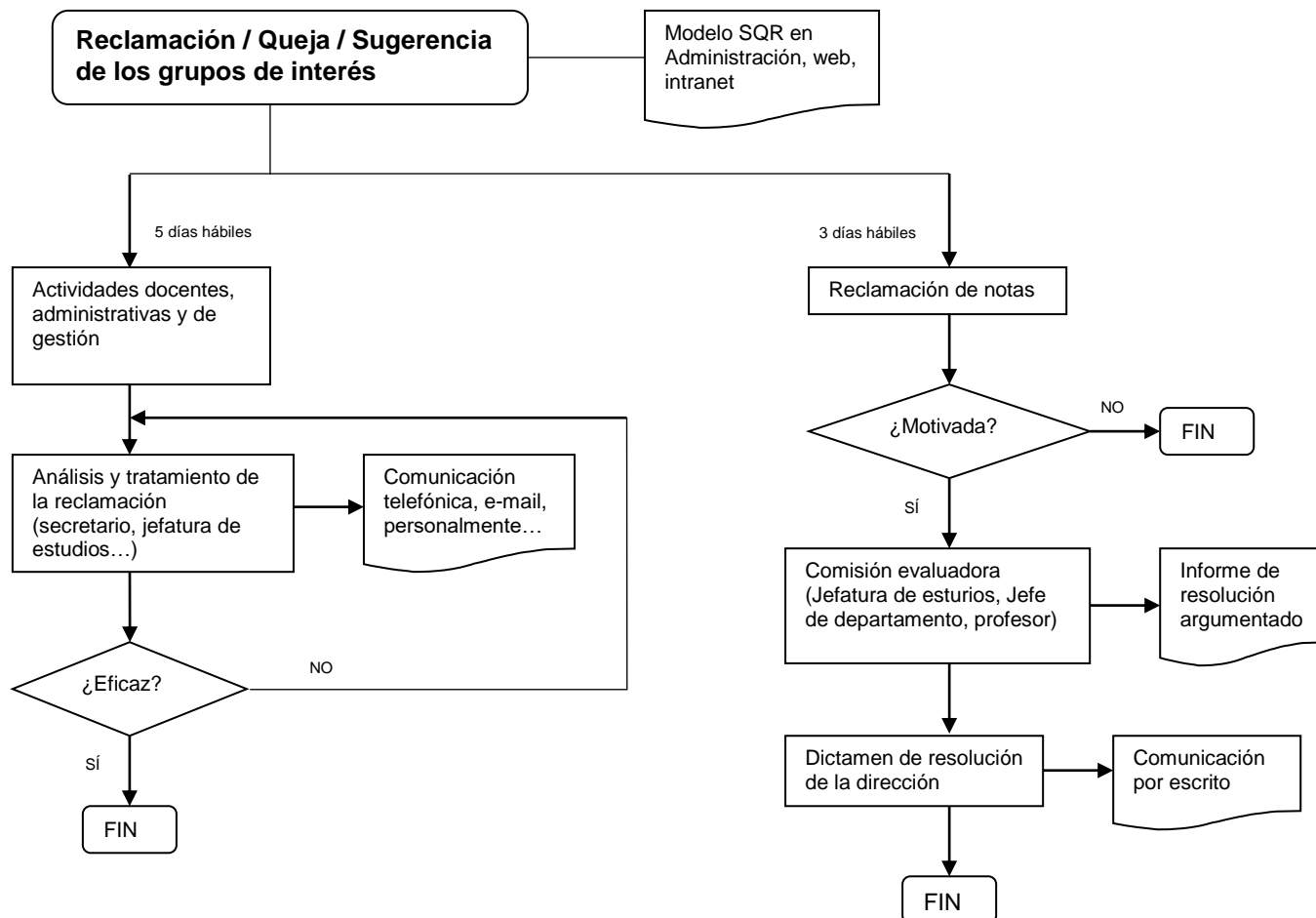
## 2. APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a toda la actividad docente oficial impartida en l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises y especificada en el SGIC-P0-01, así como todas aquellas actividades administrativas y de gestión contempladas en el SGIC l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises.

## 3. RESPONSABILIDADES

- Directora de l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises
- Jefatura Estudios
- Secretaría
- Jefes departamentos didácticos

#### 4. DESCRIPCIÓN



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

El SGCI de l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises cuenta con un formato de reclamaciones, incidencias, quejas y sugerencias (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 de l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises
- La web de la escuela en el área de calidad.

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 de l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises

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

De la existencia de este canal / documento se informa en la página web de l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises y en la documentación disponible para los alumnos (procedimiento SGIC-P2-02).

Este documento no es anónimo, pero la dirección de l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises garantiza la confidencialidad de quienes lo utilizan.

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

La administración general transferirá dichos registros a la Directora de l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises 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 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).

L'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises 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 dirigida al director/a de l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises, 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 de l'Escola d'Art i Superior de Ceràmica de Manises, la reclamación de nota está suficientemente motivada, propone la creación de una comisión evaluadora compuesta por:

- El jefe/a de estudios (o la persona en que delegue)
- El 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 misma asignatura o en su caso un/a profesor/a del departamento a la que pertenece dicha asignatura.

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

- El director/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 director/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	01/12/2017
1	Como consecuencia de la propuesta de mejora de la Preauditoría de abril 2020 realizada por la ANECA. Se procede a incluir los flujogramas y las firmas de los responsables de la revisión, aprobación y elaboración en procedimiento, además de separar los anexos-formatos, ahora independientes, que se identificarán de la forma indicada en el SGIC-P0-01	07/05/2020