

**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: RESPONSABLE DE CALIDAD	APROBADO POR: DIRECTOR DEL CENTRO
FIRMA:	FIRMA:

## 1. OBJETO

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

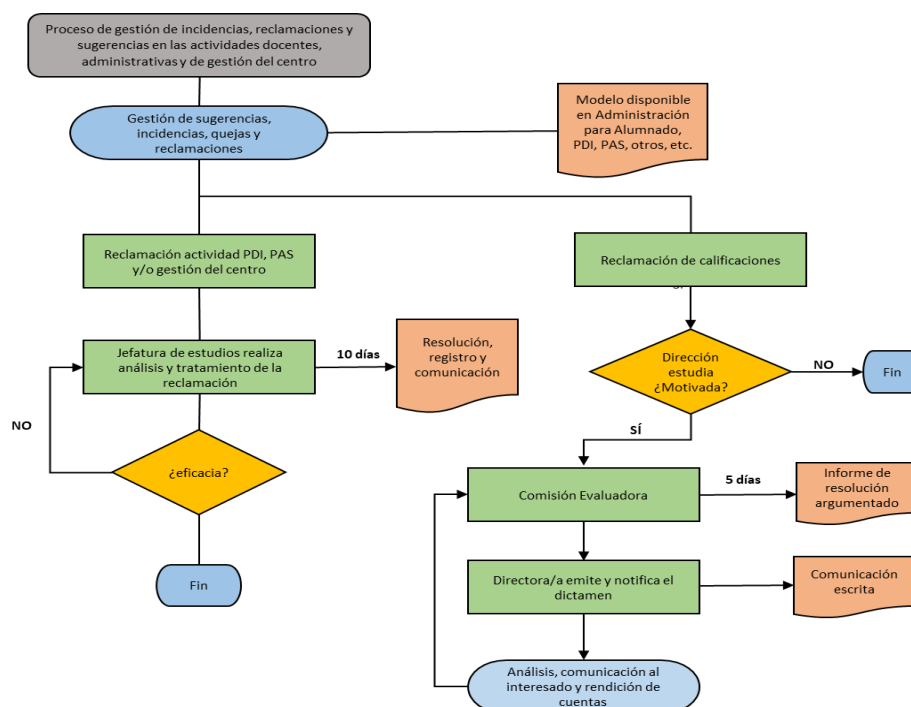
## 2. APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a toda la actividad docente oficial impartida en el Conservatorio Superior de Música de Castellón 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
- Jefes de Departamentos didácticos

## 4. DESCRIPCIÓN



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

El SGCI del Conservatorio cuenta con un formato de reclamaciones, incidencias, quejas y/o sugerencias para la atención y tratamiento de estas, relacionadas con las actividades docentes, administrativas y de gestión de la institución. El citado formato se encuentra accesible en:

- La administración general del Conservatorio

Se pueden interponer reclamaciones, quejas, alegaciones, sugerencias o felicitaciones, los diferentes grupos de interés implicados en las citadas actividades:

- Alumnado, representantes de estudiantes y diferentes órganos del Conservatorio.
- Profesores (PDI), personal de administración y servicios (PAS).
- Otros grupos de interés y público en general.

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

Este documento es anónimo, por lo que la dirección del centro garantiza la confidencialidad de quienes lo utilizan.

Una vez cumplimentado el apartado “A cumplimentar por el interesado / Representante”, debe depositarse en un buzón dispuesto a tal efecto en la información del centro.

La administración general transferirá dichos registros al director, que actuará como supervisor y asignará los responsables de su tratamiento, pudiendo delegar esta función en el miembro del equipo directivo que considere oportuno.

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

##### **1. Reclamación 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 resolución adoptada quedará registrada en el propio formato (apartado “Acción Correctiva / Acción Preventiva”) y será comunicada al reclamante mediante informe a los representantes de la Asociación de Alumnos o Departamentos implicados.

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

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

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

La reclamación presentada deberá estar motivada y dirigido al/la directora/a del Conservatorio,

<b>Procedimiento del SGIC del Conservatorio Superior de Música de Castellón</b>		
SGIC-P2-05	V1 – 02/05/2020	Página 3 de 5

dentro de los tres primeros días hábiles siguientes al que fue notificada la calificación objeto de reclamación.

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

- Un 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 asignatura o en su caso el/la jefe/a del departamento de la especialidad a la que pertenece dicha asignatura o en su caso un/a profesor/a del departamento al que pertenece dicha asignatura.

La comisión elaborará un informe de resolución argumentado, que será transmitido al director. El director 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.

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 o 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 sentido, la dinámica para la publicación de la información de las titulaciones/programas formativos vinculados con las sugerencias, incidencias, quejas y/o 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	21/05/2018
1	Recomendaciones aportadas por el Informe de Evaluación de la ANECA: Inclusión de la lista de normativa externa en vigor. Inclusión de flujogramas en todos los procedimientos. Se procede a separar los anexos-formatos de los procedimientos de los que dependen. Se identificarán de la forma indicada en el SGIC P0 - 01. Inclusión de la lista de documentos en vigor.	02/05/2020

## 7. ANEXOS.

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