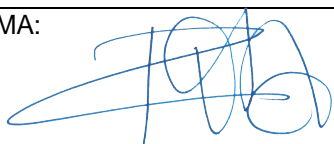
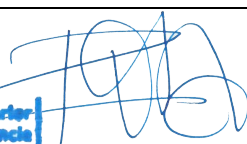


SGIC-P2-05**PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS,
RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS EN LAS
ACTIVIDADES DOCENTES, ADMINISTRATIVAS Y DE
GESTIÓN DEL CENTRO**

ÍNDICE

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

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

EASD | Escola d'Art i Superior
de Disseny de València**GENERALITAT VALENCIANA**
CONSSELLERIA D'EDUCACIÓ

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 la EASD de Valencia y especificada en el SGIC-P0-01, así como todas aquellas actividades administrativas y de gestión, contempladas en el SGIC de la EASD de Valencia.

3. RESPONSABILIDADES

- Director/a de la EASD de Valencia
- Jefatura Estudios: Docencia- Ordenación Académica, Profesorado, Alumnado, Internacional
- Secretaría
- Jefes departamentos didácticos / especialidades

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Gestión de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones

El SGIC de la EASD de Valencia cuenta con un formato de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones (en adelante SQR) - 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 la escuela.
- La web de la escuela en el área de calidad.
- La intranet del alumno, a la que se accede mediante identificación personal.

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

- Alumnado en general, representantes de estudiantes y diferentes órganos de la EASD de Valencia.
- Profesores (PDI) y personal de administración y servicios (PAS).

- Otros grupos de interés y público en general.

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

Este documento no es anónimo, pero la dirección de la escuela 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 al Director/a de la EASD 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 distintas de actuación:

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

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

La resolución adoptada quedará registrada en el propio SQR, 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).

La EASD de Valencia ha adquirido el compromiso de que las resoluciones y comunicación de este tipo de SQR, 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. SQR de reclamaciones de notas.

El SQR presentado deberá estar motivado y dirigido al/la directora/a del centro, 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 centro, la reclamación de notas está suficientemente motivada, 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 de conocimiento a la que pertenece dicha asignatura.

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

El directora/a emitirá y notificará al interesado el dictamen de resolución, en el plazo de cinco días 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 sobre 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 SQR (sugerencias, quejas y reclamaciones) presentadas.

6. CONTROL DE MODIFICACIONES.

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	24/03/2017

1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recomendaciones para la mejora propuestas por el AVAP: <ul style="list-style-type: none"> – Recomendación nº3: Eliminación del término “manual de procedimientos”. Nueva codificación de los procedimientos. – Recomendación nº4: eliminación del apartado de “Normativa” en la estructura del procedimiento. – Recomendación nº5: incluir apartado específico en cada procedimiento/proceso que vincule el análisis de los resultados con el procedimiento SGIC-P5-01 “Proceso de análisis de resultados. Dinámica para el establecimiento de acciones de mejora”, así como la rendición de cuentas con el procedimiento SGIC-P6-01.”Proceso para la publicación sobre las titulaciones”. – Recomendación nº8: No se describe la realización de un informe que incluya las incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas; y no se describen actividades del análisis de los resultados ni de la rendición de cuentas de los mismos. Por ello se recomienda incluir en el proceso la realización de este informe y de su análisis. 	10/10/2017
2	<p>Como consecuencia de la acción de mejora Nº PA/pm 1_12/04/2019 adoptada para acometer la propuesta de mejora de la Preauditoría de fecha 25/03/2019 realizada por ANECA.</p> <p>Se procede a separar los anexos-formatos de los procedimientos de los que dependen, en la estructura del SGIC.</p> <p>Los anexos-formatos, ahora independientes, se identificarán de la forma indicada en el SGIC-P0-01.</p>	02/05/2019

7. ANEXOS.

- Anexo 1. SQR (sugerencias, quejas y reclamaciones)