



SQR

Proceso de gestión de sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones en las actividades docentes, administrativas y de gestión del centro

Elaborado y revisado por Director/a	Firma
Aprobado por Director/a en representación del Consejo de Centro	Firma

→ 1. Objeto

Definición del canal de atención y tratamiento de sugerencias/quejas/felicitaciones y reclamaciones, en el desarrollo de las actividades docentes, administrativas y de gestión del centro, así como su participación en el análisis de los resultados y la rendición de cuentas a las partes interesadas.

→ 2. Aplicación

Este procedimiento es de aplicación a toda la actividad docente impartida en la EASD Valencia y especificada en el procedimiento SAIC, así como todas aquellas actividades administrativas y de gestión de la EASD Valencia.

→ 3. Responsabilidades

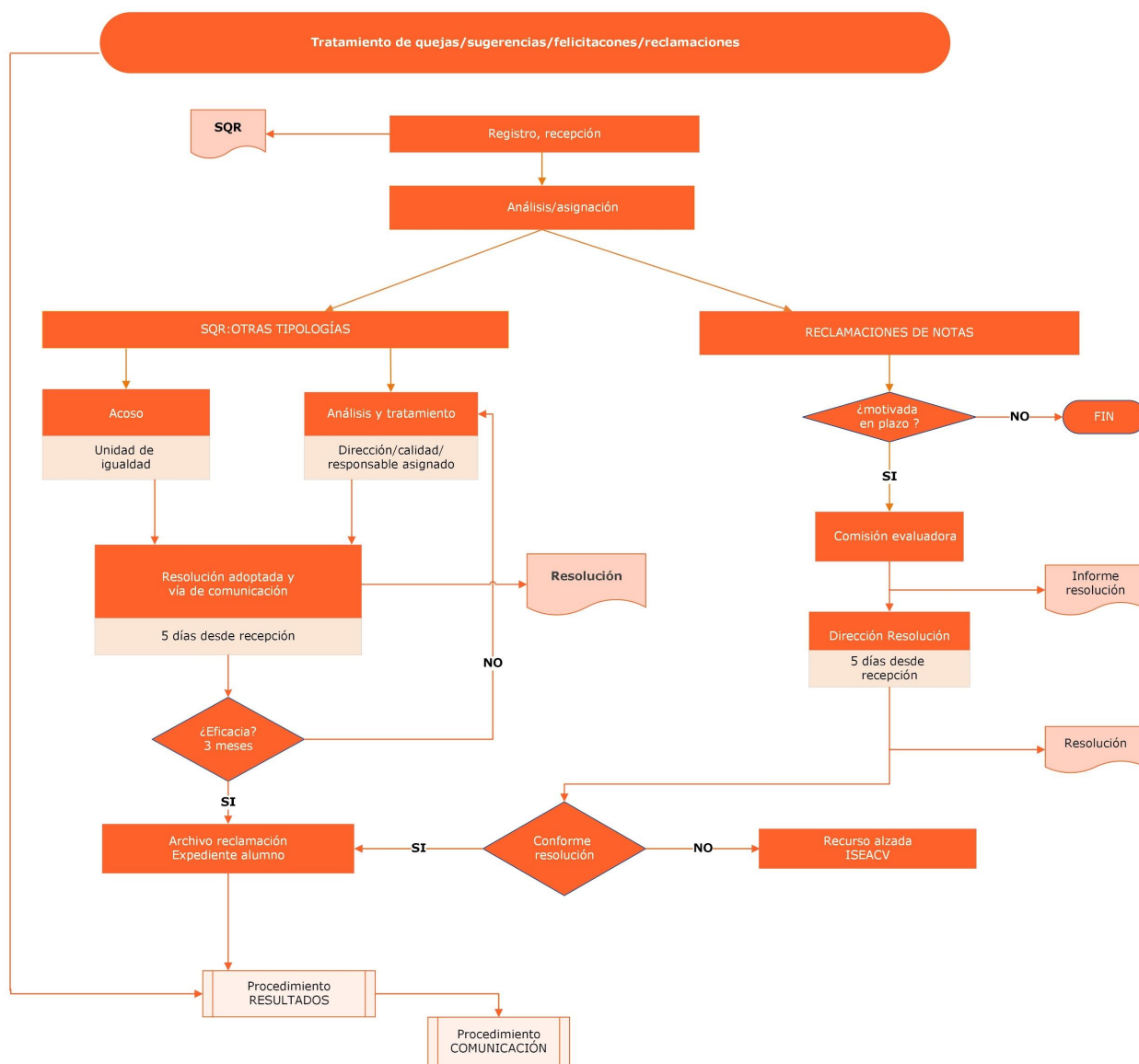
- Director/a de la EASD valència
- Jefatura Estudios Docencia
- Jefatura Estudios Profesorado
- Jefatura Estudios Alumnado
- Jefatura Estudios Comunicación
- Secretaría
- Vicesecretaría - Internacional
- Jefes departamentos académicos / especialidades



- Coordinador/a Igualdad

→ 4. Descripción Proceso

Diagrama proceso sugerencias, quejas y reclamaciones.



Gestión de sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones.

El SAIC de la EASD València cuenta con un formato de sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones (en adelante SQR), 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 formato digital y en papel en:

- La administración general de la escuela.
- La web de la escuela.



- La intranet del alumno y PDI, a la que se accede mediante identificación personal.

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

- Alumnado en general y/o representantes de estudiantes.
- 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 València y en la documentación disponible para los alumnos (procedimiento DESARROLLO ENSEÑANZA). Este documento no es anónimo, pero la dirección de la escuela garantiza la confidencialidad de quienes lo utilizan.

A través de la página web de la EASD València se pueden cumplimentar los apartados del SQR. Su presentación puede ser on line en la misma página web o se puede presentar por registro de entrada en la administración general del centro.

Los receptores del SQR proceden al análisis del contenido y asignan los/las responsables de su tratamiento.

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

1. SQR: 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, siempre y cuando haya acudido a la preceptiva revisión de nota y transcurridas las fechas establecidas para tal efecto.

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 quien 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/la director/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.

2. SQR: otras tipologías

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



La resolució adoptada y/o las acciones correctivas / preventivas a realizar quedarán reflejadas en registros anexados al documento, así como la vía de comunicación a los interesados/as.

Para el caso específico de las acoso sexuales o por razones de géneros, la recepción, tratamiento y resolución adoptada se llevará a cabo directamente por la Unidad de Igualdad.

La EASD València 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 parte de la dirección transcurridos tres meses.

Análisis de resultados y publicación/rendición de cuentas a las partes interesadas

El/la director/a aportará anualmente la información relevante de la aplicación del presente procedimiento y que se ajustará a puntos/aspectos que se detallan en el procedimiento RESULTADOS. Dicha información servirá de soporte para el análisis de los resultados.

En este mismo sentido, la dinámica para la publicación de la información de las titulaciones/programas formativos y la rendición de cuentas a las partes interesadas también queda especificada en los procedimientos RESULTADOS Y COMUNICACIÓN.

→ 5. Registros

- Registros de SQR (sugerencias, quejas y reclamaciones) presentadas.
 - Documentación generada en SQR: Informe resolución, resolución, comunicación, etc
-

→ 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”.	10/10/2017



	<p>– 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.</p>	
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. Se procede a separar los anexos-formatos de los procedimientos de los que dependen, en la estructura del SGIC. Los anexos-formatos, ahora independientes, se identificarán de la forma indicada en el SGIC-PO-01.</p>	02/05/2019
3	<p>Se ha incluido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de imagen corporativa. - Inclusión de diagrama de procesos. - Revisión, actualización y mejora del procedimiento. <p>Adecuación al Modelo AUDIT Internacional (abril 2022).</p>	23/11/2023