



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

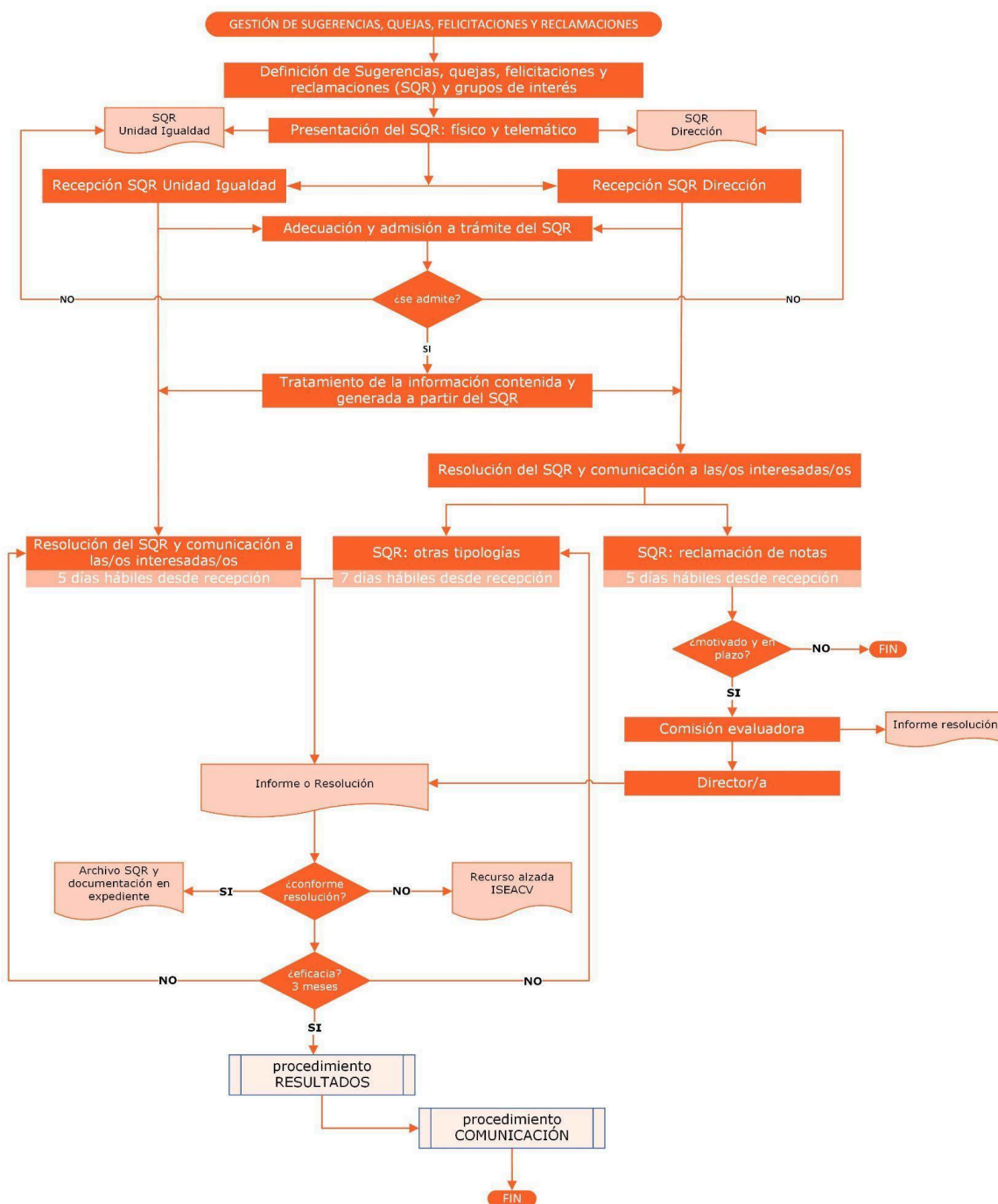
- Director/a de la EASD valència
- Dirección de Estudios Innovación y Alianzas Docentes
- Dirección de Estudios Alumnado y Nuevas Tecnologías
- Dirección de Estudios PDI, Investigación y RRLL
- Dirección de Estudios Comunicación y Proyección
- Secretaría
- Responsable de la Oficina de Internacional y movilidad
- Jefes departamentos académicos / especialidades



- Coordinador/a Igualdad
- Representantes y/o delegados del alumnado

## → 4. Descripción Proceso

### Diagrama proceso sugerencias, quejas y reclamaciones.





## **Sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones (en adelante SQR)**

Este procedimiento es una herramienta con la que cuenta la EASD València para poder trasladar cualquier sugerencia, queja, felicitación o reclamación relativa a la actividad docente, actividad académica en general y administrativa en el centro, con el objetivo de poder emprender iniciativas que permitan la solución de las mismas. Es una vía conciliatoria para la resolución de incidencias entre alumnos, docentes y/o estructuras directivas / administrativas.

En este sentido, pueden interponer sus sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones los diferentes grupos de interés implicados en las citadas actividades:

- Alumnado en general y/o representantes / delegados del alumnado.
- Profesores (PDI) y personal de administración y servicios (PAS).
- Otros grupos de interés y público en general.

## **Presentación del SQR**

El SAIC de la EASD València cuenta con un formato de SQR, para la atención y tratamiento de las sugerencias, quejas, felicitaciones o reclamaciones. 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.

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).

En este impreso se plasmará, con detalle y objetividad, la incidencia acontecida que quieran trasladar a la dirección del centro.

Vías de presentación:

- Documento físico: se entregará en la ventanilla de la secretaría de la EASD València.
- Documento electrónico: se enviará a [adminonline@easdvalencia.com](mailto:adminonline@easdvalencia.com) o [unitatigualtat@easdvalencia.com](mailto:unitatigualtat@easdvalencia.com), según corresponda, con el documento del SQR rellenado adjunto.

Tanto la opción física como la electrónica son válidas al constar por un lado, el sello de entrada, como por otro su fecha de envío e identidad del remitente y darán pie al inicio de los trámites.

## **Recepción del SQR**

Los receptores de los SQR son: la Unidad de Igualdad o la dirección de la EASD València.

SQR recibido en la Unidad de Igualdad: se activará el protocolo previsto para los casos de supuesta discriminación por razones de género o posibles acosos sexuales.

SQR recibido en dirección: se procede a analizar el contenido para evaluar su adecuación y determinar si se admite a trámite.

## **Adecuación y admisión a trámite del SQR**

La utilidad principal del SQR es la búsqueda de la mejora y la intermediación de conflictos,



con un carácter siempre conciliador y con la finalidad de adoptar acciones correctoras y/o de mejora que erradiquen el conflicto detectado.

En este sentido, la Dirección tendrá la potestad de no considerar, a efectos de tramitación, alguna parte del SQR con contenidos ofensivos o inapropiados. Se notificará a la interesada/o reclamante los motivos del rechazo para que pueda corregirlo, si así lo desea.

La dirección de la EASD València podrá determinar la **no admisión** a trámite de un SQR cuando el objeto del mismo tenga una clara finalidad sancionadora o penalizadora hacia alguien o algo, puesto que esta función excede las competencias que tiene asignadas. Si se diera el caso, la dirección comunicará la inadmisión a los y las interesados e interesadas, informándoles de la posibilidad de iniciar los trámites oportunos bajo el amparo del procedimiento administrativo común y/o aquellos otros previstos en la legislación vigente.

Asimismo, la dirección se reserva el derecho de emprender las acciones que se estimen convenientes, de acuerdo al reglamento de derechos y deberes (procedimiento DDNC), si se estimara que en un SQR, se hubieran vertido afirmaciones sobre hechos objetivamente falsos, así como cualquier tipo de difamaciones o comentarios injuriosos sobre cualquier miembro de la comunidad educativa de la EASD València.

En cualquier caso, si se detectará la utilización de un SQR con argumentos falaces y con ánimo de dañar a otro u otra, sería considerado falta muy grave y castigado de acuerdo a las directrices marcadas en el reglamento de derechos y deberes.

### **Tratamiento de la información contenida y generada a partir del SQR**

Todo/a interesado/a que presente un SQR, quedará protegido en su identidad, incluso aunque el anonimato no se solicite de forma expresa y sus datos se custodiarán en un fichero de acceso restringido, acorde con la legislación vigente de Protección de Datos.

Tanto el SQR, como la documentación generada y la consiguiente resolución son documentos de carácter confidencial y el acceso a los mismos estará limitado a aquellas personas que estén involucradas en su tramitación e inspección educativa, en el supuesto de que las actuaciones deriven en un expediente de actuaciones previas o disciplinario.

Se garantizará en todo momento la presunción de inocencia y el derecho a la defensa de todos los miembros de la comunidad educativa, así como la objetividad del contenido de información e informes durante todo el proceso de resolución.

### **Resolución del SQR y comunicación a las/os interesadas/os**

#### **1. SQR recibido en la Unidad de Igualdad**

La recepción, tratamiento y resolución adoptada se llevará a cabo directamente por la Unidad de Igualdad con apoyo, si es requerido, del/a psicólogo/a del centro.

La comunicación de la resolución se llevará a cabo por la Unidad de Igualdad haciendo uso de sistemas de comunicación que garanticen su posterior trazabilidad.

#### **2. SQR recibido en dirección**

La dirección procede al análisis del contenido y asignan los/las responsables de su tratamiento, pudiendo implicar a las Direcciones de Estudios, Departamentos, Especialidades, Secretaría del centro, profesor o profesora, alumnado o cualquier otro miembro de la comunidad educativa.

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



### **SQR: reclamación 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 y, siempre y cuando, el/la interesado/a haya acudido a la preceptiva revisión de nota.

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

- Una dirección 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 a la interesada/o el dictamen de resolución, a la vista del informe redactado por la comisión, en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la reclamación.

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.

### **SQR: otras tipologías**

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

La resolución adoptada y/o las acciones correctivas / preventivas a realizar quedarán reflejadas en registros anexados al documento. La comunicación de la dirección o el órgano designado por ésta, con los distintos agentes involucrados en el proceso, así como las respuestas que se reciban durante el mismo deberán ser realizadas mediante los sistemas de comunicación que establezca la EASD València con el objetivo de garantizar su posterior trazabilidad.

La resolución final o informe de subsanación, se realizará por la dirección o por el órgano designado por ésta, quedando evidencia de la vía de comunicación utilizada para informar a los/as interesados/as.

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 siete días hábiles, desde la fecha de su presentación.

### **Eficacia de las resoluciones adoptadas**

Independientemente del tipo de SQR y de origen, recibido en la Unidad de Igualdad o en dirección, 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"><li>▪ Recomendaciones para la mejora propuestas por el AVAP:<ul style="list-style-type: none"><li>– Recomendación nº3: Eliminación del término “manual de procedimientos”. Nueva codificación de los procedimientos.</li><li>– Recomendación nº4: eliminación del apartado de “Normativa” en la estructura del procedimiento.</li><li>– 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”.</li><li>– 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.</li></ul></li></ul>	10/10/2017
2	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-P0-01.	02/05/2019
3	Se ha incluido: <ul style="list-style-type: none"><li>- Cambio de imagen corporativa.</li><li>- Inclusión de diagrama de procesos.</li></ul>	23/11/2023



	- Revisión, actualización y mejora del procedimiento. Adecuación al Modelo AUDIT Internacional (abril 2022).	
4	<p>Modificaciones llevadas a cabo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha modificado el diagrama de procesos como consecuencia de los cambios realizados.</li> <li>- Se han detallado los pasos del proceso de gestión del SQR: Presentación / Recepción / Adecuación y admisión a trámite / Tratamiento de la información contenida y generada / Resolución del SQR y comunicación a las/os interesadas/os / Eficacia de las resoluciones adoptadas.</li> <li>- Se ha aprovechado el detalle de los pasos del proceso de gestión para delimitar un uso indebido del SQR como elemento penalizado o sancionador hacia otros miembros de la comunidad. (No admisión del SQR)</li> <li>- Se ha detallado el tipo de tratamiento de la información contenida y generada por los SQR.</li> <li>- Se amplía el plazo de resolución de 5 días hábiles a 7 días hábiles para los SQR de otras tipologías puesto que algunas de ellas conllevan un análisis más profundo e implican a un número mayor de responsables.</li> <li>- AAMM 61/24_25 de la Auditoría interna de fecha 15/07/24, en cuanto a la opción de presentación telemática del SQR.</li> </ul>	05/11/2024
5	<p>Cambio de equipo directivo. Periodo 2025-2029:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva nomenclatura de direcciones de estudios.</li> <li>- Cambio de organigrama y adecuación de funciones</li> </ul>	28/01/2026