

SAIC-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: DIRECCIÓN DEL CENTRO	APROBADO POR: DIRECCIÓN 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 de la Dirección, que servirá como soporte para el análisis de los resultados y la rendición de cuentas a las partes interesadas/implicadas

2. APLICACIÓN

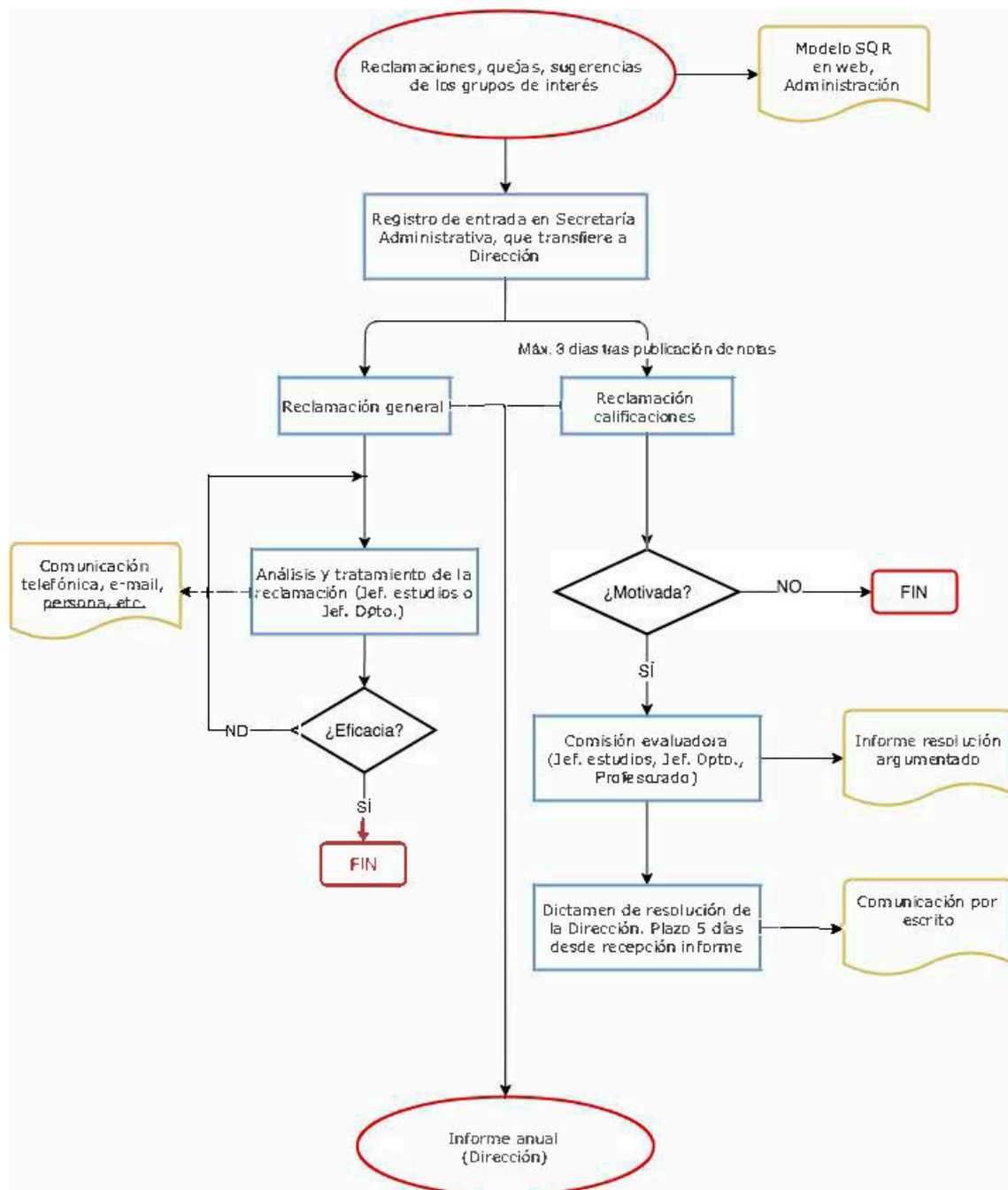
Este procedimiento es de aplicación a toda la actividad docente oficial impartida en el Conservatori Superior de Dansa de València y especificada en el SAIC-P0-01, así como todas aquellas actividades administrativas y de gestión contempladas en el SAIC del Conservatori Superior de Dansa de València.

3. RESPONSABILIDADES

- Dirección
- Jefatura Estudios
- Secretaría Académica
- Secretaría Administrativa
- Jefaturas de Departamentos



4. DESCRIPCIÓN





4.1. Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

El SAIC del Conservatori Superior de Dansa de València cuenta con un Modelo de sugerencias, quejas y reclamaciones (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 conserjería del centro.
- La web del Conservatori Superior de Dansa de València.

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 del estudiantado y diferentes órganos del Conservatori Superior de Dansa de València.
- Profesorado (PDI), 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 del Conservatori Superior de Dansa de València y en la documentación disponible para el alumnado (procedimiento SAIC-P2-02).

Este documento no es anónimo, pero la Dirección del CSDV garantiza la confidencialidad de quienes lo utilizan.

Una vez cumplimentado el apartado “A cumplimentar por el interesado/a”, debe presentarse por registro de entrada en la Secretaría Administrativa del centro.

La Secretaría Administrativa del CSDV transferirá dichos registros a la Dirección del centro 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 la Jefatura de Departamento responsable 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.).

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 a la Dirección del Conservatori Superior de Dansa de València, dentro de los tres primeros días hábiles siguientes a aquel en el que fue notificada públicamente la calificación objeto de reclamación.

Si a criterio de la Dirección del CSDV, la reclamación de nota está suficientemente motivada, propone la creación de una comisión evaluadora compuesta por:

- Jefatura de Estudios
- La Jefatura de Departamento al que pertenece la asignatura cuya nota es objeto de reclamación.
- Un profesor/a (distinto del profesor/a implicado) que imparta la asignatura o en su caso un/a profesor/a del departamento del área de conocimiento a la que pertenece dicha asignatura.

Dicha comisión elaborará un informe de resolución argumentado, que será transmitido a la Dirección del centro.

La Dirección 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 de la Dirección 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

La Dirección 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 SAIC-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 SAIC-P5-01 y SAIC-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	21/11/2017
1	Se procede a separar los anexos de los procedimientos de los que dependen, en la estructura del SAIC P0-01. Como consecuencia de la propuesta de mejora por la comisión de evaluación de la ANECA con fecha abril de 2020. Se procede a incluir flujograma en el punto 4 de este procedimiento.	05/05/2020
2	Edición del documento. Adecuación al lenguaje inclusivo.	12/01/2022

7. ANEXOS.

- Anexo 1: Modelo de sugerencias, quejas y reclamaciones.