



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

**ÍNDICE**

---

1.	OBJETO .....	2
2.	APLICACIÓN .....	2
3.	RESPONSABILIDADES.....	2
4.	DESCRIPCIÓN.....	3
4.1.	Gestión de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones. ....	4
4.2.	Análisis de resultados y publicación/rendición de cuentas a las partes interesadas.....	5
5.	ARCHIVO DE REGISTROS. ....	5
6.	CONTROL DE MODIFICACIONES. ....	6
7.	ANEXOS.....	6

ELABORADO Y REVISADO POR: JEFATURA DE ESTUDIOS	APROBADO POR: DIRECTOR DEL CENTRO
FIRMA:	FIRMA:



## **1. OBJETO**

---

El objeto del presente procedimiento es la definición del canal de atención y tratamiento de quejas, reclamaciones, alegaciones, sugerencias y otros, en el desarrollo de las actividades docentes, administrativas y de gestión del centro. También se abordan las características y contenidos del informe anual del director/a, que servirá como soporte para el análisis de los resultados y la rendición de cuentas a las partes interesadas.

## **2. APLICACIÓN**

---

Este procedimiento es de aplicación al plan formativo de los Estudios Superiores de Artes Plásticas, especialidad Cerámica (Nivel 2 MECES) ofertado por la Escola Superior de Ceràmica de l'Alcora (ESCAL) y que ha sido detallado en el SGIC-P0-01.

También es de aplicación en todas aquellas actividades administrativas y de gestión contempladas en el SGIC de la ESCAL.

## **3. RESPONSABILIDADES**

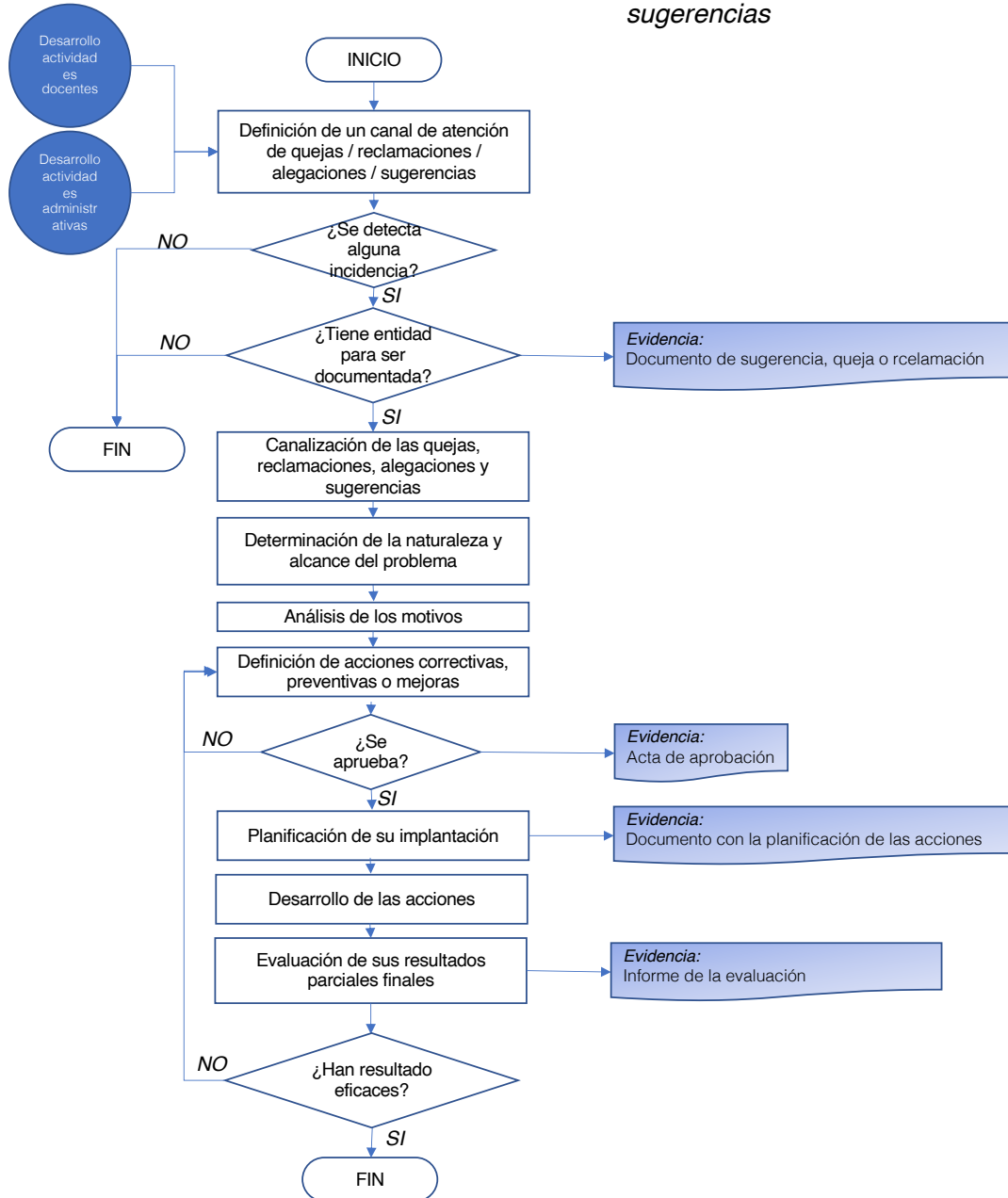
---

- Dirección
- Jefatura de Estudios
- Secretaría
- Jefes de departamentos didácticos

Procedimientos del SGIC de l'Escola Superior de Ceràmica de l'Alcora		
SGIC-P2-05	V1 – 04/05/2020	Página 2 de 6

## 4. DESCRIPCIÓN

### Procedimiento SGIC-P2-05 Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias





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

El SGIC de la Escuela cuenta con un formato de reclamaciones, incidencias, quejas y sugerencias (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.

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 de estudiantes y diferentes órganos de la Escuela.
- Profesores (PDI), personal de administración y servicios (PAS).
- Otros grupos de interés y público en general.

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

Este documento no es anónimo, pero la dirección de la ESCAL 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 Escuela 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:

##### **a) 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.

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.).

La Escuela ha adquirido el compromiso de que las resoluciones y comunicación de este tipo de reclamaciones, 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.

Procedimientos del SGIC de l'Escola Superior de Ceràmica de l'Alcora		
SGIC-P2-05	V1 – 04/05/2020	Página 4 de 6



#### b) Reclamación de calificaciones - notas.

La reclamación presentada deberá estar motivada y dirigido al/la directora/a de la Escuela, 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 de la Escuela, la reclamación de nota está suficientemente motivada, propone la creación de una comisión evaluadora compuesta por:

- Jefatura 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 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 al director/a.

El/la directora/a 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 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/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 reclamaciones, quejas o sugerencias presentadas.



## 6. CONTROL DE MODIFICACIONES.

---

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	24/11/2017
1	<p>Como consecuencia de la acción de mejora 1_28/04/20 para adaptar las recomendaciones del informe de evaluación del diseño del SGIC de la ESCAL (Versión 1.0 de Abril 2020) realizado por la ANECA, se procede a las siguientes modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inclusión del diagrama de flujo del procedimiento</li></ul> <p>Se procede a separar los anexos de los procedimientos de los que dependen en la estructura del SGIC. Estos anexos, ahora independientes, se identifican de la forma indicada en el SGIC P0-01</p>	04/05/2020

## 7. ANEXOS.

---

- SGIC P2-05. Anexo 1. Formato de reclamación, queja, sugerencias y otros