

## ESTUDIOS SUPERIORES

### GESTIÓN DE INCIDENCIAS

reclamaciones, quejas, sugerencias y reconocimientos

## INDICE

1. Objetivo .....	3
2. Descripción del proceso .....	3
3. Definiciones.....	4
4. Responsabilidades / roles.....	5
5. Características.....	5
6. Relación documental.....	7
7. Descripción de las actividades.....	8
8. Calendario / términos del procedimiento .....	9
9. Control, seguimiento y medidas .....	9
10. Análisis de la información y propuestas de mejora .....	10

## 1. OBJETIVO

La finalidad del presente proceso es definir la forma en que el Conservatorio Superior de Música “Salvador Seguí” de Castelló tramita las incidencias que incluyen las reclamaciones, quejas, sugerencias y reconocimientos, entendidos como generadores de oportunidades de cambio y mejora, definiendo así los canales y el procedimiento para resolver las peticiones de nuestros agentes de interés.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El Conservatorio, analiza la evaluación y mejora de la gestión y atención de las quejas, sugerencias y reclamaciones que estén relacionadas con la actividad propia de los estudios superiores y máster y que se concretan en la actividad docente, el desarrollo del programa de estudios superiores y del programa de máster, la evaluación del aprendizaje, la gestión académica, los sistemas de orientación y acogida de estudiantes, las prácticas externas, la movilidad, la promoción internacional, los congresos, el patrocinio, el mecenazgo, las actuaciones administrativas y las relaciones internas y externas.

Las incidencias serán registradas, informadas, analizadas y en su debido caso resueltas con criterios de transparencia y eficacia, previa declaración del responsable del proceso o del servicio. En cualquier caso, toda sugerencia, queja, reclamación y reconocimiento recibirá el agradecimiento por parte de la dirección del centro. Siempre que sea posible, tanto la recepción como la respuesta se harán de forma telemática, y en su falta mediante la presentación del impreso ante la Secretaría del centro bajo registro de entrada.

### 3. DEFINICIONES

**Incidencias:** circunstancia puntual que sucede en el curso de un asunto o de la prestación de un servicio y que se ha desarrollado de forma y en contenido diferentes al establecido, originando una repercusión en la satisfacción de nuestros grupos de interés.

**Reclamación:** petición vehiculada formalmente por el interesado en el sentido de pedir la reparación del trato recibido o de algún perjuicio o manifiesto que este considera se le ha ocasionado con la resolución emitida. Así, la solicitud de la reparación del daño causado ha de argumentarse y se entiende derivada del desacuerdo del interesado frente una resolución o decisión previa.

**Queja:** descontento expresado por el interesado en base a una apreciación negativa de una situación producida no constitutiva de lesión de derechos. Normalmente la queja no es preceptiva de reparación.

**Sugerencia:** corresponde a una propuesta de mejora relativa al servicio ofrecido por la Unidad y que se dirige a la consideración de la persona responsable del proceso o a alguna instancia superior para que sea tenida en cuenta a fin y efecto que se incorpore en el funcionamiento ordinario del servicio prestado.

**Reconocimiento** (felicitación): expresión de satisfacción por el funcionamiento de un proceso o servicio.

**Buzón de sugerencias:** canal de comunicación establecido para que los grupos de interés se dirijan a los responsables de los servicios de la Comisión en el momento de manifestar su grado de satisfacción con los mismos.

**Canal de información:** vías de comunicación presencial y virtual establecidas por la Comisión para dar información, comunicarse con los grupos de interés y recoger las incidencias.

### 4. RESPONSABILIDADES / ROLES

**Destinatario o grupo de interés:** es la persona física o jurídica que presenta la incidencia, normalmente porque no está de acuerdo con la atención recibida, el servicio prestado o el resultado de su petición.

**Dirección:** define y difunde los canales y el procedimiento para atender las incidencias, reclamaciones, quejas, sugerencias y reconocimientos y mantiene informados a los responsables de la gestión de incidencias. La Dirección velará por la difusión de los resultados de los procesos de quejas, reclamaciones, sugerencias y reconocimientos, así como de llevar a cabo las iniciativas de revisión y mejora que se deriven. Comunicará la resolución del procedimiento a la persona interesada. La Dirección, después de analizar el informe anual elaborado con los datos recogidos del proceso de gestión de la incidencia,

propondrá al órgano o gestor responsable las propuestas de modificaciones y mejoras que de este se deriven.

**Responsable del servicio:** informa de los canales y los procedimientos para atender las incidencias. Así mismo, se responsabiliza de analizar y realizar el informe sobre las incidencias y la propuesta de resolución. Analiza la información y hace propuestas de mejora.

## 5. CARACTERÍSTICAS

Inicio del procedimiento	Presentación del escrito por el interesado
Final del procedimiento	Entrega de la resolución o carta de agradecimiento
Ámbito de aplicación	Esta tramitación la inicia el interesado que puede pertenecer a la comunidad universitaria o ser un destinatario externo de los servicios ofertados
Medio de Comunicación	Presencial
Unidad organizativa responsable	
Agentes implicados	<p>Pueden ejercer su derecho a participar realizando quejas, reclamaciones, sugerencias y reconocimientos a través de los canales y procedimientos establecidos. Tienen derecho a recibir una respuesta los siguientes colectivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesores, PAS y Estudiantes. Configuran la comunidad ISEACV.</li> <li>- Consejo de dirección</li> <li>- Conservatorios Superiores de Música, Conservatorios Superior de Danza y Escuelas Superiores de Arte dramático, Cerámica y Diseño adscritos al ISEACV</li> <li>- Futuros estudiantes y personal vinculado.</li> </ul>
Agentes de interés	Pueden ejercer su derecho a participar realizando quejas, reclamaciones, sugerencias y

	<p>reconocimientos a través de los canales y procedimientos establecidos. Tienen derecho a recibir una respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centros de Enseñanzas Artísticas Superiores, tanto públicos como privados.</li> <li>- Universidades y sus respectivas facultades, que pueden ser públicas o privadas.</li> <li>- Alumnado de Estudios Superiores.</li> <li>- Entidades en las cuales interviene el capital y el trabajo como factores de la producción dedicada a actividades fabriles, mercantiles o de prestación de servicios.</li> <li>- Ciudadanos.</li> <li>- Personas que habitan en un Estado y están sujetas a derechos civiles y políticos.</li> <li>- Administraciones Públicas: su participación está relacionada con la elaboración de los marcos normativos y financieros que son de su competencia.</li> </ul>
--	--

## 6. RELACIÓN DOCUMENTAL

Documentación	Descripción y referencia del documento	Origen documento	Soporte físico
<b>INCIDENCIA</b>	Documento que recoge la incidencia	Destinatario o grupos de interés	Papel
<b>COMUNICADO</b>	Notificación de la entrada del documento al responsable de la Gestión de incidencias	Unidad organizativa responsable	Papel Correo electrónico
<b>AGRADECIMIENTO</b>	Agradecimiento por escrito de la notificación de la felicitación	Unidad organizativa responsable	Papel Correo electrónico
<b>ANÁLISIS</b>		Unidad organizativa responsable	Papel Correo electrónico
<b>INFORME</b>		Unidad organizativa responsable	Papel Correo electrónico

<b>RESPUESTA</b>	Respuesta y/o resolución por escrito de la incidencia	Respuesta y/o resolución por escrito de la incidencia	Papel Correo electrónico
<b>INDICADORES Y RESULTADOS</b>	Recopilación de indicadores e informe de resultados	Técnico de calidad y desarrollo	Papel Correo electrónico
<b>MEMORIA</b>	Memoria Anual del Responsable de la Gestión de incidencias	Unidad organizativa responsable	Papel /Correo electrónico

## 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Código de Actividad	Descripción
A1	Difundir los canales y el procedimiento para atender y resolver las incidencias, bien sea una reclamación, queja, sugerencia o reconocimiento.
A2	Informar sobre los canales y el procedimiento para atender y resolver reclamaciones, quejas, sugerencias o reconocimientos.
A3	Recibir las incidencias
A4	Comunicar la recepción de la reclamación o la sugerencia
A5	Analizar la reclamación o queja
A6	Analizar la sugerencia
A7	Comunicar el agradecimiento por el reconocimiento recibido
A8	Elaborar el informe sobre la reclamación o queja
A9	Proponer la respuesta o la resolución sobre la reclamación o queja
A10	Elaborar el informe sobre la sugerencia
A11	Proponer la respuesta o la resolución sobre la sugerencia
A12	Notificación a el interesado sobre la resolución respecte a su reclamación o queja
A13	Notificación a el interesado sobre la resolución de su sugerencia
A14	Impulsar la implementación de la mejora o acción correctora
A15	Elaboración del informe sobre las incidencias recibidas durante el año natural
A16	Publicación de la Memoria Anual



## 8. CALENDARIO / TÉRMINOS DEL PROCEDIMIENTO

Calendario del Procedimiento	Descripción del Calendario
Mensual	La resolución será comunicada al interesado en un período de 30 días como máximo

Actividad	Periodo del plazo	Descripción
A1, A3	3 días	La recepción de la incidencia y la comunicación al interesado del inicio de resolución de esta, será comunicada en un periodo no inferior a 3 días exceptuando los periodos de vacaciones, Navidad y Pascua
A9, A11	15 días	El Responsable del Servicio elaborará el informe y la propuesta de resolución en un periodo inferior a 15 días desde la recepción de la incidencia.
A12	28 días	La Dirección aprobará la propuesta de resolución en un plazo inferior a 28 días desde la recepción de la incidencia.

## 9. CONTROL, SEGUIMIENTO y MEDIDA

Para la medición y el análisis de la eficiencia del procedimiento de gestión de incidencias, los indicadores definidos son:

Nombre y código de el indicador	Descripción Texto / Fórmula	Unidad de medida	Responsable	Periodicidad
Incidencias recibidas	Número de incidencias recibidas (NI= NF+NQ+NR+NS)	Numérica	Responsable de Calidad	Anual
Felicitaciones	Número de reconocimientos o felicitaciones (NF)	Numérica	Responsable de Calidad	Anual
Quejas	Número de quejas (NQ)	Numérica	Responsable de Calidad	Anual
Reclamaciones	Número de reclamaciones (NR)	Numérica	Responsable de Calidad	Anual
Sugerencias	Número de sugerencias (NS)	Numérica	Responsable de Calidad	Anual

Tiempo de respuesta	Tiempo medio de respuesta (TR) (Sumatorio de la duración en días desde la recepción de la incidencia hasta la fecha de resolución / NI)	Numérica	Responsable de Calidad	Anual
Acciones correctoras	Número de acciones correctoras (AC)	Numérica	Responsable de Calidad	Anual

Anualmente el Responsable de Calidad elaborará un informe de resultados basado en indicadores de evaluación.

## 10. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA

La información relativa al proceso será recogida por el Responsable de Calidad respecto a las incidencias recibidas, quién aportará el informe al director del centro, analizará los resultados y efectuará en su caso, las propuestas de mejora que se deriven, las cuales serán comunicadas al director del centro para valorar su desarrollo e implementación.