

# **MÁSTER EN ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS DE INTERPRETACIÓN MUSICAL E INVESTIGACIÓN APLICADA**

## **GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

reclamaciones, quejas, sugerencias y reconocimiento

## 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, a través de la Comisión Académica de Título (CAT), analiza la evaluación y mejora de la gestión y atención de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se planteen por los diversos agentes implicados a la CAT 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, manteniendo en todo momento las expectativas y requerimientos de nuestros agentes de interés en la prestación de los servicios ofertados por la CAT. La presidencia de la CAT promoverá, informará y difundirá los mecanismos para la transmisión de la conformidad y la disconformidad de los diferentes grupos.

Las incidencias serán registradas, informadas, analizadas y en su debido caso resueltas con criterios de transparencia y eficacia, por la dirección de la CAT, previa declaración del responsable del proceso o del servicio. En cualquier caso, toda sugerencia, queja, reclamación y reconocimiento recibirá el agradecimiento de la CAT. 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. En cuanto a las reclamaciones y las quejas que no sean atendidas por la CAT, los diferentes agentes podrán trasladarlas a las instancias superiores que el conservatorio establezca a tal efecto.

### 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 grupos de interés internos y externos de la Comisión. 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 (Miembro del equipo de Coordinación del Máster):** 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.

**Atención al usuario de la CAT:** unidades administrativas que actúan de front-office con el fin de facilitar el soporte y la información a los destinatarios y a los grupos de interés en el Edificio del Conservatorio, primera planta, donde se ubica el despacho de la Gerencia de la Comisión del Máster. También es posible contactar vía web o mediante correo electrónico.

**Técnico de Calidad y Desarrollo:** responsable por delegación del coordinador del máster de recibir y canalizar las incidencias a la CAT. La información para el análisis de los procesos estará basada en la recogida de datos durante el procedimiento de tratamiento de la incidencia, a partir de las cuales se elaborará un informe anual que recogerá los indicadores establecidos. Además, tendrá que estudiar las incidencias para así elaborar una propuesta de actuación que permita enmendar en un futuro próximo la generación de nuevas incidencias del mismo carácter, dando pie a una mejora continúa.

## 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 Superiores 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 del Máster en cuestión.</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 a la CAT	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 de la CAT	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	Técnico de calidad y desarrollo	Anual
Felicitaciones	Número de reconocimientos o felicitaciones (NF)	Numérica	Técnico de calidad y desarrollo	Anual
Quejas	Número de quejas (NQ)	Numérica	Técnico de calidad y desarrollo	Anual
Reclamaciones	Número de reclamaciones (NR)	Numérica	Técnico de calidad y desarrollo	Anual
Sugerencias	Número de sugerencias (NS)	Numérica	Técnico de calidad y desarrollo	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	Técnico de calidad y desarrollo	Anual
Acciones correctoras	Número de acciones correctoras (AC)	Numérica	Técnico de calidad y desarrollo	Anual

Anualmente el Técnico de Calidad y Desarrollo 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 Técnico de Calidad y Desarrollo respecto las incidencias recibidas, quién aportará el informe al director de la Comisión. Por otro lado, el Técnico de Calidad y Desarrollo analizará los resultados y efectuará en su caso, las propuestas de mejora que se deriven, las cuales serán comunicadas o al Presidente o Presidenta de la CAT para valorar su desarrollo e implementación. Las propuestas aprobadas serán informadas a la CAT conjuntamente con su planificación por su puesta en marcha de las mismas. Estos resultados serán presentados anualmente a quienes corresponda mediante la memoria anual de la CAT para garantizar la transparencia del proceso.