

ESCUELA SUPERIOR
DE **ARTE DRAMÁTICO**
DE CASTILLA Y LEÓN

Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

PR-0105-03



Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

CONTENIDO

1.	OBJETO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	DESARROLLO	4
5.1.	Revisiones académicas	4
5.2.	Reclamaciones	4
5.3.	Quejas/incidencias y sugerencias	5
5.4.	Otras categorías.....	7
6.	EVALUACIÓN Y MEJORA.....	7
6.1.	Satisfacción de los grupos de interés.....	7
6.2.	Indicadores	8
6.3.	Revisión del procedimiento	8
7.	RESPONSABILIDADES	8
8.	HISTORIAL DE REVISIONES	9

Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

1. OBJETO

Definir los pasos a seguir para la recogida, gestión y seguimiento de las reclamaciones, incidencias y sugerencias de los usuarios del centro.

2. ALCANCE

Todos los grupos de interés del centro, tanto internos (alumnado, profesorado, personal de administración y servicios) como externos.

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE

Documentación externa

- Guía de Evaluación de la Implantación del Sistema de Garantía Interna del Título Superior de Arte Dramático (*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, 2016*)
- Procedimiento General de Renovación de la Acreditación de Másteres de Enseñanzas Artísticas (*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, 2020*)
- Programa ELENCHOS. Documento Marco. Criterios, estándares y órganos de evaluación (*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, 2019*)

Documentación interna

- PR-0101 Gestión de la calidad
- PR-0106 Gestión de encuestas de evaluación y satisfacción
- PR-1001 Organización y gestión académica de las enseñanzas de Grado
- PR-1002 Organización y gestión académica de las enseñanzas de Máster
- DI-0104 Registro de mejoras
- DI-0108 Informe de revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad

4. DEFINICIONES

- **Reclamación:** Presentación formal por parte de alguno de los grupos de interés de una situación, acción o decisión considerada inadecuada, con el objetivo de que ésta sea subsanada según la normativa interna de la Escuela.
- **Queja/incidencia:** Fallo puntual en uno de los servicios prestados dentro la Escuela.
- **Sugerencia:** Idea o propuesta presentada por uno de los grupos de interés de la Escuela con el objetivo de mejorar el servicio prestado.

Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

- **Acción de mejora:** Cambio en el Sistema o en un procedimiento asociado enfocado en la mejora del funcionamiento del mismo.

5. DESARROLLO

5.1. Revisiones académicas

En primera instancia las reclamaciones sobre las calificaciones otorgadas no serán gestionadas según este procedimiento sino mediante los protocolos establecidos por el **PR-1001 Organización y gestión académica de las enseñanzas de Grado** y el **PR-1002 Organización y gestión académica de las enseñanzas de Máster**.

Una vez realizada la revisión de calificación y en caso de no estar conforme con el resultado de la misma, el alumno tiene el derecho de presentar una reclamación formal mediante el presente procedimiento.

5.2. Reclamaciones

5.2.1. Presentación de la reclamación

Las reclamaciones podrán ser presentadas por un miembro de cualquier grupo de interés de la Escuela y deberán ser presentadas por registro oficial en la Secretaría Académica del centro. La reclamación deberá incluir obligatoriamente el nombre y datos de contacto (teléfono y dirección de correo electrónico) del interesado. No serán atendidas aquellas solicitudes que no incluyan estos datos.

La reclamación deberá ser presentada vía correo electrónico a la dirección de Secretaría Académica de la Escuela o presencialmente en formato papel en Secretaría Académica. Todas las reclamaciones recibidas de esta manera serán asociadas a un número de **Registro de entrada**.

En el caso de recibir la reclamación vía correo electrónico, desde Secretaría Académica se enviará al solicitante un acuse de recibo a la misma dirección de correo electrónico.

En el caso de recibir la reclamación en formato papel, desde Secretaría Académica se enviará al solicitante un acuse de recibo vía correo electrónico a la dirección incluida en la propia reclamación.

Desde Secretaría Académica se pasará mensualmente a el área de Calidad una relación de las reclamaciones recibidas, junto con sus resoluciones en caso correspondiente, para su incorporación en el **DI-0104 Registro de mejoras** del SGC.

Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

5.2.2. Gestión de la reclamación

Una reclamación podrá ser rechazada si:

- No es coherente o suficientemente motivada
- No solicita algo concreto
- No es respetuosa con el centro y/o con personas relacionadas con este

Al no ser admitida la reclamación, se cerrará el proceso y la Secretaría Académica así lo comunicará al solicitante.

Una vez admitida la reclamación, la Secretaría Académica la trasladará al responsable de área operativa correspondiente para su análisis y gestión.

Los responsables podrán implicar a más personas de su equipo en el análisis de la reclamación y en la formulación de la resolución. Las personas implicadas en el proceso utilizarán toda la información que tengan a su disposición y se entrevistarán con las personas más indicadas para analizar la reclamación de la manera más justa y coherente posible.

Una vez analizada la reclamación, la persona encargada de su gestión redactará una resolución. La resolución será firmada digitalmente por la persona encargada de su gestión.

5.2.3. Envío de resolución al interesado

Desde Secretaría Académica se enviará la resolución al interesado. En ese momento se cierra el proceso de gestión de la reclamación en cuestión.

5.3. Quejas/incidencias y sugerencias

5.3.1. Procedencia

Las quejas/incidencias y sugerencias podrán ser comunicadas al centro por varias vías:

- Actas de reuniones (reuniones de delegados, reuniones de coordinación docente etc.)
- Encuestas de evaluación/satisfacción (campo de texto)
- Informes internos (auditoría interna etc.)
- Informes externos (renovación de la acreditación etc.)
- Escritos presentados por registro
- Escritos presentados a Coordinación Académica de Máster o Jefatura de estudios
- Otras: correo electrónico, reuniones informales etc.

Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

Si el interesado así lo considera, podrá presentar la incidencia o sugerencia de manera anónima, aunque, lógicamente, no podrá recibir respuesta por parte de la Escuela.

Será el **Coordinador general de calidad** la persona encargada de recoger las incidencias y sugerencias recibidas por las vías mencionadas e incorporarlas al **DI-0104 Registro de mejoras** de la Escuela.

5.3.2. Envío de escritos

Cualquier persona o grupo de personas vinculada al programa de Grado podrá enviar un escrito con una queja, sugerencia, propuesta, agradecimiento etc. a la Dirección de la Escuela mediante un correo electrónico dirigido a la Jefatura de estudios.

Asimismo, cualquier persona o grupo de personas vinculada al programa de Máster podrá presentar un escrito a la Dirección de la Escuela mediante un correo electrónico dirigido a la Coordinación Académica de Máster.

Tanto la Jefatura de estudios como la Coordinación Académica de Máster enviarán una copia de los asuntos recibidos al Coordinador General de Calidad para su incorporación en el **DI-0104 Registro de mejoras** y su posterior seguimiento.

No obstante, cuando se requiere una respuesta oficial sobre el asunto, el escrito deberá ser presentada en Secretaría Académica vía **Registro de entrada**.

5.3.3. Gestión de las quejas/incidencias y sugerencias

Al incluir la queja/incidencia o sugerencia en el **DI-0104 Registro de mejoras**, el Coordinador general de calidad asignará a una persona encargada de analizar la misma y proponer la actuación más apropiada. Esta actuación puede ser:

- Tomar una acción inmediata o a corto plazo
- Para una actuación a medio o largo plazo: incluir un objetivo en el Plan de Acción Anual de la Escuela, en el Autoinforme anual de la titulación correspondiente.
- Descartar la incidencia/sugerencia

Una descripción y justificación de la acción tomada será incorporada al **DI-0104 Registro de mejoras** por la persona asignada.

5.3.4. Comunicación con los interesados

La misma persona encargada de gestionar la incidencia o sugerencia enviará un correo electrónico al interesado, agradeciendo sus aportaciones y explicando las acciones tomadas, en su caso.

Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

5.3.5. Difusión de gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

El **Coordinador general de calidad** se encargará de elaborar, a partir del **DI-0104 Registro de mejoras**, un resumen de las peticiones recibidas y las acciones tomadas por el centro.

El resumen será presentado en las reuniones de delegados, en las reuniones de coordinación docente y será incluido en el **DI-0108 Informe de revisión anual del Sistema** una vez cerrado el curso académico. Asimismo, un resumen de las reclamaciones, incidencias y sugerencias vinculadas directamente con las titulaciones oficiales será incluido en el **Autoinforme anual** correspondiente.

5.4. Otras categorías

Otras categorías de observaciones sobre la calidad de la Escuela y sus titulaciones, y procedentes de distintas vías, pueden incluir las siguientes:

- Agradecimientos
- Recomendaciones
- Condiciones
- Puntos fuertes/buenas prácticas
- Aspectos mejorables

Mientras los agradecimientos pueden llegar desde cualquier grupo de interés, las recomendaciones, condiciones, puntos fuertes/buenas prácticas y aspectos mejorables suelen proceder de informes, tanto internos (informe de auditoría interna, por ejemplo) como externos (informes de renovación de la acreditación, por ejemplo).

Todas las observaciones recibidas serán incluidas en el Registro de mejoras y trasladadas a los responsables correspondientes para su análisis y gestión.

6. EVALUACIÓN Y MEJORA

6.1. Satisfacción de los grupos de interés

Mediante las reuniones periódicas celebradas con los grupos de interés se recogerá información sobre el funcionamiento de este procedimiento. La información será recogida y incorporada al **DI-0104 Registro de mejoras** para su posterior seguimiento y gestión.

Asimismo, el grado de satisfacción de los grupos de interés con el procedimiento será valorado mediante los resultados de ítems específicos de las siguientes encuestas:

Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

- FC-0102 Encuesta de satisfacción del alumnado con los recursos y servicios (Grado)
- FC-0108 Encuesta de satisfacción del alumnado con la titulación (Máster)
- FC-0104 Encuesta de satisfacción del profesorado con la titulación (Grado)
- FC-0109 Encuesta de satisfacción del profesorado con la titulación (Máster)
- FC-0110 Encuesta de satisfacción del PAS

6.2. Indicadores

Se valorará la eficacia de este procedimiento mediante los siguientes indicadores incluidos en el **DI-0107 Cuadro de indicadores** del centro:

- IN-0103 Nº reclamaciones, incidencias, sugerencias gestionadas (Grado)
- IN-0104 Nº reclamaciones, incidencias, sugerencias gestionadas (Máster)
- IN-0106 Satisfacción de los grupos de interés con las vías de participación

6.3. Revisión del procedimiento

De acuerdo con las necesidades detectadas y con la información proporcionada por las diferentes fuentes (grupos de interés, auditoría interna, revisión del Sistema, informes externos etc.) el responsable del procedimiento podrá realizar modificaciones en este procedimiento cuando lo considere necesario, siempre desde el enfoque de mejora continua.

En caso de no ser revisado en un periodo de dos años, el procedimiento será sometido a una revisión periódica y será actualizado en caso necesario.

7. RESPONSABILIDADES

Equipo Directivo

- Analiza y emite resolución sobre las reclamaciones
- Hace un seguimiento de las reclamaciones, incidencias y sugerencias para aprobar y/o realizar las acciones de mejora necesarias

Coordinación general de calidad

- Interactúa con Secretaría Académica para la recepción de reclamaciones y el envío de resoluciones
- Recoge las reclamaciones, incidencias y sugerencias en el registro
- Elabora informes para la comunicación y difusión de las gestiones realizadas
- Hace el seguimiento a los asuntos recogidos en el Registro de mejoras

Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

Coordinación de calidad de Grado o Máster

- Hace seguimiento de los asuntos relacionados con su titulación

Secretaría Académica

- Recibe las reclamaciones, interactúa con Coordinador general de calidad para la gestión de las mismas.

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	REVISADO POR	FECHA
03	Cambio de codificación. Actualización de codificaciones de documentación asociada. Incorporación de nuevo apartado común 'Evaluación y mejora' (apartado 6).	Andy Tunnicliffe, Técnico de Calidad	24/02/2026
02	Cambio codificación del PR. Modificación en gestión de reclamaciones. Incorporación de proceso de envío de escritos en Grado y Máster.	José Manuel Mora Ortíz, Director	26/04/2023
01	Modificación de nombre de Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias a Registro de mejoras.	José Manuel Mora Ortíz, Director	06/02/2023
00	Procedimiento original.	José Manuel Mora Ortíz, Director	22/03/2022