

**Escuela Superior de Arte Dramático de Castilla y León**

# **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS**

PR-0406-02

---

**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
5.2.1. Presentación de la reclamación .....	4
5.2.2. Gestión de la reclamación.....	5
5.2.3. Envío de resolución al interesado .....	5
5.3. Quejas/incidencias y sugerencias .....	5
5.3.1. Procedencia.....	5
5.3.2. Envío de escritos .....	6
5.3.3. Gestión de las quejas/incidencias y sugerencias.....	6
5.3.4. Comunicación con los interesados.....	7
5.3.5. Difusión de gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias .....	7
5.4. Otras categorías.....	7
6. RESPONSABILIDADES.....	8
7. FORMATOS RELACIONADOS .....	8
8. HISTORIAL DE REVISIONES.....	8

---

## 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

- No procede

#### Documentación interna

- PR-0401 Gestión de la calidad
- PR-0701 Organización y gestión académica de las enseñanzas de Grado
- PR-0702 Organización y gestión académica de las enseñanzas de Máster
- PR-1802 Gestión de encuestas de evaluación y satisfacción

### 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.
- **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-0701 Organización y gestión académica de las enseñanzas de Grado** y el **PR-0702 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 **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

---

### Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

---

- Escritos presentados a Coordinación Académica de Máster o Jefatura de estudios
- Otras: correo electrónico, reuniones informales etc.

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 **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 **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 **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

---

### Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

---

Una descripción y justificación de la acción tomada será incorporada al **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.

#### 5.3.5. Difusión de gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

El **Coordinador general de calidad** se encargará de elaborar, a partir del **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 **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, tantos 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.

---

**Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias**

---

## 6. 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

### 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.

## 7. FORMATOS RELACIONADOS

- FC-0411 Registro de mejoras

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	APROBADO POR	FECHA
02	Cambio codificación del PR. Modificación en gestión de reclamaciones. Incorporación de proceso de envío de escritos en Grao 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