

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

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DESCRIPCIÓN
5. ARCHIVO DE REGISTROS
6. CONTROL DE MODIFICACIONES
7. ANEXOS

ELABORADO Y REVISADO POR: JEFATURA ESTUDIOS	APROBADO POR: EQUIPO DIRECTIVO (DIRECTOR/A DEL CENTRO)
FIRMA: 	FIRMA:   



## 1. OBJETO

Definición del canal de atención y tratamiento de quejas/reclamaciones/alegaciones/sugerencias y felicitaciones, en el desarrollo de las actividades docentes, administrativas y de gestión del centro. También se aborda las características y contenido 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/implicadas

## 2. APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a toda la actividad docente oficial impartida en la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Alicante y especificada en el SAIC-P0-01, así como todas aquellas actividades administrativas y de gestión contempladas en el SAIC de la Escuela.

## 3. RESPONSABILIDADES

- Director de la Escuela.
- Responsable de Calidad.
- Jefatura de Estudios.
- Secretaría.
- Jefes departamentos didácticos/especialidades.
- Profesores

## 4. DESCRIPCIÓN

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

El SAIC de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Alicante cuenta con un formato de reclamaciones, quejas, sugerencias y otros (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:

- Administración.
  - En la página web del centro > Intranet > Recursos > Gestiones administrativas >
- 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.

<b>Procedimiento del SAIC de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Alicante</b>		
SAIC-P2-05	V2 – 11/05/2020	Página 1 de 12



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 SAIC-P2-02).

Este documento no es anónimo, pero la dirección de la Escuela 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 a Jefatura de Estudios, 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:

#### **4.2 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 o por aquel responsable de departamento a la que hace referencia la misma.

La resolución adoptada quedará registrada en el propio formato (Anexo 1), 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 treinta días naturales, desde la fecha de su presentación.


El seguimiento de la eficacia de la resolución adoptada se llevará a cabo por el personal designado, transcurridos 3 meses, dejando constancia de la misma en el citado registro.

#### **4.3 Reclamación de calificaciones – notas de Estudios Superiores de Diseño**

La reclamación de calificaciones de Estudios Superiores de Diseño está regulada por la siguiente normativa:

1. RESOLUCIÓN de 26 de septiembre de 2019, de la Dirección del Instituto Superior de Enseñanzas Artísticas de la Comunitat Valenciana y de la Dirección General de Personal y Centros, por la que se dictan instrucciones para el curso 2019-2020 a los centros que imparten enseñanzas artísticas superiores. Punto noveno. Reclamación de calificaciones.

Disponible en:

 [RESOLUCIÓ DE 26 DE SETEMBRE DE 2019, DE LA DIRECCIÓ DE L'ISEACVI DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE PERSONAL DOCENT PER LA QUAL ES DICTEN INSTRUCCIONS PER AL CURS 2019-2020, ALS CENTRES QUE IMPARTIXEN ENS](#)

2. CONSELLERIA DE EDUCACIÓN FORMACIÓN Y EMPLEO. Orden 26/2011, de 2 de noviembre, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se establecen y autorizan los planes de estudio de los centros de enseñanzas artísticas superiores de diseño dependientes del ISEACV conducentes a la obtención del título de Graduado o Graduada en Diseño.

Disponible en: [http://www.docv.gva.es/datos/2011/11/10/pdf/2011\\_11323.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2011/11/10/pdf/2011_11323.pdf).

3. CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. Orden 85/2014, de 23 de octubre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regulan las asignaturas optativas, el trabajo de fin de título y las prácticas académicas externas de los estudiantes de enseñanzas artísticas superiores de los centros del Instituto Superior de Enseñanzas Artísticas de la Comunidad Valenciana.

Disponible en: [http://www.docv.gva.es/datos/2014/10/28/pdf/2014\\_9713.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2014/10/28/pdf/2014_9713.pdf).

El procedimiento a seguir para dar cumplimiento a la normativa anterior se explica en los apartados siguientes diferenciando entre asignaturas de la especialidad y la asignatura específica de TFT.

#### **4.3.1 Reclamación calificaciones de asignaturas. Convocatoria ordinaria y extraordinaria.**

Según la legislación vigente, para las reclamaciones de calificaciones de las asignaturas, a excepción del TFT, que se produzcan en los Estudios Superiores de Diseño y en tanto no haya sido dictado un procedimiento al efecto, se procederá del siguiente modo:

El día asignado, según el calendario de fechas de evaluación y publicación de notas, se publican, en el tablón y la intranet de la escuela, las actas con las calificaciones de las diferentes asignaturas, así como el horario de revisión (Anexo 2 Modelo de hoja del Calendario de la convocatoria de exámenes) para que el/la profesor/a realice las aclaraciones solicitadas por el alumno. Además, junto con el horario de revisión se publica el diagrama de flujo del procedimiento de reclamación para ponerlo en conocimiento del alumnado (Anexo 9 Diagrama de flujo).

El alumno, después de asistir la revisión de su calificación, quedando registro del mismo en el formato correspondiente (formato de revisión de control Anexo 3), y no estando conforme con el resultado de la misma, puede interponer una reclamación. Ésta se presentará mediante el registro correspondiente dirigido al/la director/a del centro dentro de los tres días hábiles siguientes a aquel en que la calificación fue notificada públicamente.



La reclamación será registrada en el formato correspondiente (**formato de registro y seguimiento de reclamaciones Anexo 4**) para su seguimiento y resolución en el plazo establecido.

Si a criterio del director/a de la Escuela, la reclamación de nota está suficientemente justificada, propone la creación de una comisión de revisión. En caso contrario, no se aceptará la reclamación. Esta decisión se le comunicará al alumno.

La comisión de servicios estará compuesta por:

- El jefe/a de estudios.
- El jefe/a de departamento del área de conocimiento (CAE Gráfico/ Interiores/ Producto/ Moda) 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 el/la jefe/a del departamento de la especialidad (departamento de CAT/ ERA/ CSL/ THA/ PEL) a la que pertenece dicha asignatura.

La comisión a partir de los siguientes materiales:

- Guía docente de la asignatura.
- Formato de control de revisión.
- Pruebas realizadas para la calificación del alumno:
  - Exámenes realizados corregidos.
  - Trabajos y/o realizados durante el semestre.
  - Condiciones de entrega. Fechas, formatos, etc.
  - Registro de asistencia.
  - Otros.

Elaborará un **informe argumentativo-justificativo (Anexo 6)** que describa los hechos y actuaciones previas que hayan tenido lugar, si se han aplicado correctamente los criterios de evaluación y la prueba se adecua a los objetivos y contenidos y la propuesta de modificación o ratificación de la calificación obtenida por el alumno o alumna, o bien la medida correctora acordada para dicha situación. Este órgano instructor, antes de la remisión del informe, podrá recabar la información que estime conveniente del docente u órgano que emitió la reclamación.

El informe se entregará al director, lo antes posible, siempre antes del quinto día de recibida la reclamación.

El/la director/a emitirá y notificará dictamen en el plazo de cinco días desde la recepción de la reclamación, a la vista del informe redactado por la comisión de revisión.

Se le comunicará al alumno el resultado de su reclamación y se le informará que contra la resolución del director/a (Anexo 8 Resolución del director) se podrá interponer



recurso de alzada ante la dirección del ISEACV en el plazo de un mes a contar desde la resolución denegatoria.

En el caso de que la reclamación sea resuelta en el centro y después de la comunicación al alumno se archivarán toda la documentación presentada, junto con la reclamación, en el expediente del alumno.

En aquellos casos en que las reclamaciones hayan sido presentadas fuera de plazo, éstas se tramitarán conforme al procedimiento establecido en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, si bien se procederá a la inadmisión de las mismas. Esta circunstancia deberá ser notificada a las personas interesadas por la dirección del centro o el titular de la presidencia del órgano competente para resolver las reclamaciones.

#### **4.3.2 Reclamación calificaciones de asignaturas. Asignatura TFT. Convocatoria ordinaria y extraordinaria. Alumnos de segunda matrícula.**

La legislación vigente, Orden 85/2014, de 23 de octubre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regulan las asignaturas optativas, el trabajo de fin de título y las prácticas académicas externas de los estudiantes de enseñanzas artísticas superiores de los centros del Instituto Superior de Enseñanzas Artísticas de la Comunidad Valenciana. Artículo 14. Evaluación y calificación puntos 6 y 7 establece que:

1. El alumno disconforme con la calificación obtenida podrá presentar solicitud de revisión de su TFT mediante una instancia dirigida al presidente del tribunal, argumentando las razones de su disconformidad. La revisión de la evaluación en primera instancia se realizará por el mismo tribunal y en la siguiente instancia será resuelta por el procedimiento que determine el ISEACV.
2. Los plazos de solicitud, revisión y resolución de la evaluación serán determinados por los centros.

El alumno que decida revisar su calificación debe presentar una instancia dirigida al presidente del tribunal argumentando las razones de su disconformidad. Una vez efectuadas las aclaraciones solicitadas a la vista del TFT y demás medios que sirvieron como elementos de juicio para la calificación final, el alumno sigue estando disconforme, puede interponer una reclamación. Ésta se presentará mediante el registro correspondiente (Anexo 4) dirigido al/la director/a del centro dentro de los tres días hábiles siguientes a aquel en que la calificación fue notificada públicamente.



Si a criterio del director/a de la Escuela, la reclamación de nota está suficientemente justificada se aceptará y se estudiará. En caso contrario, no se aceptará la reclamación. Esta decisión se le comunicará al alumno.

El/la director/a emitirá y notificará dictamen en el plazo de cinco días desde la recepción de la reclamación, a la vista del informe de la revisión de calificación llevada a cabo con anterioridad.

Se le comunicará al alumno el resultado de su reclamación y se le informará que contra la resolución del director/a se podrá interponer recurso de alzada ante la dirección del ISEACV en el plazo de un mes a contar desde la resolución denegatoria.

En el caso de que la reclamación sea resuelta en el centro y después de la comunicación al alumno se archivará toda la documentación presentada, junto con la reclamación, en el expediente del alumno.

#### **4.4 Reclamación de calificaciones – notas de Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior.**

La reclamación de calificaciones de Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior está regulada por la siguiente normativa:

Orden 32/2011, de 20 de diciembre, de la Consejería de Educación, Formación y empleo, por la que se regula el derecho del alumnado a objetividad en la evaluación, y se establece procedimiento de reclamación de calificaciones obtenidas y de las decisiones de promoción, de certificación o de obtención de título académico que corresponda.

Según la norma reguladora, para las reclamaciones de calificaciones de las asignaturas, que se produzcan en los Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior, se procederá del siguiente modo:

El día asignado, según el calendario de fechas de evaluación y publicación de notas, se publican, en el tablón y en la intranet de la escuela, las actas con las calificaciones de las diferentes asignaturas, así como el horario de revisión, para que el/la profesor/a realice las aclaraciones solicitadas por el alumno.

El alumno, o sus representantes legales, si es menor de edad, podrán, en primer lugar, solicitar al profesorado cuantas aclaraciones y revisiones estime oportunas ante las decisiones de evaluación adoptadas por el profesorado de los diferentes módulos profesionales.

El alumno, después de asistir la revisión de su calificación, quedando registro del mismo en el formato correspondiente (Anexo 3), y no estando conforme con el resultado de la



misma, puede interponer una reclamación. Esta se presentará mediante el registro correspondiente (**Anexo 4**) dirigido al/la director/a del centro dentro de los tres días hábiles siguientes a aquel en que la calificación fue notificada públicamente.

La presentación de la reclamación podrá efectuarse en la secretaría del centro, o por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimientos Administrativo Común. Una vez presentada la reclamación, y debidamente fechada y sellada esta quedará formalizada en la vía administrativa, considerándose iniciado el procedimiento administrativo correspondiente, en el que el plazo para resolver comenzará a computarse desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en la secretaría del centro.

La reclamación será registrada en el formato correspondiente (formato de registro y seguimiento de reclamaciones de Ciclos Formativos Anexo 5) para su seguimiento y resolución en el plazo establecido.

Si a criterio del director/a de la Escuela, la reclamación de nota está suficientemente justificada, propone la creación de una comisión integrada, en el plazo de dos días hábiles desde la recepción de la reclamación, que actuará de manera colegiada para su estudio y la elaboración del informe relativo a los hechos, actuaciones, valoración de la correcta aplicación de los criterios de evaluación y de la adecuación de la prueba, rectificación o ratificación de las decisiones de evaluación adoptadas y propuesta de medidas correctoras si así procede.

En caso contrario, de no se aceptarse la reclamación. Esta decisión se le comunicará al alumno por escrito.

La comisión integrada estará compuesta por:

- El jefe/a de estudios.
- El jefe/a de departamento de la familia profesional (Gráfico, Interiores y Cerámica) al que pertenece la asignatura cuya nota es objeto de reclamación.
- El tutor del grupo.
- Dos profesores o profesoras designados por la dirección del centro, preferentemente con atribución docente en el módulo profesional objeto de la reclamación.

La comisión a partir de los siguientes materiales:

- Programación didáctica de la asignatura.
- Formato de control de revisión.
- Pruebas realizadas para la calificación del alumno.





- Exámenes realizados corregidos.
- Trabajos y/o realizados durante el trimestre o cuatrimestre.
- Condiciones de entrega. Fechas, formatos, etc.
- Registro de asistencia.
- Otros.

La comisión dispondrá de dos días hábiles, a partir del día en que hubiese sido convocado por la dirección del centro para el estudio de la reclamación, para elaborar el informe y elevarlo a la dirección del centro.

Dicho informe argumentativo-justificativo (Anexo 7) describirá los hechos y actuaciones previas que hayan tenido lugar, si se han aplicado correctamente los criterios de evaluación y la prueba se adecua a los objetivos y contenidos y la propuesta de modificación o ratificación de la calificación obtenida por el alumno o alumna, o bien la medida correctora acordada para dicha situación. Este órgano instructor, antes de la remisión del informe, podrá recabar la información que estime conveniente del docente u órgano que emitió la reclamación.

El informe se entregará al director, lo antes posible, siempre antes del quinto día de recibida la reclamación.

El/la director/a emitirá y notificará dictamen en el plazo de cinco días desde la recepción de la reclamación, a la vista del informe redactado por la comisión integrada.

Se le comunicará al alumno el resultado de su reclamación y se le informará que contra la resolución del director/a (Anexo 8) se podrá interponer recurso de alzada ante Inspección Educativa en el plazo de un mes a contar desde la resolución denegatoria.

En el caso de que la reclamación sea resuelta en el centro y después de la comunicación al alumno se archivará toda la documentación presentada, junto con la reclamación, en el expediente del alumno.

En el caso particular de reclamación de calificación del Módulo de Obra Final o Proyecto Integrado: el alumnado podrá reclamar las decisiones de evaluación adoptadas por el tribunal encargado de valorar dicho módulo profesional.

Las reclamaciones se deberán presentar por escrito y en el plazo de tres días hábiles a computar desde el día siguiente a la comunicación oficial de la calificación objeto de reclamación e irán dirigidas a la dirección del centro, que será el órgano encargado de resolver la reclamación.



La direcció del centre convocarà a los miembros del tribunal evaluador del mòdul professional de obra final o projecte integrat, segùn corresponda, en el plaço de dos dies hàbiles desde la recepci3n de la misma. Dicho tribunal serà el òrganu encargadu de llevar a cabo la instrucció de la reclamaci3n. El tribunal evaluador elaborarà el informe preceptivo en el plaço m̀ximo de dos dies hàbiles y lo elevarà a la direcció del centre.

La direcció del centre, en el plaço de dos dies hàbiles desde la recepci3n del informe del òrganu instructor o transcurrido el plaço para su emisi3n, dictarà resoluci3n expresa y la notificarà a las personas interesadas.

Si como consecuencia de la resoluci3n se debiese modificar la decisi3n de evaluaci3n respecto al alumno o alumna, el titular de la secretarìa del centre, o quien tenga atribuidas sus funciones, procederà a la rectificaci3n del acta de evaluaci3n, haciéndolo constar mediante la oportuna diligencia, y a la rectificaci3n de los documentos oficiales de evaluaci3n del alumnado en todo aquello que corresponda.

#### **4.5 Reclamaci3n de calificaciones – notas pruebas de acceso.**

El alumnado que realice las pruebas de acceso podrà reclamar las decisiones de evaluaci3n adoptadas.

Para ello, deberà formalizar por escrito su reclamaci3n. La reclamaci3n irà dirigida al presidente del tribunal o de la comisi3n que lo haya valorado.

El tribunal o la comisi3n de evaluaci3n, en cada caso, como òrganos con competencias en materia de evaluaci3n actuarán como òrganu competente tanto para instruir como para resolver la reclamaci3n. Para ello dispondrán de tres dies hàbiles, desde la fecha de entrada de la reclamaci3n en la secretarìa del centre, para estudiar la reclamaci3n, elaborar el informe correspondiente y dictar resoluci3n expresa, que deberà ser notificada a las personas interesadas.

Si como consecuencia de la resoluci3n derivada de la reclamaci3n se debiese modificar la decisi3n de evaluaci3n respecto al alumno o alumna, el tribunal o la comisi3n de evaluaci3n, en cada caso procederà a la rectificaci3n de la documentaci3n relativa a las pruebas de acceso y comunicarà dicha rectificaci3n al òrganu competente en materia de admisi3n de alumnado para su conocimiento.



#### **4.6 Análisis de resultados y publicación/rendición de cuentas a las partes interesadas**

El director/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 SAIC-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 SAIC-P5-01 y SAIC-P6-01.

#### **5 ARCHIVO DE REGISTROS.**

El archivo de los registros de reclamación y toda la documentación presentada junto a ella, una vez cerrada será archivado en el expediente del alumno. En el periodo de tiempo que la reclamación esté abierta quedará archivada en la carpeta “reclamaciones abiertas” para realizar el seguimiento de las mismas, junto con el “registro y seguimiento de reclamaciones”.

Estos documentos permanecerán archivados en el expediente del alumno durante un periodo de 5 años y estarán a disposición del equipo directivo y del personal docente para su consulta.

#### **6 CONTROL DE MODIFICACIONES.**

Revisión	Modificación	Fecha
00	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	
01	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Substitución de las siglas SCIG por SAIC en todo el documento</li> <li>• Ha modificado el apartado 4.1. incluyendo la frase “ En la página web del centro &gt; Intranet &gt; Recursos &gt; Gestiones administrativas &gt;”</li> <li>• En el apartado 4.3 se actualizado el enlace a la resolución del ISEACV “Resolució de 26 de setembre de 2019, de la direcció de l'ISEACV i de la Direcció General de Personal Docent per</li> </ul>	23/02/2020



	la qual es dicten instruccions per al curs 2019-2020, als centres que impartixen ens” <ul style="list-style-type: none"><li>• Modificación del apartado 7 Anexos</li></ul>	
02	Se procede a separar los anexos-formatos de los procedimientos de los que depende, en la estructura del SAIC. Los anexos formato, ahora independientes se identificaran de la forma indicada en el SAIC-P0-01.	

## 7 ANEXOS SAIC-P2-05.

- **Anexo 1:** Registro seguimiento de reclamaciones.
- **Anexo 2:** Calendario de fechas de evaluación y publicación de notas. Horario de revisión.
- **Anexo 3:** Registro de control de revisión.
- **Anexo 4:** Reclamaciones calificaciones.
- **Anexo 5:** Resolución del director.
- **Anexo 6:** Diagrama de flujo de las reclamaciones.