

TALLER DE MÚSICS ESCOLA SUPERIOR D'ESTUDIS MUSICALS	Proceso: TM - PS08	Versión: V3
	Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias	Fecha: Septiembre 2105

OBJETO DEL PROCESO

Definir el proceso mediante el cual el Taller de Músics ESEM garantiza la correcta recepción de las incidencias y sugerencias que son comunicados por los grupos de interés y definir los mecanismos para dar respuesta a las mismas para mejorar, así, los procesos de enseñanza del Centro.

ALCANCE

Todas las incidencias relacionadas con los servicios que ofrece el Taller de Músics ESEM.

SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

De forma continuada ya lo largo de todo el curso escolar se reciben y se gestionan todas las quejas, reclamaciones y sugerencias que llegan.

INDICADORES DEL PROCESO Y EVIDENCIAS DOCUMENTALES

INDICADORES DEL PROCESO:

- Número de quejas y reclamaciones que llegan durante todo el curso escolar.
- Número de sugerencias que llegan durante todo el curso.
- Ratio de quejas resueltas satisfactoriamente sobre el total de quejas recibidas.
- Ratio de sugerencias con viabilidad sobre el total de sugerencias recibidos.
- Ratio de quejas realizadas sobre el número total de alumnos del centro.
- Ratio de sugerencias realizadas sobre el número total de alumnos del centro.

EVIDENCIAS DOCUMENTALES:

- Plan de Mejoras
- Informe anual de ejecución de la actividad

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Decreto de Enseñanza sobre la Ordenación de los Centros Superiores de Música en Cataluña
- Plan estratégico del Centro
- Política y objetivos de calidad

APROVACIÓN / REVISIÓN RESPONSABLE  FIRMADO Carme Rincón CARGO Directora Técnica FECHA 10/09/2015	APROVACIÓN / REVISIÓN COMISIÓN SGIQ  FIRMADO Santiago Galán CARGO Jefe de Estudios y Responsable SGIQ FECHA 10/09/2015
---	---

TALLER DE MÚSICS ESCOLA SUPERIOR D'ESTUDIS MUSICALS	Proceso: TM - PS08	Versión: V3
	Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias	Fecha: Septiembre 2105

RESPONSABLE DEL PROCESO

director Técnico

QUIÉN PARTICIPA

- Consejo de Dirección
- Director Técnico
- Responsables de las diferentes áreas

QUIÉN LO DEFINE

director Técnico

QUIÉN LO APRUEBA

Consejo de Dirección

CÓMO SE IMPLEMENTA

Implementa en el inicio del curso escolar y se realiza de forma continua.

QUIÉN SUPERVISA Y HACE EL SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN

Responsable del SGIQ

CUÁNDO SE REVISAS

De forma continua y antes del comienzo del siguiente curso.

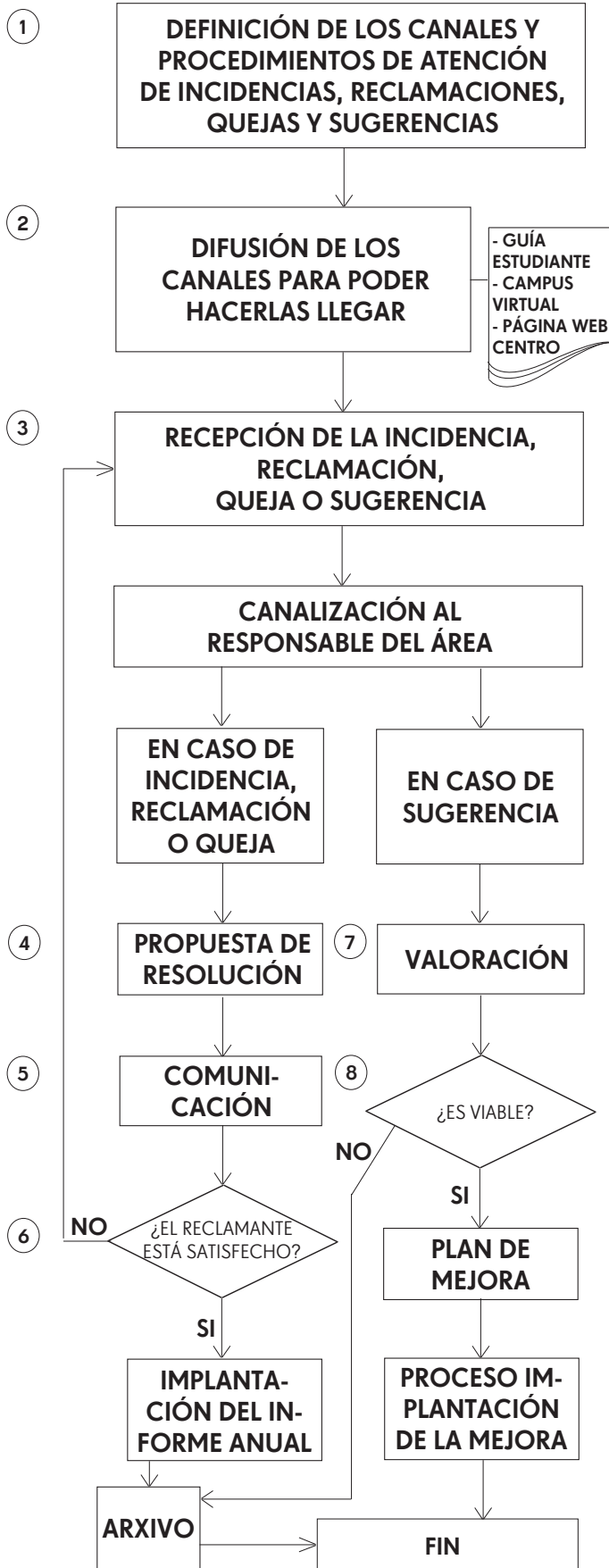
CÓMO SE INCORPORAN LAS MEJORAS

A través del Plan de mejoras que es aprobado anualmente y en el que constan:

- Mejora
- Objetivo
- Responsable
- Calendario
- Resultados

TALLER DE MÚSICS ESCOLA SUPERIOR D'ESTUDIS MUSICALS	Proceso: TM - PS08	Versión: V3
	Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias	

DIAGRAMA DE FLUJO



PROCESO / RESPONSABILIDAD

- 1 El Consejo de Dirección define los canales y procedimientos de atención de incidencias, reclamaciones, sugerencias y quejas.
- 2 El Director Técnico es el encargado de difundir estos canales a través del Campus Virtual e incorporando la información en la guía del estudiante, que todo el mundo tiene a su disposición en la página web del Centro y en el mismo Campus.
- 3 En la Secretaría del Centro se realiza la recepción de incidencias, reclamaciones, sugerencias y quejas, dirigidas al Director Técnico, que canaliza cada una de las incidencias, sugerencias o quejas al responsable correspondiente para su resolución.
- 4 El responsable del área afectada hace una propuesta de resolución de la incidencia, reclamación o queja, que el Director Técnico aprueba como válida. Todo este trámite no durará más de un mes natural.
- 5 El Director Técnico realiza la comunicación de la resolución al afectado.
- 6 Se valora si el reclamante está satisfecho con la resolución:
 - Si está satisfecho, se pasa todo el expediente de la incidencia, reclamación o queja al responsable del SGIQ para que lo incorpore en el informe anual de calidad.
 - Si no está satisfecho, se vuelve a canalizar la queja para la búsqueda de una resolución más apropiada.
- 7 En caso de sugerencia, este se eleva al Consejo de Dirección, que hace una valoración del mismo y determina si es una mejora viable o no.
- 8
 - Si es viable, se pasa al responsable del SGIQ para su incorporación como mejora.
 - Si no es viable, se comunica el resultado al responsable de calidad y se archiva.