

Real Conservatorio Superior de Música de Madrid

Procedimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias del alumnado

El Real Conservatorio Superior de Música de Madrid dispone de diversos mecanismos institucionales que permiten al alumnado trasladar **quejas, reclamaciones y sugerencias** relacionadas con el funcionamiento del centro, la actividad académica o los servicios ofrecidos. Estos canales constituyen un instrumento de comunicación entre el alumnado y la institución y forman parte de los procedimientos de mejora continua del centro.

Canales de presentación

El alumnado puede presentar quejas, reclamaciones o sugerencias a través de las siguientes vías:

1. Buzón institucional de sugerencias

El centro dispone de un **buzón de sugerencias**, que actúa igualmente como canal para la recepción de quejas o reclamaciones. A través de este formulario el alumnado puede trasladar incidencias o propuestas de mejora relacionadas con el funcionamiento del conservatorio.

Acceso al buzón:

<https://rcsmm.eu/buzon-sugerencias>

Las comunicaciones recibidas son revisadas por el centro y trasladadas, cuando procede, a los órganos responsables para su análisis y resolución.

2. Secretaría del centro

El alumnado puede igualmente canalizar sus consultas, quejas o reclamaciones a través de la **Secretaría del centro**, bien de forma presencial o mediante correo electrónico. La Secretaría actúa como punto de atención administrativa y canaliza las solicitudes hacia los órganos competentes del conservatorio.

Contacto Secretaría:

infosecre@rcsmm.eu

3. Servicio de orientación y apoyo al alumnado

Desde el presente curso académico el RCSMM cuenta con un **Servicio de Orientación y Apoyo Escénico-Emocional**, que ofrece asesoramiento al alumnado en cuestiones relacionadas con su bienestar personal, su desarrollo académico y su actividad artística. Este servicio puede asimismo orientar al alumnado en la canalización de situaciones o incidencias que deseen trasladar al centro.

Información del servicio:

<https://rcsmm.eu/servicio-orientacion-apoyo-escenico-emocional>

Representación del alumnado

El alumnado participa en la vida institucional del centro a través de distintos mecanismos de representación:

- **Consejo de Centro**, órgano colegiado en el que participan representantes del alumnado junto con profesorado y equipo directivo.
- **Asociación de Estudiantes del RCSMM**, que actúa como canal de participación y representación del estudiantado.

Información sobre los representantes del alumnado:

<https://rcsmm.eu/representantes>

Seguimiento

Las incidencias recibidas a través de estos canales son analizadas por los órganos correspondientes del centro y, cuando procede, se incorporan a los procesos de **seguimiento y mejora de la calidad de las enseñanzas**.

Procedimiento de tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias

Las quejas, reclamaciones o sugerencias presentadas por el alumnado a través de los distintos canales institucionales del Real Conservatorio Superior de Música de Madrid se tramitan conforme al siguiente procedimiento:

1. Recepción de la comunicación

La queja, reclamación o sugerencia puede presentarse a través del buzón institucional de sugerencias, mediante la Secretaría del centro o a través de otros canales institucionales de comunicación con el alumnado.

2. Registro y traslado

Una vez recibida, la comunicación es registrada y trasladada al órgano o responsable competente en función de la naturaleza de la incidencia (dirección del centro, jefatura de estudios, coordinación académica, inspección educativa u otros servicios).

3. Análisis de la incidencia

El órgano responsable analiza la cuestión planteada y, cuando procede, solicita información adicional o consulta a las unidades implicadas con el fin de valorar la situación y determinar las posibles actuaciones.

4. Respuesta o resolución

Tras el análisis correspondiente, se adopta la respuesta o medida que proceda. Siempre que sea posible, el centro procurará ofrecer una respuesta en un **plazo orientativo máximo de 15 días hábiles**, sin perjuicio de que determinadas incidencias puedan requerir un periodo de análisis mayor.

5. Seguimiento y mejora

Las incidencias recibidas se tienen en cuenta en los procesos de seguimiento y mejora del funcionamiento del centro y pueden dar lugar a propuestas de mejora en la organización académica o en los servicios ofrecidos al alumnado.

Confidencialidad y protección de datos

El Real Conservatorio Superior de Música de Madrid garantiza el tratamiento confidencial de las comunicaciones recibidas y el respeto a la normativa vigente en materia de **protección de datos personales**. La información facilitada por el alumnado será utilizada exclusivamente para la tramitación de la incidencia y para la mejora del funcionamiento institucional.

Integración en los procesos de calidad

La información derivada de los procedimientos de quejas, reclamaciones y sugerencias constituye un instrumento de retroalimentación para el centro y puede ser analizada en los órganos académicos correspondientes con el fin de **identificar áreas de mejora y reforzar la calidad de las enseñanzas**.

Procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

1. Buzón institucional / Secretaría
/ otros canales
Presentación de la incidencia

2. Recepción y registro
El centro recibe y registra la
comunicación

3. Derivación
Traslado al órgano competente
(Dirección, Jefatura de Estudios,
etc.)

4. Análisis
Evaluación de la incidencia y
solicitud de información si
procede

5. Respuesta
Comunicación de la resolución
(plazo orientativo: 15 días hábiles)

6. Seguimiento y mejora
Incorporación a los procesos de
mejora del centro