

PROCESO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

INDICE:

- 1. DEFINICIÓN**
- 2. LIMITE INICIAL Y LIMITE FINAL**
- 3. PROPIETARIO Y RESPONSABILIDADES**
- 4. CADENA DE CLIENTES**
- 5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**
- 6. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 7. ENTRADAS Y RECURSOS Y PROVEEDORES**
- 8. INDICADORES DEL PROCESO**
- 9. REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

1. DEFINICIÓN DEL PROCESO

DEFINICIÓN

Recogida y tramitación de consultas, solicitudes, reclamaciones, quejas y sugerencias de cualquier miembro de la comunidad educativa (alumnado, familias y trabajadores) sea quien fuere su receptor, de manera que se les dé respuesta fehaciente y en el menor tiempo posible, haciendo que los interesados se sientan satisfechos con la atención recibida, todo ello, potenciando la imagen del Centro.

Interrelación con otros procesos:

Para poder dar respuesta a los interesados necesitará información de otros procesos, y además aportará información a los distintos procesos operativos, de apoyo y de gestión, para que adopten, si fuera necesario, las medidas oportunas.

2. LIMITES DEL PROCESO

LIMITE INICIAL

La recepción de la consulta, solicitud, reclamación, queja o sugerencia.

LIMITE FINAL

La respuesta definitiva al interesado y el traslado, en su caso, a otros procesos.

PROPIETARIO DEL PROCESO	RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL PROCESO
IDOIA GONZÁLEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición, estructuración y organización del proceso, en colaboración con el equipo del proceso. 2. Definición de indicadores que permitan el control del proceso. 3. Implantación y seguimiento de la ejecución del proceso. 4. Control del proceso para la identificación de oportunidades de mejora. 5. Coordinación de las acciones de mejora. 6. Información de la marcha del proceso, vertical y horizontal.

4. CADENA DE CLIENTES

DESTINATARIO/ CLIENTE	NECESIDADES	SALIDAS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD
ALUMNADO	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Trato respetuoso. • Agilidad en el tratamiento de la cuestión. • Claridad en la respuesta. • Confidencialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sencilla • Clara • En el plazo indicado por el proceso
FAMILIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Trato respetuoso. • Agilidad en el tratamiento de la cuestión. • Claridad en la respuesta. • Confidencialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta. 	
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Trato respetuoso. • Agilidad en el tratamiento de la cuestión. • Claridad en la respuesta. • Confidencialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta. 	
OTROS PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de las solicitudes, quejas y/o sugerencias recibidas. • Información sobre riesgo de problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe sobre las incidencias recogidas. 	

5. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

ACTIVIDADES/ TAREAS	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
1. Recepción de la consulta, solicitud, queja o sugerencia.	<ul style="list-style-type: none"> - La consulta, solicitud, reclamación, queja o sugerencia podrá realizarse a cualquier miembro de la organización. Asimismo, podrán hacerse llegar sugerencias mediante su depósito en el buzón habilitado al efecto en la entrada principal, junto a conserjería, o a través de la página web del colegio. El interesado deberá identificarse para poder ser contestado. - Si se trata de una queja se trasladará, en el plazo de tres días de la recepción, al Equipo de Dirección para su conocimiento y valoración, mediante el documento A1.
2. Recogida sugerencias.	<ul style="list-style-type: none"> - La persona designada se encargará semanalmente de recoger las sugerencias depositadas en los buzones y las recibidas a través de la página web, cumplimentando el documento A1 por cada uno de los asuntos y pasándolo al posible destinatario.
3. Traslado al posible destinatario.	<ul style="list-style-type: none"> - Si el receptor no puede responder, cumplimentará el documento A1 y lo pasará al posible destinatario en el plazo de 3 días desde su recepción (si lo desea podrá quedarse una copia). - El posible destinatario contará con tres días hábiles desde la recepción del Documento A1 para su estudio y respuesta. <p>En caso de que no pueda contestar, la trasladará al Equipo de Dirección para su estudio en la primera reunión semanal que celebren.</p>

ACTIVIDADES/ TAREAS	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
4. Comunicación al receptor de la consulta.	<ul style="list-style-type: none"> - Tanto si el posible destinatario puede dar respuesta a la cuestión como si ha debido trasladarla deberá comunicarlo al receptor para su conocimiento y recogerá la incidencia en el documento A1. - Si la cuestión ha sido resuelta será quien responda finalmente quien comunicará la respuesta oralmente al interesado (y al receptor en caso de no ser quien conteste) y procederá a su registro y archivo, en la Administración del Centro. <p>Únicamente, si la cuestión ha sido trasladada al Consejo Rector o Escolar, el receptor comunicará oralmente al emisor el estado del asunto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cualquier caso, el receptor deberá estar enterado del estado del asunto.
5. Traslado al Equipo de Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> - El Equipo de Dirección podrá recibir las siguientes cuestiones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Las quejas recibidas, directa o indirectamente, para su valoración y registro. 2. Aquellos asuntos de los que sea posible destinatario, en cuyo caso contará con diez días hábiles desde su recepción para dar una respuesta.
6. Traslado al Consejo Rector o Escolar.	<ul style="list-style-type: none"> - Si el Equipo de Dirección estima el traslado de la cuestión al Consejo Rector o Escolar, deberá realizarlo en la primera reunión que celebre dicho órgano desde su recepción. - Deberá comunicar el traslado al receptor para que lo comunique al interesado. - El Consejo Rector y Consejo Escolar resolverán y será el Equipo Directivo quien comunique su respuesta, oralmente al receptor y por escrito al emisor.

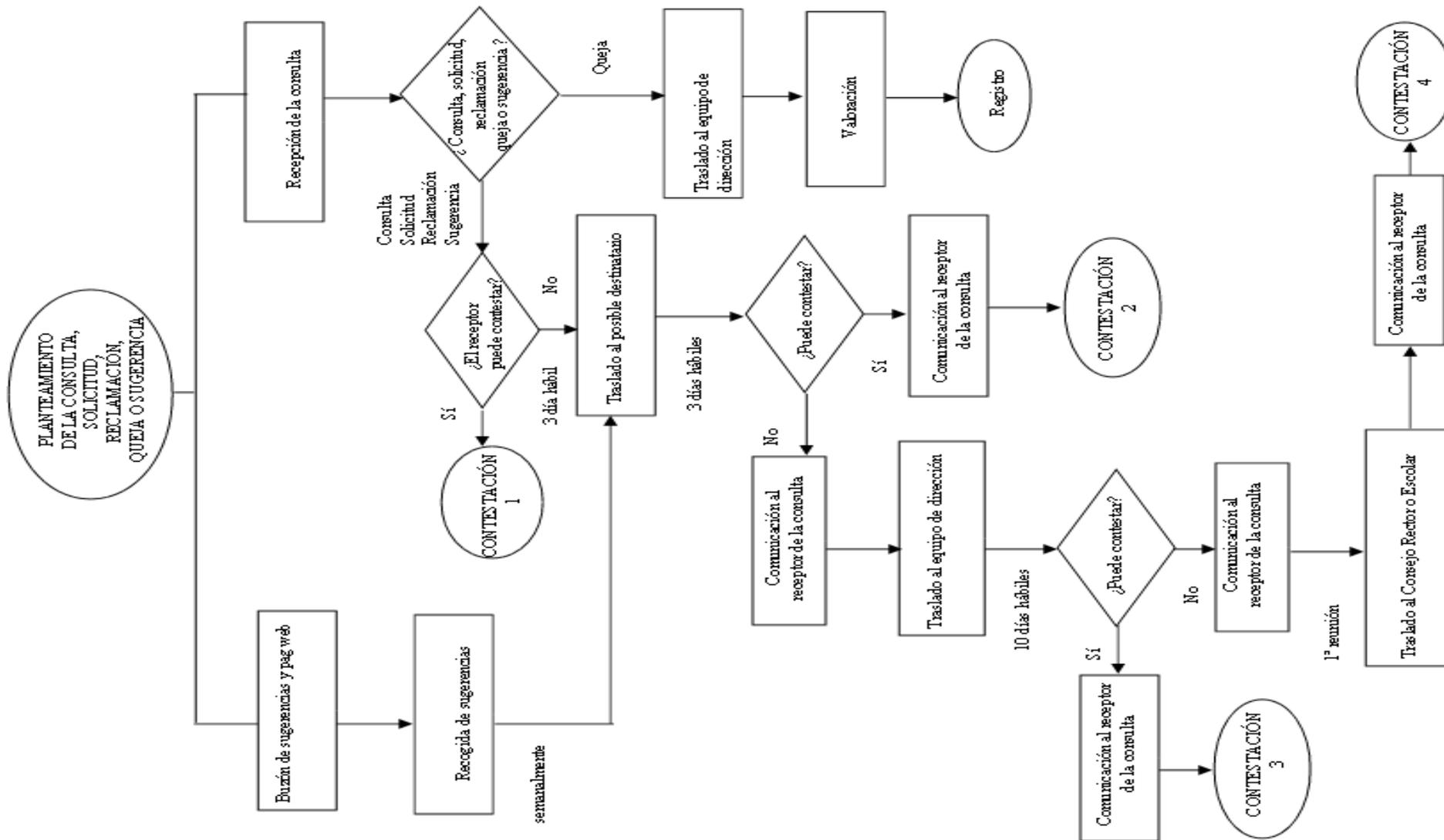
ACTIVIDADES/ TAREAS	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
7. Contestación al interesado y registro del asunto	<ul style="list-style-type: none"> - Las contestaciones 1 se realizarán verbalmente, registrando el receptor, en el documento A1, aquellas que signifiquen información relevante, para su archivo en la Administración del Centro. - Las contestaciones 2 se realizarán verbalmente, cumplimentando el destinatario el documento A1 para su archivo en la administración del Centro. - Las contestaciones 3 y 4 serán comunicadas por el equipo de dirección al interesado por escrito y verbalmente al receptor, y será el mismo equipo de dirección quien cumplimente el documento A1 para su archivo en la Administración del Centro (si el asunto es confidencial se hará mención únicamente a su resolución). - Las sugerencias recibidas deberán ser agradecidas expresamente y por escrito. - Los asuntos relacionados con trabajadores del Centro serán informados a los implicados en el momento que se crea conveniente.



**PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, SOLICITUDES,
RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Código	PROC SQS
Revisión	4
FECHA:	30-06-11
Página 8 de 13	

6. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



7. ENTRADAS RECURSOS Y PROVEEDORES

ENTRADAS/ RECURSOS	PROVEEDOR	CARACTERÍSTICAS
1. Impreso A1	PROCESO	<p>Documento en el que se recogerá la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nominativo (Identificación del interesado y Colectivo al que pertenece). • Identificación del receptor. • Asunto y fecha de recepción. • Contestación y fecha.
2. Buzones	ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Correctamente identificado • De fácil acceso (ubicado en la entrada principal, junto a conserjería)
3. Tabla de recogida de asuntos	PROCESO	Tabla para facilitar la recogida y control de los asuntos archivados en la Administración del Centro.

8. INDICADORES DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

INDICADORES DIRECTOS

- | | |
|---|--|
| 1. Grado de satisfacción con el tratamiento a las quejas, sugerencias, solicitudes, consultas realizadas a las familias | |
| 2. Grado de satisfacción con el tratamiento a las quejas, sugerencias, solicitudes, consultas realizadas al alumnado | |
| | |
| | |
| | |

INDICADORES INDIRECTOS

- | | |
|--|--|
| 1. Nº de asuntos emitidos por cada colectivo | Nº asuntos por emisor / Total asuntos tramitados |
| 2. Nº de asuntos atendidos en plazo durante el curso escolar | Nº asuntos atendidos en plazo / Total asuntos tramitados |
| | |
| | |
| | |



**PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, SOLICITUDES,
RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Código	PROC SQS
Revisión	4
FECHA:	30-06-11
Página 13 de 13	