PE-06.5

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

INDICE

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES

4. PROCEDIMIENTO

   4.1. Introducción.
   4.2. La documentación de la Reclamación.
   4.3 Recepción de la Reclamación
   4.4. Evaluación y decisión.
   4.5. Cierre de la Reclamación.
   4.6. Aplicación de acciones correctivas.

5. RESPONSABILIDADES

6. CONTROL DE LOS DOCUMENTACIÓN S DE LA CALIDAD

7. ANEXOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador de Calidad	G.C.C	G.C.C.
FECHA: 10/01/2006	FECHA: 12/01/2018	FECHA: 12/01/2018

Este documento es propiedad del COLEGIO LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS) GETAFE quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito de NOMBRE DEL CENTRO.

1. OBJETO

Establecer un método para la identificación y el tratamiento de las reclamaciones de los clientes.

2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicación para todas las quejas y reclamaciones presentadas por alumnos, padres y otras partes interesadas externas al Colegio La Inmaculada de Getafe.

3. DEFINICIONES

Reclamación: Expresión de insatisfacción por cualquier medio de transmisión que el cliente realiza sobre alguno de los aspectos relacionados con los servicios que el Colegio La Inmaculada de Getafe presta.

Para el Colegio La Inmaculada de Getafe el término reclamación y queja son sinónimas

4. PROCEDIMIENTO

4.1. Introducción.

En este procedimiento se describe un método para definir cómo actuará el personal del Colegio La Inmaculada de Getafe, ante la recepción de una reclamación, de forma que se asegure su control y tratamiento de manera eficaz, evitando que situaciones de insatisfacción del cliente queden sin analizar y, en su caso, solucionar.

Se propone un modo de actuación basado en la cumplimentación de la documentación de reclamación (R.R.C) por cada reclamación que se reciba. Como consecuencia de este proceso se determinarán las pertinentes acciones correctivas, según define el *PE-06.6 Acciones Correctivas.*

Se resalta el hecho de que las reclamaciones siempre deben ser adecuadamente gestionadas. Esto es independiente de que el cliente tenga o no tenga razón y, por tanto, la reclamación proceda o no proceda.

Todo el personal del Colegio La Inmaculada de Getafe debe tener en cuenta que una reclamación no tiene porque ser un hecho objetivo

expresado por un cliente. Es simplemente un juicio que debe ser analizado y, en su caso, solucionado.

4.2. La documentación de Reclamaciones (R.R.C).

Es donde se describe de manera clara y detallada la reclamación recibida. Su formato se define en el Anexo del presente procedimiento y en él se incluye:

- Código de la Reclamación: **R.R.C.-** XX/AA siendo AA un número correlativo que se inicia para cada año y XX las dos últimas siglas del año que finaliza el curso.
- La descripción de la reclamación, de la manera más exacta y concreta posible.
- Los datos para la identificación del reclamante.
- Identificación del receptor de la reclamación
- Tratamiento a aplicar para resolver la reclamación.
- Identificación de la autoridad que cierra el R.R.C. conclusiones y fecha del cierre.

El RRC puede ser sustituido por los formatos oficiales que, en su caso, haya podido imponer la Administración Educativa.

4.3 Recepción de reclamaciones

En el Colegio La Inmaculada de Getafe los canales para la recepción de reclamaciones son:

- A través del buzón de sugerencias y reclamaciones que se encuentra en portería.
- A través del Director general.

Todo el personal de Colegio La Inmaculada de Getafe es responsable de comunicar a las familias y demás miembros de la Comunidad Educativa el cauce para realizar las reclamaciones. El Director General será el responsable de recoger las reclamaciones y derivarlas a los distintos departamentos, seminarios etc. o en su defecto al EDE para su resolución. El GCC a final de curso o cuando sea convocado a tal fin, hará un análisis de las reclamaciones recibidas e iniciará el procedimiento de Acciones Correctivas.

Siempre se dará la posibilidad de que el reclamante redacte personalmente el RRC o, en su caso lo revise y firme, aunque no hacerlo, no afectará al proceso de gestión de la reclamación.

El documento por el cual las familias realizan la reclamación llevará un acuse de recibo sellado por el centro que se les entregará a las familias en el momento de la recepción..

4.4. Evaluación y Decisiones.

Una vez iniciado el R.R.C, la evaluación y decisión sobre la reclamación la realizará el responsable, consultado el personal afectado. En caso de duda, siempre se elevará la reclamación hacia las funciones superiores en el organigrama hasta llegar al Director del Centro.

En la evaluación siempre se analizará si la reclamación procede o no procede.

De ser procedente, siempre se analizará la necesidad de tomar medidas inmediatas que solucionen el problema al reclamante y la posibilidad de iniciar acciones correctoras para evitar que se repita el problema.

4.5. Cierre de la Reclamación

Los R.R.C son siempre cerrados por el Responsable de Calidad con el fin de verificar que se han llevado a cabo las acciones decidas tras la evaluación.

Todos los R.R.C. deberán ser aportados a las reuniones del Grupo Coordinador de Calidad donde se realizará un resumen de las reclamaciones ocurridas durante el período, y en función del análisis de esta información el Grupo podrá determinar la aplicación de acciones correctivas.

Los RRC son confidenciales y solo tendrá acceso el EDE y el Grupo Coordinador de Calidad.

4.6. Aplicación de Acciones Correctivas.

Del análisis de las reclamaciones en las reuniones del Grupo Coordinador de Calidad, se puede derivar la aplicación de acciones

correctivas que intenten eliminar las causas que las producen o han podido producir.

El método y las responsabilidades establecidas en el Colegio La Inmaculada (PP. Escolapios) de Getafe para su aplicación están descritas en el PE-06.6 *Acciones correctivas*.

4. RESPONSABILIDADES.

Todo el personal del Colegio La Inmaculada de Getafe es responsable de derivar las reclamaciones a los responsables definidos anteriormente para su recepción.

Estos responsables deben registrar la reclamación y junto con el personal implicado evaluarán la situación y tomarán las decisiones oportunas.

El Coordinador de Calidad informará de todas las reclamaciones producidas en las reuniones del Grupo Coordinador de Calidad.

5. CONTROL DE LOS DOCUMENTACIÓN S DE LA CALIDAD.

Los Documentación s de Reclamaciones de Clientes.

- Se considera la documentación de la calidad.
- Se identifican y codifican por su título y código **RRC- XX/AA** siendo AA un número correlativo que se inicia para cada año y XX las dos últimas siglas del año que finaliza el curso.
- La custodia final de los documentación s es responsabilidad del Responsable/Coordinador de Calidad.

6. ANEXOS.

Anexo 1: Control de modificaciones.
Anexo 2: Documentación de No Conformidades/Reclamación
Anexo 3: Documentación de Reclamación de Clientes.

ANEXO 1

CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	
1	Se cambian estos párrafos: “A través de los tutores: Aspectos educativos relacionados con alumnos en concreto. A través de Administración: Aspectos relacionados con los siguientes servicios educativos: comedor, servicio de guardería, médico, gestión económica, venta de libros y material escolar. A través del Director Pedagógico: Aspectos educativos generales no relacionados con un alumno en concreto y reclamaciones sobre los tutores, actividades extraescolares y en general cualquier aspecto sobre los que el personal dude sobre el circuito a seguir. A través del Director del Centro: Aspectos relacionados con la Dirección del Centro y cualquier reclamación grave” Por lo que queda en este documento de revisión actualizado Se modifica la ficha de documentación reclamaciones incluyendo la dirección Se modifica el formato del Anexo 2	03-05-06
2	Se modifica el documento de documentación de sugerencia/reclamación y se añade un acuse de recibo para las familias. Se incorpora el anexo 3.	17-02-12
3	Se eliminan los registros	18/01/2018

ANEXO 2

colegio LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS	DOCUMENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD/RECLAMACIÓN	R.N.C-aa/nn.

NO CONFORMIDAD ☒			RECLAMACIÓN ☐		
	Proceso Docente		**Proceso Orientación**		**Otras:**
	Proceso Tutorial		**Auditorías internas**		
	Proceso Pastoral		**Gestión de Calidad**		

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD Y/O RECLAMACIÓN

SOLUCIÓN INMEDIATA SI PROCEDE

Fecha de apertura:	Nombre detector de la misma:
Requiere acción correctiva	☐ **SI Nº ACCIÓN CORRECTIVA:** ☐ **NO**

	DOCUMENTACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA

ACCIÓN CORRECTIVA
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD/RECLAMACIÓN:
ACCIÓN PROPUESTA:

Plazo para Implantar la Acción Propuesta:	Firma:
Responsable de su Implantación:	
Plazo para el Cierre de la Acción:	
	Coordinador de Calidad.

SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN		
Fecha	Estado de la acción	Firma

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD/RECLAMACIÓN

Fecha del Cierre:	Nombre/Firma Responsable Cierre:

ANEXO 3

	DOCUMENTACIÓN DE SUGERENCIA/RECLAMACIÓN	R.R.C. Fecha: Nº:

SUGERENCIA ☐ **RECLAMACIÓN** ☐

CURSO/ NIVEL:

NOMBRE DEL ALUMNO/A :

PERSONA Y/O SEERVICIO OBJETO DE LA RECLAMACIÓN :

DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA Y/O RECLAMACIÓN

Firma.

DNI:

RECIBIDA POR: **FECHA:**

Causa que ha producido el hecho objeto de la reclamación

TRATAMIENTO

CIERRE (COMPROBACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA).

Realizado por:	**Fecha:**

……..…….*Recortar por la línea*…….……

D. /Dña. _____

con D.N.I. nº _____ *ha presentado una* ***sugerencia / reclamación***

(marcar con un círculo lo que proceda)*con fecha* _____ / _____ /_____ *en el* ***Colegio***

La Inmaculada Padres Escolapios *(Getafe).*