

	IES AS TELLEIRAS	MANUAL DE PROCEDIMENTOS
	Suxestións, queixas e reclamacións	PR8202

Versión	Modificación	Data
00	Edición Inicial	03/06/2005
01	1ª edición	13/02/2009
02	2ª edición	25/01/2012
03	3ª edición	28/01/2015
04	4ª edición	16/04/2018

	IES AS TELLEIRAS	MANUAL DE PROCEDIMENTOS
	Suxestións, queixas e reclamacións	PR8202

Índice

1. OBXECTO	3
2. ACTIVIDADES E DESENVOLVEMENTO.....	3
3. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	4
4. AVALIACIÓN E MELLORA	4


	IES AS TELLEIRAS	MANUAL DE PROCEDIMENTOS
	Suxestións, queixas e reclamacións	PR8202

1. OBXECTO

Documentar o proceso de xestión de suxestións, queixas e reclamacións (SQR) recibidas dos clientes, co dobre fin de dar cumprida resposta ás mesmas e de dispoñer de datos, cos que poder facer unha posterior análise que permita identificar e establecer accións de mellora orientadas a aumentar a satisfacción dos nosos clientes.

2. ACTIVIDADES E DESENVOLVEMENTO

Actividades	Responsable	Recursos	Temporalización
Presentar a suxestión, queixa o reclamación (SQR) nos buzóns sitos no edificio da ESO e no edificio de Bacharelato	Cliente	<i>Informe de suxestións, queixas e reclamacións (MD820201)</i> <i>Buzóns</i>	Todo o curso
Recollida das SQR e primeiro análise en función da súa gravidade e reiteración. Decide o trámite a seguir, e no caso de ter que ser analizada en profundidade, determinarase a persoa/grupo que a realiza e	Responsable de calidade	<i>Informe de suxestións, queixas e reclamacións (MD820201)</i>	Todo o curso
Se a SQR dá lugar a unha non conformidade esta será tratada	Responsable de calidade	<i>Xestión de non conformidades PR8301</i>	Cando xurda unha non conformidade
Resposta por escrito no propio informe. No caso de que se trate dun tema sensible ou confidencial a resposta será verbal e quedarán por escrito no reverso do informe as medidas adoptadas.	A quen corresponda responder	<i>Informe de suxestións, queixas e reclamacións (MD820201)</i>	Unha vez analizada a SQR
Arquivarase unha copia do informe e realizarase un rexistro indicando: <ul style="list-style-type: none"> • Número de informe. • Data da presentación da SQR. • Propoñente da SQR. • Breve descrición da SQR. • Número de non 	Responsable de calidade	<i>Rexistro de suxestións, queixas e reclamacións (RX820201)</i>	Unha vez cursadas as SQR

	IES AS TELLEIRAS	MANUAL DE PROCEDIMENTOS
	Suxestións, queixas e reclamacións	PR8202

conformidade asociada en caso de reclamación • Data de resposta.			
Recoller as reclamacións sobre as notas finais presentadas aos departamentos indicando como se resolveron	Responsable de calidade	<i>Rexistro de suxestións, queixas e reclamacións (RX820201)</i> <i>Reclamación do alumno/a sobre a cualificación final de curso (MD75010602)</i>	Final da 3ª avaliación

3. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- *Informe de suxestións, queixas e reclamacións (MD820201)*
- *Rexistro de suxestións, queixas e reclamacións (RX820201)*
- PR8301 *Xestión de non conformidades*
- PR750106 *Avaliación*

4. AVALIACIÓN E MELLORA

Análise dos datos derivados das distintas SQR valorando sempre a súa posible repercusión na mellora continua do sistema, aplicando accións correctivas, téndoos en conta de cara á elaboración dos obxectivos do *Plan anual* do curso seguinte.