1. OBJETO

Gestionar las sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR) recibidas en el centro.

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por las partes interesadas del IES Guadalpín.

1. AUTORIDAD EN EL PROCESO

Coordinación de Calidad.

1. DESARROLLO

| N | Actividad | Responsable | Documento | Calendario |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Definir los conceptos de sugerencia, queja y reclamación y su clasificación. | El Director | [NM920101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/SUGERENCIAS_QUEJAS_Y_RECLAMACIONES/NM920101_Norma_de_sugerencias_quejas_y_reclamaciones.doc)  Norma de SQR | Al inicio de la implantación. |
| 2 | Disponer de un buzón para la recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones junto con un documento modelo accesible. | El Director | [MD920101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/SUGERENCIAS_QUEJAS_Y_RECLAMACIONES/MD920101_Documento_de_sugerencias_quejas_y_reclamaciones.doc)  Documento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. | Siempre. |
| 3 | Reflejar en un listado las sugerencias, quejas y reclamaciones que se presenten. | El Director  Coordinador de calidad. | [LI920101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/SUGERENCIAS_QUEJAS_Y_RECLAMACIONES/LI920101_Listado_de_sugerencias_quejas_reclamaciones.doc)  Listado de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. | Semanalmente. |
| 4 | Analizar y resolver las sugerencias, quejas y reclamaciones.  Las solicitudes no presentadas en el documento de SQR no se tendrán en cuenta, así como las quejas y reclamaciones en el que el solicitante no esté identificado. | El Director  Coordinador de calidad. | [MD920101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/SUGERENCIAS_QUEJAS_Y_RECLAMACIONES/MD920101_Documento_de_sugerencias_quejas_y_reclamaciones.doc)  Documento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.  [LI920101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/SUGERENCIAS_QUEJAS_Y_RECLAMACIONES/LI920101_Listado_de_sugerencias_quejas_reclamaciones.doc)  Listado de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. | Semanalmente. |
| 5 | Realizar un informe de situación de ‘Sugerencias, quejas y reclamaciones’ para su análisis. | El Director  Coordinador de calidad. | [IN920101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/SUGERENCIAS_QUEJAS_Y_RECLAMACIONES/IN920101_Informe_trimestral_de_sugerencias_quejas_y_reclamaciones.doc)  Informe trimestral de ‘S.Q.R.’ | Trimestralmente. |

1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

| Código | Denominación | Registro |
| --- | --- | --- |
| [MD920101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/SUGERENCIAS_QUEJAS_Y_RECLAMACIONES/MD920101_Documento_de_sugerencias_quejas_y_reclamaciones.doc) | Documento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. | MD920101RG |
| [LI920101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/SUGERENCIAS_QUEJAS_Y_RECLAMACIONES/LI920101_Listado_de_sugerencias_quejas_reclamaciones.doc) | Listado de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. |  |
| [NM920101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/SUGERENCIAS_QUEJAS_Y_RECLAMACIONES/NM920101_Norma_de_sugerencias_quejas_y_reclamaciones.doc) | Norma de clasificación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. |  |
| [IN920101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/SUGERENCIAS_QUEJAS_Y_RECLAMACIONES/IN920101_Informe_trimestral_de_sugerencias_quejas_y_reclamaciones.doc) | Informe Trimestral de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones | IN920101RG |

1. INDICADORES

| **N** | ACTIVIDAD | **INDICADOR** | RESPONSABLE | CALENDARIO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 18 | Realizar un informe de situación de ‘Sugerencias, quejas y reclamaciones’ para su análisis. | El 80% de las SQR consideradas como queja o reclamación son consideradas conformes por el solicitante. | El Director | Trimestralmente |