

POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Colegio JOYFE, comprometido con la mejora continua en la satisfacción del cliente, establece una política de **quejas, reclamaciones y sugerencias** que tiene por objetivo conocer e investigar las acciones realizadas por la organización para valorar si son correctas y plantear, en su caso acciones correctivas.

Colegio JOYFE garantiza el cumplimiento de los siguientes principios de actuación:

1. Cumplir cualquier requisito legal y reglamentario pertinente con respecto a la presentación y trámite de quejas, incidencias o reclamaciones según el procedimiento marcado por el Colegio.
2. Investigar, identificar y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de las quejas y reclamaciones.
3. Fomentar una visión de enfoque en el cliente dentro de la organización.
4. Tener en cuenta las opiniones de los clientes, el personal y otras partes interesadas.
5. Impulsar la mejora, y asignar los recursos necesarios para asegurar la exitosa implantación de la Política de Gestión de las Quejas y Reclamaciones.

1 Comunicación :

El procedimiento general de puesta en conocimiento del Colegio de sugerencias o reclamaciones por parte de familias, alumnado y otras personas vinculadas al Colegio es el siguiente:

- Vía mail.
- Vía buzón de sugerencias.

Tipos de comunicación:

- Comunicaciones urgentes de carácter docente:

La persona interesada en plantear una sugerencia o queja docente deberá de ponerse en contacto con el docente interesado o con el tutor o jefe de estudio de su hija/o. Los emails del Claustro de Profesores aparecen en Clickedu

*Recomendamos que la forma de comunicación sea vía email.

- Comunicaciones urgentes sobre servicios:

La persona interesada en plantear una sugerencia o queja con respecto a los servicios ofertados por el colegio deberá de ponerse en contacto con el responsable escolar de dicho servicio. Los emails de los responsables de los servicios aparecen en la web del colegio (www.joyfe.es)

*Recomendamos que la forma de comunicación sea vía email.

- Comunicación urgente sobre otro tipo de contenido:

La persona interesada deberá trasladar su sugerencia o queja al personal de Secretaría.

Los emails de Secretaría de Infantil y Primaria y Secretaría de ESO, Bachillerato y Ciclos aparecen en Clickedu.

*Recomendamos que la forma de comunicación sea vía email o personándose en el centro y depositandola en uno de los buzones físicos que se encuentran en las secretarías.

- Otras formas de comunicación:

Cualquier queja o sugerencia que no se tramite por los canales anteriormente descritos puede realizarse a cualquier empleado del Colegio quien tiene la obligación de trasladar a los responsables oportunos y hacer seguimiento de que la misma ha sido recogida.

Plazo de tramitación y respuesta:

El colegio se compromete a evaluar y contestar a los solicitantes de una sugerencia y/o queja antes de las 72 horas de haberse notificado la misma (si son comunicaciones realizadas por las vías propuestas anteriormente). En el caso de que la queja o sugerencia se traslada a una persona que no sea responsable directo de su gestión el plazo se ampliará a 92h.

Si tras la comunicación del posible tratamiento de la queja o sugerencia por el Responsable de cada tipología de comunicación o por el Responsable de Calidad del Colegio, la persona reclamante no está conforme con la solución propuesta por el centro, el personal del Colegio debe de informar de los órganos competentes determinados legalmente al efecto para presentar la reclamación (OCU, Comunidad de Madrid , Ministerio de Educación y Cultura, etc.).

2 Registro de incidencias, sugerencias, quejas, reclamaciones y no conformidades:

El registro y el conocimiento por cualquier medio de estas quejas servirá como base para emprender acciones de investigación y elaborar posibles propuestas de mejora.

Serán los jefes de estudios, Dirección o responsables de los servicios quienes investigarán y determinarán si la queja es procedente o improcedente.

En cualquier caso, todas las quejas o sugerencias serán revisadas por el equipo directivo del centro para determinar posibles acciones preventivas u oportunidades de mejora

3 Investigación y aprobación de las acciones recomendadas:

Los responsables designados investigan las causas de la no conformidad encontrada, intentando determinar cuál es la causa principal y realizando las recomendaciones o acciones oportunas para evitar su repetición.

Cuando la trascendencia de la no conformidad presente repercusiones potenciales o reales en aspectos tales como inversiones, cambios en algún proceso, revisión de especificaciones del servicio, se presenta a dirección y se sigue su decisión al respecto.

4 Implantación de las acciones correctoras y preventivas:

El centro se comprometa a que aquellas quejas o sugerencias analizadas y coherentes deberán de ser resueltas según las indicaciones propuestas por Dirección en las fechas propuestas y será el responsable del sistema quien deberá de informar periódicamente del estado de la implantación o corrección de la misma.

5 Seguimiento y cierre de acciones correctoras y preventivas:

Periódicamente, y en los plazos establecidos para cada acción correctora o preventiva, el Director de Calidad efectúa un control del estado de la acción correctora y preventiva, pidiendo información a los responsables de su implantación, para asegurar su ejecución y comprobar que éstas son eficaces.