

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

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, profesores, otros miembros de la comunidad educativa y otras partes interesadas externas al **Colegio Vera-Cruz Ikastetxea**.

3. DEFINICIONES

Reclamación: Expresión de insatisfacción por cualquier medio de transmisión que el cliente realiza sobre alguno de los aspectos relacionados con los servicios/funcionamiento que el **Colegio Vera-Cruz Ikastetxea** presta.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. Introducción.

En este procedimiento se describe un método para definir cómo actuará el personal del **Colegio Vera-Cruz Ikastetxea**, 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 un registro de reclamación (R.R.C) por cada reclamación que se reciba. Como consecuencia de este proceso se determinarán las pertinentes acciones correctivas y preventivas, según define el **Pr -8.5. Acciones Correctivas y Preventivas**.

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 Vera-Cruz Ikastetxea** debe tener en cuenta que una reclamación no tiene por qué ser un hecho objetivo expresado por un cliente. Es simplemente un juicio que debe ser analizado y, en su caso, solucionado.

4.2. El Registro 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.- aa / nn**, siendo **aa** el año (dos últimos dígitos del primer año del curso académico) en que se detecta la Incidencia y **nn** un número correlativo.
- La descripción de la reclamación, de la manera más exacta y concreta posible.
- Los datos para la identificación de la reclamación en relación al 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 Vera-Cruz Ikastetxea*** los canales para la recepción de reclamaciones es:

- A través de los tutores: Aspectos educativos relacionados con alumnos en concreto.
- A través de Secretaria: Aspectos relacionados con aspectos administrativos y de información.
- A través del Director Pedagógico: Aspectos educativos generales no relacionados con un alumno en concreto y reclamaciones sobre los tutores.
- A través de la Gerencia del centro: Aspectos relacionados con la Dirección del Centro, cualquier reclamación grave y, en general, cualquier aspecto sobre los que el personal dude sobre el circuito a seguir.

Todo el personal del **Colegio Vera-Cruz Ikastetxea** es responsable de comunicar las reclamaciones a estos responsables quienes deberán iniciar el RRC.

SIEMPRE SE DARÁ LA POSIBILIDAD DE QUE EL RECLAMANTE REDACTE PERSONALMENTE EL RRC O, EN SU CASO LO REVISE Y FIRME, AUNQUE EL NO FIRMARLO NO AFECTARÁ AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

4.4. Evaluación y Decisiones.

Una vez iniciado el R.R.C, la evaluación y decisión sobre la reclamación la realizará el responsable directamente superior del personal afectado por la reclamación, junto con el personal afectado. En caso de duda, siempre se elevará la reclamación hacia las funciones superiores en el organigrama hasta llegar a la Gerencia.

En la evaluación siempre se analizará la extensión en la que la reclamación procede o no procede.

De ser procedente, siempre se analizará la necesidad de tomar medidas inmediatas que solucionen el problema al reclamante.

4.5. Cierre de la Reclamación

Los R.R.C son siempre cerrados por el responsable del área relacionada o por el Responsable de Gestión de Reclamaciones con el fin de verificar que se han llevado a cabo las acciones decididas tras la evaluación.

De no proceder una reclamación del cliente, no se considerará cerrada hasta que no se haya informado al reclamante de la no procedencia y se le hayan explicado los motivos.

Todos los R.R.C. deberán ser aportados a las reuniones del Equipo Gestión de Reclamaciones donde se realizará un resumen de las Reclamaciones ocurridas durante el período, y en función del análisis de esta información el Equipo podrá determinar la aplicación de acciones correctivas y/o preventivas.

Los RRC son confidenciales y solo tendrá acceso el Equipo de Gestión de Reclamaciones

4.6. Aplicación de Acciones Correctivas.

Del análisis de las reclamaciones en las reuniones del Equipo Gestión de Reclamaciones, se puede derivar la aplicación de acciones correctivas que intenten eliminar las causas que las producen o han podido producir.

5. RESPONSABILIDADES.

Todo el personal del **Colegio Vera-Cruz Ikastetxea** es responsable de derivar las reclamaciones a las funciones definidas para su recepción.

Estas funciones deben registrar la reclamación y dirigirla al responsable del área afectada quien junto con el personal implicado evaluará la situación y tomarán las decisiones oportunas.

El Responsable de Gestión de Reclamaciones informará de todas las reclamaciones producidas en las reuniones del Equipo.

6. CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD.

Los Registros de Reclamaciones de Clientes

-
- Se considera un registro de la calidad.
- Se identifican y codifican por su título y código **RRC- aa /nn** siendo **aa** el año (dos últimos dígitos del primer año del curso académico) en que se recibe y **nn** un número correlativo.
-
- La custodia final de los registros es responsabilidad del Responsable de Gestión de Reclamaciones

7. ANEXOS.

Anexo: Registro de Reclamación de cliente

REGISTRO RECLAMACIONES

R.C.C
aa/nn:
Fecha:

DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

DETECTADA POR:

FECHA:

TRATAMIENTO *(A rellenar por el centro)*

CIERRE (RESOLUCIÓN) *(A rellenar por el centro)*

RESPONSABLE:

FIRMA:

FECHA: