

## **OBJETO**

Documentar el proceso de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR) recibidas de los clientes, con el doble fin de dar respuesta a las misma y de disponer de datos, cuyo posterior análisis permita identificar y establecer acciones de mejora orientadas a aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

## **MISIONES Y RESPONSABILIDADES**

### **Director-a y Coordinador de calidad**

- Recoger las SQR y realizar un primer análisis.
- Cursar las reclamaciones.
- Determinar la persona/grupo que realice el análisis en detalle, si es necesario.
- Responder a los proponentes de la SQR.
- Conservar los registros generados.

## **DESARROLLO**

### **a. DEFINICIONES**

- o **Sugerencia**: Idea que se aporta al Centro con ánimo constructivo en aras de una mejora en su funcionamiento y en los cursos que se imparten.
- o **Queja**: Muestra de insatisfacción contra el Centro sobre aspectos en los que el Centro no tiene contraídos compromisos contractuales (matrícula) o legales.
- o **Reclamación**: Muestra de insatisfacción contra el Centro sobre aspectos en los que el Centro SI tiene contraídos compromisos contractuales (matrícula) o legales.

### **b. PROCESO**

El proceso a seguir para gestionar las SQR se desarrolla a continuación:

#### *i. Recogida de datos*

Los datos se pueden recoger de 2 maneras, físicamente o vía formulario online desde la página Web.

Recogida física: San Ignacio de Loyola Ikastetxea dispone de un lugar accesible, situado en la recepción del centro, donde se colocan los impresos y un buzón.

Las SQR se documentarán, preferentemente, en los correspondientes impresos, si bien se aceptará otro tipo de impreso realizado por los clientes.

Recogida online: Desde la página web del colegio hay disponible un formulario llamado "Sugerencias, quejas y reclamaciones" que los clientes pueden rellenar. Se genera la información en un Excel llamado "Consultas y sugerencias" y se procede a su tramitación de la misma manera que cuando se recibe de forma física.

#### *ii. Análisis y Respuesta*

Las SQR cursadas son registradas, procesadas, y respondidas según reglamento interno .

Aquellas SQR con proponente y datos de contacto conocidos serán respondidas por escrito a la mayor brevedad. En el caso de que las SQR sean anónimas o se desconozcan los datos de contacto, se podrá tener en cuenta su contenido de cara a la mejora. En el caso de las recibidas online, se enviará la respuesta al email indicado por el cliente.