



DENOMINACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO/EDICIÓN
ANALIZAR Y TRATAR LAS SUGERENCIAS Y LAS NO CONFORMIDADES	PO-4.3/1
	FECHA
	01/11/2010

## 1. DESCRIPCIÓN

### MISIÓN:

Establecer los métodos para analizar y tratar las sugerencias y las quejas de los usuarios (alumnado, familias, PAS, Personal Docente, Vecinos...) y para identificar, analizar y tratar las desviaciones de los requisitos del sistema establecidos (no conformidades).

### ENTRADAS:

### PROVEEDOR:

Sugerencias y quejas formuladas	Comunidad Educativa
Desviaciones detectadas	PO-5.2 Profesionales

### SALIDAS:

### CLIENTE:

Sugerencias y quejas tratadas y respondidas	Comunidad Educativa
Desviaciones corregidas	Todos los Procesos
Oportunidades de mejora identificadas	PO-5.3

### TEMPORALIZACIÓN:

- Durante todo el curso
- Tras las auditorías internas y externas

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO



**DENOMINACIÓN DEL PROCESO**

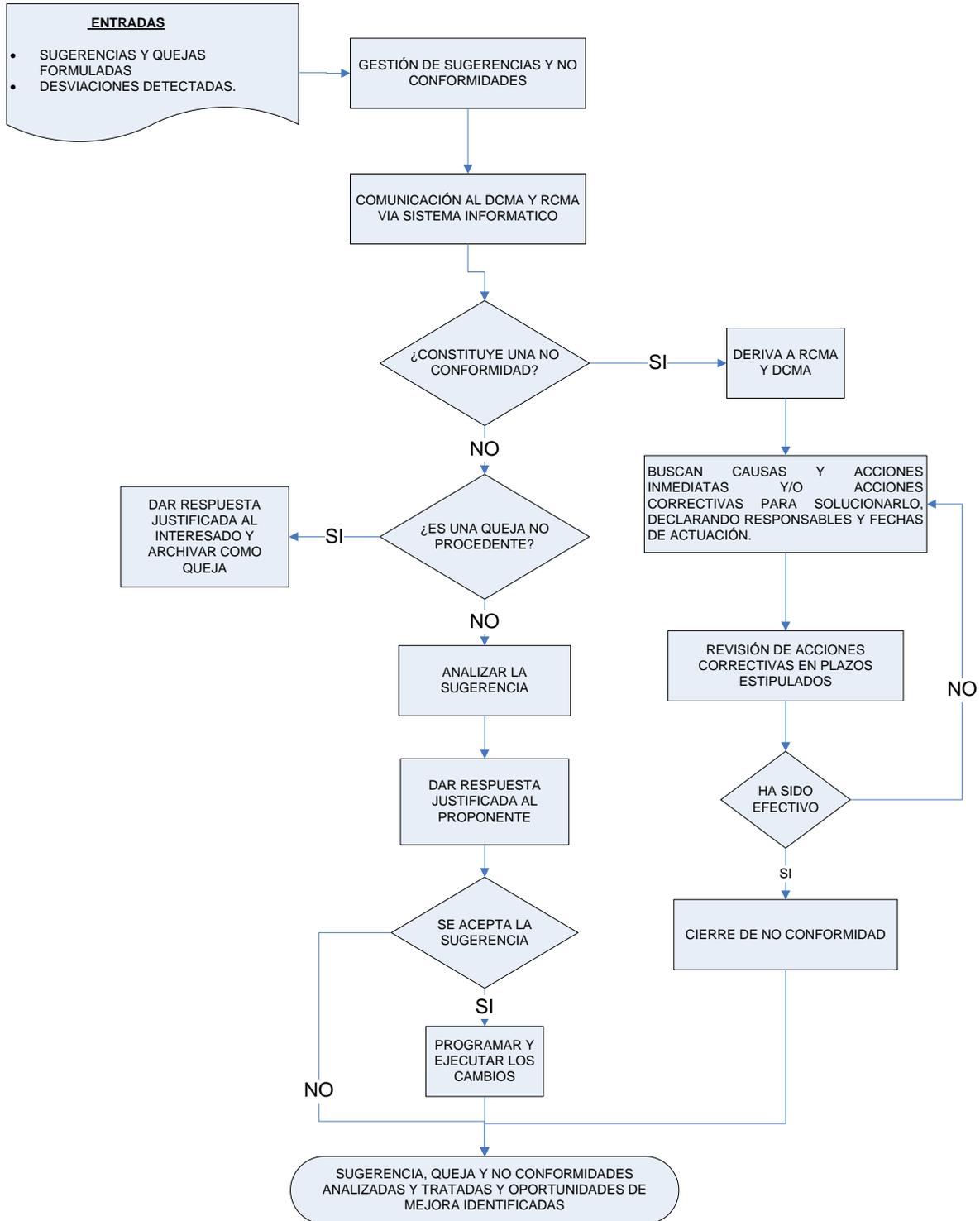
**CÓDIGO/EDICIÓN**

**ANALIZAR Y TRATAR LAS SUGERENCIAS Y LAS NO CONFORMIDADES**

PO-4.3/1

**FECHA**

01/11/2010



**3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCESO**



**DENOMINACIÓN DEL PROCESO**

**CÓDIGO/EDICIÓN**

**ANALIZAR Y TRATAR LAS SUGERENCIAS Y LAS NO CONFORMIDADES**

PO-4.3/1

**FECHA**

01/11/2010

PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO DE ENTRADA	DOCUMENTO O REGISTRO GENERADO
1	<p>Las sugerencias, quejas u oportunidades de mejora de cualquier miembro de la comunidad educativa deben registrarse mediante el formulario que se encuentra en el portal Web Institucional.</p> <p>En el caso de no hacerlo el interesado, debe ser registrado por la persona que recibe la queja u oportunidad de mejora (por ejemplo: tutores que las reciben de familias, conserje que las recibe de vecinos...). Si es detectada por el Delegado de Calidad, abrirá la oportunidad de mejora directamente en la Aplicación de Gestión.</p>	Profesionales SAFA		Sugerencia, queja u oportunidad de mejora realizada
2	Una vez registrada, el sistema informático envía comunicación al Director Gerente y al Delegado de Calidad del centro.		Sugerencia, queja u oportunidad de mejora realizada	Notificación al Director Gerente y al Delegado de Calidad
3	<p>El RCMA y/o el DeICMA, estudian la sugerencia, queja u oportunidad de mejora y valoran si es motivo de No conformidad del sistema: Si no hay motivo. Se registra en el formulario de la aplicación informática, se da una respuesta justificada al interesado y se archiva.</p> <p>Si hay motivo. Se da de alta una No conformidad en la aplicación informática, registrando el resultado del análisis de causas (en el caso de no conformidad) o de la procedencia o no de la sugerencia, se establecen las acciones correctivas y/o preventivas para solucionar la situación, se establecen los responsables de dichas acciones y el plazo previsto para ello. Los plazos y alcance de las acciones deben ser proporcionales a los efectos de las sugerencias y de las no conformidades</p>	Delegado y/o responsable de calidad del centro		Respuesta a queja no procedente No Conformidad registrada
4	El Delegado de Calidad debe revisar a intervalos apropiados las acciones correctivas pendientes en función de los plazos programados, comprobando su eficacia. En el apartado de CONTROL DE LAS ACCIONES, se anota el desarrollo de las acciones correctivas tras la revisión	Delegado de calidad		



<b>DENOMINACIÓN DEL PROCESO</b>  ANALIZAR Y TRATAR LAS SUGERENCIAS Y LAS NO CONFORMIDADES	<b>CÓDIGO/EDICIÓN</b>
	PO-4.3/1
	<b>FECHA</b>
01/11/2010	

PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO DE ENTRADA	DOCUMENTO O REGISTRO GENERADO
5	Si se han ejecutado las acciones, se debe comprobar que se han eliminado las causas que provocaron la no conformidad. Una vez comprobado se puede proceder a cerrar la no conformidad. En otro caso, se debe volver a analizar las causas y generar otras acciones correctivas, reiniciando el proceso de revisión de las acciones correctivas hasta que se cierre la no conformidad.	Delegado de Calidad		Eficacia comprobada o nuevas acciones emprendidas

#### 4. INDICADORES

INDICADORES	Ámbito (centro/institución/ambos)	Valores umbral y objetivo	Periodicidad	Responsable de Seguimiento
Nº de propuestas de mejora identificadas como resultado de sugerencias, no conformidades y/o quejas	A	n/a	Anual	Delegado de Calidad
Nº de sugerencias realizadas	A	n/a	Anual	Delegado de Calidad
% de profesionales que participan en la formulación de sugerencias	A	n/a	Anual	Delegado de Calidad

#### 5. ORIENTACIONES OPERATIVAS (No son de obligado cumplimiento).

El plazo máximo para dar de alta una no conformidad desde su detección y para dar una respuesta con las causas y posibles acciones correctivas es de 15 días naturales.

#### 6. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Manual Aplicación Informática de Gestión.

#### 7. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN Y FECHA	CAUSA MODIFICACIÓN