

SUBPROCESO 1	PD06.01. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
OBJETO Y FINALIDAD	Establecer el protocolo de actuación para la recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones y su posterior resolución.
TEMPORALIZACIÓN	Se inicia en el momento en el que se recibe el documento PD06.D01 Sugerencia, queja y reclamación o la solicitud por vía telemática.
RESPONSABLE	Coordinador/a de Calidad
AGENTES	• Coordinador/a de Calidad • Comisión de Calidad
PROCEDIMIENTO	1. Tanto el personal como los usuarios del IES Miguel Espinosa tendrán a su disposición un formulario para aportar cualquier sugerencia, queja o reclamación PD06.D01 Sugerencia, queja y reclamación, que estará ubicado en la Conserjería del centro, en papel. También podrán utilizar el formulario que se encuentra en la página web del centro o escanear el código QR que se encuentra en el buzón de sugerencias situado a la entrada de Secretaría y que les redirigirá a la página web del centro. 2. Si se cumplimenta en papel, se depositará en el buzón de sugerencias situado a la entrada de Secretaría, y si se cumplimenta online llegará al email de calidad 30011338.gestioncalidad@murciaeduca.es. El coordinador/a de Calidad, tras comprobar la identidad del remitente, lo registrará en el PD06.D02 Registro de Acción de Control dándole el número de registro correspondiente. 3. Una vez registrado el PD06.D01 Sugerencia, queja y reclamación, pasará a la Comisión de Calidad, que será quien la analice y dé respuesta, en reunión ordinaria. La respuesta se adjuntará al acta de la reunión. En caso de que la queja, sugerencia o reclamación afecte a algún órgano de gestión del centro, se derivará al responsable en cuestión y se hará un seguimiento de su estado dejando constancia de su situación en el acta de la reunión de la Comisión de Calidad. 4. En la reunión se propondrán todas las acciones de mejora oportunas y se concretará un plazo determinado para su ejecución y responsable o responsables de ello, dejando constancia de ello en el acta correspondiente. 5. La respuesta al usuario de las quejas, sugerencias y reclamaciones se cursará en un plazo de 10 días hábiles mediante correo electrónico, adjuntando el documento PD06.D01 Sugerencia, queja y reclamación original en caso de

	que haya sido presentada en papel. 6. Concluido el plazo estimado, se analizarán los resultados, cerrando o no la acción de mejora que motivó la queja, sugerencia o reclamación. 7. En caso negativo, se abrirá un nuevo parte con un nuevo registro, iniciando una acción correctiva propuesta por la Comisión de Calidad en un plazo determinado. 8. La Comisión de Calidad dispondrá de un listado de sugerencias, quejas y reclamaciones y de las respuestas cursadas que estarán a disposición del centro y custodiadas por el Coordinador/a de Calidad.
REGISTROS Y DOCUMENTOS	PD06.D01 Sugerencia, queja y reclamación PD06.D02 Registro de acción de Control
UBICACIÓN	
INDICADORES	IND.PD.06.02 Número de sugerencias, quejas y reclamaciones