

1.- DEFINICIÓN DE QUEJA O RECLAMACIÓN DE CLIENTE INTERNO O EXTERNO

QUEJA: Muestra de insatisfacción sobre aspectos en los que el centro tiene contraídos compromisos.

- Toda información verbal o documentada recibida de un cliente interno o cliente externo que pone de manifiesto un incumplimiento de los compromisos adquiridos con el mismo, o un flujo de salida generado por un proceso no conforme respecto a las características de calidad del propio proceso
- Toda información verbal o documentada de un cliente interno o cliente externo que pone de manifiesto un trato inadecuado por parte del personal de Salesianos Deusto.
- Ejemplo: **si** es queja o reclamación:
 - Alumno que se queja por un error en el boletín de notas
 - Alumno que se queja porque el profesor le ha insultado
- Ejemplo: **no** es queja o reclamación:
 - Padre que está contrariado porque su hijo ha suspendido matemáticas, cuando el 85 % de los alumnos ha aprobado

SUGERENCIA: Aportación de ideas con ánimo de mejora.

- Las que se recogen por las encuestas de satisfacción son tratadas en el propio proceso y serán motivo de estudio en este proceso si el propietario del proceso de la encuesta se los dirige.

2.- FORMAS Y MANERAS DE PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS AL CENTRO.

Hay dos canales para presentar quejas y sugerencias por cualquier persona interna o externa al centro:

A. A TRAVÉS DE LA WEB

Cualquier persona que lo dese puede pedir información, presentar una queja o formular una sugerencia a través de un formulario accesible desde la web del colegio www.saleisanosdeusto.com cliqueando en el apartado “CONTACTAR”.



INICIO SD OFERTA EDUCATIVA PASTORAL FAMILIAS SERVICIOS FAMSALSIANA SECRETARIA **CONTACTAR** ARCHIVO


salestarrak
DEUSTO



Contactar

- [Solicito INFORMACIÓN /INFORMAZIOA eskatu nahi dut.](#)
- [Quiero presentar una SUGERENCIA O QUEJA / IRADOKIZUN BAT aurkeztu nahi dut.](#)
- [Necesito resolver un PROBLEMA EN LA PLATAFORMA EDUCAMOS / EDUCAMOSen arazo azaldu nahi dut.](#)
-





B. A ATRAVÉS DE LA SECRETARÍA DEL CENTRO

Cualquier persona podrá presentar una queja o sugerencia directamente en la secretaría del centro. Para ello dispone de la plantilla correspondiente.

INSTRUCCIÓN PARA ENTREGAR A MANO EN SECRETARÍA.

SALESIANOS DEUSTO	REGISTRO DE QUEJAS O SUGERENCIAS DE CLIENTE INTERNO O EXTERNO	
TIPO DE CLIENTE:	INTERNO <input type="checkbox"/> <small>(personal docente y no docente del Centro)</small>	EXTERNO <input type="checkbox"/> <small>(padres, alumnos, empresas, ...)</small>
Queja <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>	
Fecha registro de la queja o sugerencia:		
Si desea ser respondido, indique su nombre:		
Descripción de la queja o sugerencia:		
A RELLENAR POR EL CENTRO		
A qué proceso afecta la queja o sugerencia:		

SALESIANOS DEUSTO	REGISTRO DE QUEJAS O SUGERENCIAS DE CLIENTE INTERNO O EXTERNO	
TIPO DE CLIENTE:	INTERNO <input type="checkbox"/> (personal docente y no docente del Centro)	EXTERNO <input type="checkbox"/> (padres, alumnos, empresas, ...)
Queja <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>	
Fecha registro de la queja o sugerencia:		
Si desea ser respondido, indique su nombre:		
Descripción de la queja o sugerencia:		
A RELLENAR POR EL CENTRO		
A qué proceso afecta la queja o sugerencia:		