

## **GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES. CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL FEDERICA MONTSENY**

El Centro Integrado de Formación Profesional Federica Montseny dispone del siguiente procedimiento diseñado para gestionar de manera ágil y eficiente las sugerencias, quejas y reclamaciones de su Comunidad Educativa. Este sistema tiene como objetivo general optimizar la comunicación y fomentar una cultura de mejora continua, asegurando que cada sugerencia, queja y reclamación sea atendido y respondido en el menor tiempo posible.

La implementación de este procedimiento responde a la necesidad de mejora identificada a través de autoevaluaciones internas, encuestas de satisfacción y la comparación con objetivos y estándares preestablecidos. Asimismo, se tiene en cuenta el análisis del entorno del Centro y los cambios que en él se producen, así como las necesidades y expectativas expresadas por los alumnos, familias, personal docente y de administración.

El Plan de Mejora resultante ha sido desarrollado por un equipo que ha integrado las aportaciones recogidas en los procesos de propuestas de mejora y en el proceso de “Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones” que se llevaba a cabo con anterioridad, consolidando así un enfoque participativo que busca el bienestar y satisfacción de toda la Comunidad Educativa.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas por el centro ayudan a elaborar el Plan de Mejora progresivo del centro, el cual tiene en cuenta para su elaboración las sugerencias y aportaciones de los distintos miembros de la Comunidad Educativa recogidas a través del proceso de recogida de necesidades y expectativas a través principalmente de encuestas, entrevistas y memorias y del propio proceso de “Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones”.

**Destinatarios:** El procedimiento de Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones está dirigido a todos los miembros de la Comunidad Educativa del Centro: profesorado, alumnado, familias y personal de administración y servicios. Este sistema de tramitación está disponible para cualquier miembro de la Comunidad Educativa que esté debidamente identificado y desee presentar una sugerencia, queja o reclamación.

### **Objetivos del Plan de Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones:**

- Implementar un sistema eficiente y accesible que permita a todos los miembros de la Comunidad Educativa —profesorado, alumnado, familias y personal de administración y servicios— comunicar sus sugerencias, quejas y reclamaciones de forma confidencial y segura, asegurando una respuesta ágil y efectiva.

- Facilitar un canal de comunicación y gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones accesible a través de la página web del Centro o mediante el registro en la secretaría del centro, garantizando un proceso rápido y eficaz.
- Asegurar que todos los miembros de la Comunidad Educativa conozcan el procedimiento y la importancia de diferenciar claramente el tipo de solicitud que desean presentar, ya sea sugerencia, queja o reclamación.

### **Ámbito de Aplicación del Procedimiento:**

Este procedimiento se aplica a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con los servicios y la administración del Centro, siempre que sean presentadas a través de la página web o presencialmente en el registro de la secretaria del centro.

### **Definiciones:**

- **Sugerencia:** Aporte constructivo dirigido al Centro, propuesto para mejorar su funcionamiento.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción sobre aspectos en los que el Centro no tiene compromisos reflejados en la normativa vigente.
- **Reclamación:** Expresión de insatisfacción sobre aspectos en los que el Centro sí tiene compromisos establecidos.

Además, se invita a la comunidad a compartir sus felicitaciones y agradecimientos.

**Temporalidad:** El sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones estará disponible del 1 de septiembre al 30 de julio para cada curso académico.

### **Tramitación del Proceso de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones:**

#### **1. Dirigidas al Profesor o Tutor:**

- Cuando una sugerencia, queja o reclamación se relacione con un tema específico de un módulo/unidad formativa o el grupo de clase, debe inicialmente dirigirse al profesor responsable, utilizando la comunicación a través de la plataforma de Teams o mediante una entrevista personal (previamente solicitada). En caso de requerir un seguimiento, el procedimiento escalonará primero al tutor (si corresponde), luego a la Jefatura de Estudios, y, como último recurso, al a Directora del Centro.

#### **2. Dirigidas al Directora del Centro:**

Para sugerencias, quejas o reclamaciones destinadas directamente al Directora, las vías disponibles son:

- a) **Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones** accesible a través de la página web del Centro.

- b) **Formulario "Expone y Solicita"**: Disponible en la Secretaría del Centro o para descarga en la web. Una vez cumplimentado, se registrará oficialmente en Secretaría.
- c) **Correo postal**, enviando la documentación directamente al Centro.

Este procedimiento garantiza que las comunicaciones sean gestionadas de manera ordenada y eficaz, facilitando una respuesta adecuada en cada caso.

#### **Actuaciones del Centro tras la recepción de una Sugerencia, Queja o Reclamación:**

- **Directora del Centro:**  
Responsable de coordinar todo el proceso, asignando la gestión de cada caso al miembro correspondiente del equipo directivo. El Directora debe asegurar que el usuario reciba una respuesta en un plazo máximo de 15 días.
- **Equipo Directivo:**  
Gestiona cada sugerencia, queja o reclamación según su área de competencia y garantiza el envío de la respuesta en el plazo estipulado. Entre sus funciones se incluyen:
  - Revisión diaria de todos los correos electrónicos del Centro, incluidos los mensajes del buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones en la página web.
  - Derivación de cada caso al miembro del equipo competente para su resolución.
  - Notificación al usuario en un plazo de 48 horas confirmando la recepción de su solicitud y que recibirá una respuesta en un máximo de 15 días.
  - Registro de cada caso en el registro de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones situado en la secretaría del centro.
- **Jefe de Secretaría:**  
Mantiene un registro actualizado de todas las sugerencias, quejas y reclamaciones procesadas, asegurando una correcta clasificación y seguimiento de cada expediente. Entre sus responsabilidades están:
  - Registrar en el sistema general de la secretaría las sugerencias, quejas o reclamaciones notificadas por el Directora, así como las respuestas dadas por los miembros del equipo directivo.
  - Archivo de la documentación.
- **Usuarios del Servicio de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones:**  
Los usuarios deben incluir en su comunicación su identificación y un medio de contacto (dirección o correo electrónico) para que se pueda responder de manera efectiva a su solicitud.

## **Procedimiento para Interponer una Sugerencia, Queja o Reclamación**

**Acceso al Sistema:** Las sugerencias, quejas y reclamaciones pueden presentarse digitalmente mediante el formulario disponible en la página web del Centro o de forma presencial en la secretaría del centro.

### **1. Presentación de la Solicitud:**

Cualquier miembro de la Comunidad Educativa (alumnos, padres/tutores, profesores, personal administrativo y de servicios) que desee expresar una sugerencia, queja o reclamación sobre los servicios o el funcionamiento del Centro puede hacerlo:

- Por internet, a través del buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones en la sección de Secretaría de la página web del C.I.F.P. Federica Montseny en Fuenlabrada (Madrid).
- Presencialmente, mediante la presentación de la solicitud en la Secretaría del Centro.

### **2. Identificación del Usuario:**

Es necesario que el usuario se identifique para que su solicitud sea tramitada:

- **Alumnos:** Nombre, apellidos, nivel, ciclo y grupo en el que están matriculados.
- **Padres/Madres/Tutores Legales:** Nombre y apellidos del usuario y del alumno además concretar el nivel, el ciclo y el grupo en el que está matriculado el alumno.
- **Profesores:** Nombre y apellidos.
- **Otros Miembros de la Comunidad Educativa:** Nombre, apellidos y función que desempeñan.

Solo se responderán las solicitudes que estén correctamente cumplimentadas y firmadas. Las comunicaciones anónimas o aquellas en las que el usuario no sea identificable claramente no serán procesadas.

### **3. Datos de Contacto:**

Es obligatorio incluir una dirección de correo electrónico para asegurar que el usuario reciba una respuesta formal a su solicitud en el tiempo estipulado.

## **Proceso de Respuesta del Centro**

Tras recibir una sugerencia, queja o reclamación, el Directora del Centro revisará el contenido y asignará su gestión al responsable correspondiente. En un plazo de 48 horas, el usuario será notificado de la recepción de su comunicación, y se le proporcionará una respuesta definitiva en un máximo de 15 días.

Una vez resuelto el caso, la respuesta será devuelta a la Directora del Centro, quien entregara la documentación del proceso a la secretaría del centro que se encargará de clasificar, archivar y registrar la información en el sistema de registro de sugerencias, quejas y reclamaciones y la Jefa de Secretaría registrara en el sistema general de la Secretaría del centro la comunicación y la resolución.

La Directora del centro generara las estadísticas correspondientes, estas supondrán un indicador de calidad “número de sugerencias, quejas y reclamaciones gestionadas en el plazo establecido” que permitirá una medición indirecta de la satisfacción de la Comunidad Educativa y se utilizará para evaluar y mejorar los servicios y la gestión del Centro.

Las respuestas serán preferentemente emitidas por el responsable directo por el asunto de la comunicación a la que iban dirigidas, utilizando el mismo medio por el cual se recibió la comunicación. Aquellas presentadas en Secretaría o a través de la web del Centro serán respondidas por el Secretario o el Directora en un plazo máximo de una semana.

### **Evaluación del Proceso de Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones**

La evaluación de este proceso corresponde al Directora del Centro, quien analizará regularmente la efectividad del sistema mediante la revisión de datos obtenidos en encuestas de satisfacción, la evolución en el volumen de quejas gestionadas y las dificultades encontradas durante su implementación. Los resultados de esta evaluación se utilizarán para identificar áreas de mejora y proponer ajustes que optimicen el sistema.

Los principales criterios de evaluación incluirán:

- Resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a alumnos, familias y personal docente, enfocadas en la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Evolución del número de sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas y gestionadas, lo cual permitirá identificar tendencias y medir la eficiencia del proceso.
- Análisis de las dificultades observadas en la aplicación práctica del sistema, evaluando su impacto y posibles soluciones.
- Revisión de cualquier modificación propuesta en el proceso, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Centro.

Este análisis constante garantizará que el Centro pueda adaptarse a las necesidades de su Comunidad Educativa y asegurar una gestión eficaz y orientada a la mejora continua.

### **Indicadores de seguimiento y objetivos**

**Indicadores de seguimiento:** Para evaluar la efectividad del proceso de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones, se utilizarán los siguientes indicadores:

- Número de sugerencias, quejas y reclamaciones gestionadas dentro del plazo establecido, un indicador clave que se empleará para medir la satisfacción de la Comunidad Educativa y la capacidad de respuesta del sistema.
- Número de incidencias detectadas en el proceso de gestión, que permitirá identificar áreas de mejora en la tramitación de cada solicitud.

Estos indicadores se integrarán en el sistema de evaluación de resultados del Centro para garantizar un seguimiento continuo de la satisfacción y efectividad del proceso.

### **Indicadores de Objetivos conseguidos:**

- Responder en el plazo establecido todas las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas, asegurando así una gestión eficaz y ágil de las comunicaciones de la Comunidad Educativa.
- Reducir el número de incidencias registradas cada ciclo académico, optimizando la calidad y precisión en la gestión de cada solicitud.

El cumplimiento de estos objetivos permitirá al Centro mantener una mejora continua en sus servicios, adaptándose a las necesidades y expectativas de su Comunidad Educativa.

### **MARCO LEGAL EN EL QUE SE AMPARA:**

1. Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 4 de mayo). Artículo: Artículo 119 - Participación de la Comunidad Educativa
2. Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, art 8,11,12.
3. Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid (BOCM de 5 de febrero de 2002). En su Sección 3ª del Capítulo II, establece las normas para la presentación, recepción, resolución y contestación de sugerencias y quejas.
4. Decreto 85/2002, de 23 de mayo: Regula los Sistemas de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos y aprueba los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid. El Criterio 10 especifica los requisitos para dar contestación a las sugerencias y quejas.