

Proceso para Reclamaciones y Sugerencias

SALESIANOS ELCHE

1. Objetivo

Este protocolo tiene como finalidad establecer un procedimiento sencillo y claro para que las familias, el personal del centro y los estudiantes puedan presentar reclamaciones y sugerencias con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios educativos y la convivencia en el centro.

2. Ámbito de aplicación

Este protocolo es aplicable a:

- Familias de los estudiantes del colegio.
- Personal del centro, tanto docente como administrativo.
- Estudiantes del colegio.
- Partners, colaboradores, proveedores y sociedad en general.

3. Canales para presentar reclamaciones y sugerencias

Se ponen a disposición los siguientes medios para presentar reclamaciones o sugerencias:

- Buzón físico de sugerencias y reclamaciones: Situado en la entrada principal del colegio.
- Correo electrónico: Las reclamaciones o sugerencias se pueden enviar a la dirección oficial del colegio: elche.sanjoartesano@salesianos.edu y elche.sanrafael@salesianos.edu
- Cita presencial: Se puede solicitar una reunión con el responsable correspondiente a través de la plataforma Qualitas Educativa.

4. Proceso de presentación y resolución

4.1. Presentación de la reclamación o sugerencia:

- La persona interesada deberá indicar claramente la naturaleza de la reclamación o sugerencia, proporcionando detalles suficientes para su adecuada gestión.
- Deberá incluir datos de contacto (nombre, teléfono y/o correo electrónico) para poder recibir una respuesta.
- Se garantiza la confidencialidad de todos los datos personales proporcionados.

4.2. Recepción y acuse de recibo:

- Una vez recibida la reclamación o sugerencia, se enviará un acuse de recibo en un plazo máximo de 5 días hábiles (vía correo electrónico o en persona si es en el buzón físico).

4.3. Evaluación y análisis:

- El equipo directivo del colegio, junto con los responsables del área involucrada, analizarán la reclamación o sugerencia.

- En caso de ser necesario, se podrá contactar a la persona que la presentó para recabar más información o aclaraciones.

4.4. Resolución y respuesta:

- La respuesta a la reclamación o sugerencia será proporcionada en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción.

- La respuesta se enviará al contacto proporcionado, y si se considera pertinente, se informará de las medidas correctivas o de mejora adoptadas.

5. Seguimiento

El equipo directivo se compromete a hacer seguimiento de las reclamaciones y sugerencias presentadas, asegurándose de que las soluciones implementadas sean efectivas y satisfactorias para todas las partes implicadas.

6. Mejora continua

El colegio realizará revisiones periódicas del presente protocolo, con el fin de adaptarlo a las necesidades de la comunidad educativa y mejorar su funcionamiento.

7. Confidencialidad y respeto

Se asegura la confidencialidad de todas las reclamaciones y sugerencias presentadas, así como el respeto hacia las personas que las formulen. Cualquier acto de represalia está prohibido y será sancionado de acuerdo con las normas del colegio.

Fecha de aprobación: octubre de 2024

Responsable del protocolo: DIRECCIÓN DE CENTRO