

SISTEMA DE INFORMACION INCIDENCIAS (reclamaciones, quejas, sugerencias...) y canal denuncias FYME

1. Introducción

El objetivo de este documento es definir los significados de “incidencia y denuncia” para la Fundación Yehudi Menuhin España, así como establecer los mecanismos que tiene la FYME para gestionarlas (detección, registro, soluciones,...)

2. Definiciones

Vamos a tratar de distinguir cada uno de los conceptos relacionados con incidencias en la FYME

- **Incidencia:** El concepto de Incidencia es entendido en el sistema de gestión de calidad de la entidad como todo aquel suceso que tiene relación directa y/o indirecta sobre la marcha normal de las actividades. Entre ellas se pueden encontrar las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con nuestros beneficiarios, personal o entidades asociadas; problemas en la metodología utilizada, falta de coordinación...
Entendemos que las incidencias pueden tener su origen en el incorrecto diseño de uno o varios procesos o en la incorrecta ejecución de los procesos establecidos e incluso en la falta de recursos necesarios.
- **Sugerencia:** Una sugerencia es la aportación de ideas, iniciativas o cualquier otro comentario relativo a una forma de proceder y que forma parte de la visión de una persona y/o entidad en cuanto a la mejora en sentido general.
- **Queja:** Una queja es la manifestación de una insatisfacción respecto de algún proceso o resultado que no ha sido realizado de la manera esperada
- **Reclamación:** Una reclamación es una comunicación generalmente escrita de una falta de satisfacción en un servicio prestado (plazo de entrega, falta de documentación...) o un producto suministrado (material defectuoso...). Supone la solicitud o exigencia de un derecho supuestamente vulnerado como consecuencia de una acción irregular que requiere de solución inmediata.
- **No Conformidad:** Falta de evidencias en cuanto al cumplimiento de los requisitos fijados por el sistema de gestión de calidad de la entidad. Comprende la ausencia o separación, en relación con los requisitos especificados, de una o más características de la calidad de uno o más elementos del sistema de gestión de calidad, ya sean procesos o resultados.
- **Acción Correctiva:** Es aquella acción tomada para solucionar una no conformidad concreta ocurrida, sin tener en cuenta si puede o no volver a suceder y sin la finalidad de evitar esto último.
- **Denuncia.** Si una persona realiza alguna queja, y/o reclamación, puede llegar hasta realizar una denuncia si no es atendida previamente, requerirá el derecho a manifestarlo como consecuencia de una acción irregular que requiere de solución inmediata y puesta en conocimiento.

3. Mecanismos de actuación

En base a las definiciones anteriores, se desarrollan diferentes mecanismos atendiendo a la naturaleza de la incidencia.

Respecto de las sugerencias y quejas, siempre y cuando las entendamos como parte de una conversación o no exista ningún documento o registro en el cual estén desarrolladas, esperamos que puedan solucionarse a través del trabajo en equipo y del desarrollo cotidiano de las distintas acciones. No obstante, han de tenerse en cuenta en el ciclo de mejora continua de la FYME y es preciso tener en cuenta las valoraciones de los distintos beneficiarios como pautas para la mejora de los procesos, proyectos y programas desarrollados por nuestra entidad.

En cuanto a las reclamaciones y denuncias estas pueden detectarse, principalmente, a través de dos vías:

- El modelo de hoja de reclamación de la FYME
- Los informes de evaluación desarrollados por los participantes de cada proyecto, que incluyen un apartado de “Incidencias y debilidades”.

Finalmente, y en relación con las no conformidades, estas pueden provenir de distintos espacios, pero, principalmente, se detectan en los procesos de auditoría tanto interna como externa que desarrolla la FYME en relación con el Sistema de Gestión de Calidad.

Sea como sea el proceso por el cual se ha detectado una incidencia, se realiza un trámite similar durante su gestión, siguiendo los siguientes pasos y adaptándose a la realidad de la incidencia:

- Detección y transmisión de la incidencia o denuncia: La persona de la entidad que detecte la incidencia, ya sea por observación o comunicación directa o por lo que se comunique de forma indirecta, debe comunicarla a través de un e-mail a gerente@fundacionyehudimenuhin.org a Dirección/Gerencia para que exista constancia de ello.
 - En el caso de que haya sido gestionada, debe mencionarse el origen de la incidencia, una descripción de la misma y la acción correctora desarrollada. (p.ej: *“Un centro educativo me ha comunicado que no contaba con el documento X; le he comunicado que el proceso para conseguir dicho documento; quedamos a la espera de que el centro lleve a cabo esta acción”*)
 - En el caso de que NO haya sido gestionada, mencionar al menos el origen de la incidencia, descripción de la misma y, en caso de conocer alguna, realizar una propuesta de acciones correctivas.
- Registro de incidencias o denuncias: Las incidencias que se detecten se introducirán en el registro “Registro incidencias” y será la persona responsable de calidad quien se encargue de anotar estas incidencias en dicho documento. En caso de haber personas implicadas, la persona responsable de calidad será la encargada de debatir sobre las acciones correctivas más adecuadas en base a la incidencia detectada y promoverá la puesta en marcha de dicha acción correctiva.
- Revisión de acciones correctivas: La persona responsable de calidad se encargará de revisar la adecuada intervención de la acción correctiva y valorará el resultado de la misma. Estas incidencias y su resolución serán revisadas periódicamente para determinar otro tipo de acciones preventivas y/o acciones de mejora que aporte al ciclo de mejora continua de la FYME.
- Revisión de denuncias: Tal y como establece el código ético de la FYME, se ha planteado la forma en la cual se debe proceder a la denuncia de irregularidades y, para ello, se ha desarrollado un canal de denuncias accesible desde la página web. Por parte de Dirección se revisa el tema con la persona que coordina el área, o aquella a la que afecta directamente, y ven la forma de solucionarlo, para dar respuesta en un plazo máximo de 3 días en un caso sencillo y 10 días si es necesario generar un expediente de documentación.

4. Documentación relacionada con el procedimiento

- Modelo hoja de reclamación: Anexo I
- Informe de evaluación - Recogida de reclamaciones y sugerencias: Anexo II
- Registro de incidencias: Anexo III
- Hoja reclamación

Anexo I: Modelo hoja de reclamación

Fecha					
COMUNIDAD AUTÓNOMA		CENTRO		Datos	
Reclamación /sugerencia		Que ha sucedido	Quienes han intervenido	Que necesitas	Que propones para solucionarlo
	En relación a la puntualidad.				
	Relación trato y conducta.				
	Relación compromisos y trabajo previo				
	Asistencia a reuniones y encuentros				
	Relación trabajo entre docentes y artistas.				
	.				
Comentarios cualitativos.					
Profesores					
Detalla de forma concreta					
Menores					
Detalla de forma concreta					
Artistas					
Detalla de forma concreta					
Familias					
Detalla de forma concreta					
Otros					
Detalla de forma concreta					

Datos dela persona que realiza el documento

Nombre

DNI

Datos de contacto

Firma :

Original.

Anexo II: Informe de evaluación - Recogida de reclamaciones y sugerencias

DATOS GENERALES						
COMUNIDAD AUTÓNOMA		CENTRO		QUIEN REALIZA EL INFORME		
1.- Grado de cumplimiento de objetivos						
Objetivos MUS-E		1-Muy bajo	2-Bajo	3-Medio	4-Alto	5-Muy alto
1. Fomentar la educación en valores con objeto de mejorar la cohesión social y reduciendo las situaciones de conflicto, acoso y violencia.						
2. Mejorar la motivación para el aprendizaje.						
3. Prevenir el absentismo y abandono escolar.						
4. Fomenten el intercambio intercultural y la riqueza de la diversidad, facilitando respeto a las diferencias culturales, étnicas y sociales.						
5. Trabajar la coeducación desde el arte como espacio de encuentro fuera de los estereotipos.						
6. Promover la participación activa en la sociedad de los niños y jóvenes, así como la iniciativa personal y el trabajo grupal.						
7. Fomentar la participación de las familias en el proceso educativo de sus hijos y en las actividades desarrolladas en los centros escolares						
8. Dotar de herramientas a los profesores en el ámbito intercultural y desarrollo inteligencia emocional.						
9. Ayudar a gestionar las emociones, dotar de recursos antes las frustraciones, mejorar la atención y la escucha.						
Comentarios cualitativos. Aquí es donde se describe el trabajo de cada grupo Es necesario completarlo						
2.- Evaluación global de la adquisición de competencias programadas						
		1-Muy baja	2-Baja	3-Media	4-Alta	5-Muy alta
1. Competencia en Comunicación lingüística.						
2. Competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología						
3. Competencia Digital						
4. Competencias Sociales y Cívicas						
5. Conciencia y Expresiones Culturales						
6. Aprender a aprender						
7. Sentido de Iniciativa y espíritu emprendedor.						
Descripción cualitativa sobre la adquisición de competencias. Descripción del trabajo de cada grupo.						

Es necesario completarlo					
2.- Evaluación global de la evolución del comportamiento de los grupos					
	1-Muy baja	2-Baja	3-Media	4-Alta	5-Muy alta
2.1. Creatividad					
2.2. Expresividad y desinhibición					
2.3. Motivación y disfrute ante la tarea					
2.4. Participación					
2.5. Comunicación					
2.6. Organización/ritmo de trabajo					
2.7. Satisfacción, motivación e interés					
2.8. Confianza mutua					
2.9. Actitudes positivas a la diversidad					
2.10. Cohesión/Respeto					
2.11. Convivencia/Solidaridad					
2.12. Motivación al aprendizaje					
Descripción cualitativa sobre los rasgos de comportamiento de grupo. Aquí es donde describo el trabajo de cada grupo					
Es necesario completarlo					
Comentarios generales del desarrollo del programa y propuestas de mejora.					
Es necesario completarlo					

Intercambio metodológico					
	1-Muy baja	2-Baja	3-Media	4-Alta	5-Muy alta
Aprendizaje de la Metodología por el profesorado					
Uso de la metodología MUSE por el profesorado					
Comentarios cualitativos Es necesario completarlo					
Evaluación de la coordinación					
Nº de reuniones mantenidas en el Centro		Asistentes			
Reunión inicial Coordinador Autonómico, FYME, centro. Marcar con una X:		Si se ha hecho		No se ha hecho	
Valoración de...	1-Muy baja	2-Baja	3-Media	4-Alta	5-Muy alta
Información y coordinación con la FYME					
Comunicación con los artistas					
Comentarios cualitativos Es necesario completarlo					
Evaluación de la formación de profesores					
Nº de sesiones mantenidas de formación		Número de Asistentes			
Valoración de...	1-Muy baja	2-Baja	3-Media	4-Alta	5-Muy alta
Contenido					
¿Cree que le ayuda a comprender el trabajo en el Programa?					
¿Ha sido de utilidad?					
¿Invita a la reflexión?					
¿Ha sido participativo?					
Comentarios cualitativos Es necesario completarlo					
Evaluación del trabajo con las familias					
Nº de sesiones mantenidas de formación		Número de Asistentes			
Valoración de...	1-Muy baja	2-Baja	3-Media	4-Alta	5-Muy alta
Contenido					
¿Crees que se han implicado?					
¿Ha sido de utilidad?					
¿Ha sido participativo?					
Comentarios cualitativos Es necesario completarlo					
Se precisa de una "Evaluación del trabajo del artista" por cada artista que trabaje en el centro.					
Evaluación del trabajo del artista					
Nombre del artista					
Asistencia a reunión inicial Curso Marcar con una X:	Si se ha hecho		No se ha hecho		
Asistencia a reuniones trimestrales. Marcar con una X:	Si se ha hecho		No se ha hecho		
Valoración de...	1-Muy baja	2-Baja	3-Media	4-Alta	5-Muy alta
Puntualidad y asistencia					
Coordinación con el centro					
Disponibilidad y cooperación					
Adecuación de las actividades a los grupos					
Originalidad en las propuestas					
Implicación					
Comentarios cualitativos Es necesario completarlo					

Anexo III: Registro de incidencias

REGISTRO DE INCIDENCIAS FYME

FECHA INC	TIPO INC.	FUENTE DE LA INC	PROCESO RELACIONADO	DESCRIPCION DE LA INC	CAUSA DE LA INC	AC DE LA INC	RESPONSABLE DE LA AC	CIERRE PREVISTO

FECHA INC: Rellenar con fecha en la que fue detectada la INC

FUENTE DE LA INC: Lugar donde se detecta la NC (auditoría, evaluación, reunión de equipo,...)

PROCESO RELACIONADO: Proceso de calidad con el que se relaciona la INC

DESCRIPCIÓN DE LA INC: En qué consiste concretamente la INC

CAUSA DE LA INC: De dónde proviene la NC, qué ha causado esa INC

AC DE LA INC: Acción que se propone para solucionar esta INC

RESPONSABLE DE LA AC: Persona responsable de la AC

HOJA DE RECLAMACIONES

Los datos de este recuadro serán cumplimentados por la entidad antes de su entrega al reclamante.

ENTIDAD: FUNDACIÓN YEHUDI MENUHIN ESPAÑA		
NOMBRE DEL CENTRO O SERVICIO:		
N.º REGISTRAL		
TIPOLOGÍA DEL CENTRO/SERVICIO:		
Dirección*: Avda. Ciudad de Barcelona 208, 1º A	Localidad*: MADRID	Código postal*: 28007
Correo electrónico*: gerente@fundacionyehudimenuhin.org		telf.*: 91 534 01 43
Nombre de la entidad*: FUNDACIÓN YEHUDI MENUHIN ESPAÑA		
N.I.F*: G82260282		
Dirección: Avda. Ciudad de Barcelona 208, 1º A	Localidad: MADRID	Código postal: 28007

Datos para rellenar por el reclamante.

Fecha de la reclamación: _____, a _____ de _____ de 20____

Nombre y apellidos de usuario*:		
Nombre y apellidos del reclamante*:		
DNI*:	Relación del reclamante con el usuario*:	
Dirección*:	Localidad*:	Código postal*:
Correo electrónico:	Teléfono*:	
Motivo de la reclamación* (indique expresamente la fecha y hora en la que ocurrieron los hechos que se exponen):		
Solicita*:		
Documentos aportados:		
Alegaciones del reclamado:		
Firma del reclamante:	Firma y sello del reclamado:	

INSTRUCCIONES E INFORMACIÓN AL DORSO

INSTRUCCIONES E INFORMACIÓN ADICIONAL

I Todos los datos marcados con (*) son obligatorios.

II El artículo 29.3 del Reglamento de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 1/2010 de 14 de enero, establece que "Las personas físicas o jurídicas que estén obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, se regirán por la misma sin perjuicio de la aplicación de las normas recogidas en el presente capítulo, en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados en aquellas disposiciones."

III Conforme lo anterior, el artículo 1.4 del Anexo IB de la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales establece que:

"Pondrán a disposición de los interesados unas hojas normalizadas de reclamaciones y establecerán un sistema de recogida de sugerencias. Las hojas de reclamaciones estarán numeradas y contendrán como mínimo los datos relativos a la identificación del Servicio o Centro, del reclamante, fecha de reclamación y espacio suficiente para detallar el objeto de la misma. Se extenderán por duplicado ejemplar, que deberá ser firmado tanto por el interesado que la formula como por el representante del Servicio o Centro al que se dirige. Este último guardará el original, conservándolo a disposición de los servicios de inspección correspondientes, quedando la copia en poder del reclamante."

IV La presente hoja de reclamación numerada correlativamente contiene los datos mínimos establecidos en la precitada Orden 612/1990.

V La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

VI El centro dispone de protocolo de actuación en quejas y reclamaciones, en base al cual el plazo de contestación a su queja es de 15 días.

VII Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero de la Fundación Yehudi Menuhin España, cuya finalidad es gestionar adecuadamente el servicio. Los datos serán tratados con su consentimiento informado en los términos establecidos en la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, pudiendo ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del fichero.

HOJA DE RECLAMACIONES

Los datos de este recuadro serán cumplimentados por la entidad antes de su entrega al reclamante.

ENTIDAD: FUNDACIÓN YEHUDI MENUHIN ESPAÑA		
NOMBRE DEL CENTRO O SERVICIO:		
N.º REGISTRAL		
TIPOLOGÍA DEL CENTRO/SERVICIO:		
Dirección*: Avda. Ciudad de Barcelona 208, 1º A	Localidad*: MADRID	Código postal*: 28007
Correo electrónico*: fyme@fundacionyehudimenuhin.org		telf.*: 91 534 01 43
Nombre de la entidad*: FUNDACIÓN YEHUDI MENUHIN ESPAÑA		
N.I.F*: G82260282		
Dirección: Avda. Ciudad de Barcelona 208, 1º A	Localidad: MADRID	Código postal: 28007

Datos para rellenar por el reclamante.

Fecha de la reclamación: _____, a _____ de _____ de 20____

Nombre y apellidos de usuario*:		
Nombre y apellidos del reclamante*:		
DNI*:	Relación del reclamante con el usuario*:	
Dirección*:	Localidad*:	Código postal*:
Correo electrónico:		Teléfono*:

Motivo de la reclamación* (indique expresamente la fecha y hora en la que ocurrieron los hechos que se exponen):	
Solicita*:	
Documentos aportados:	
Alegaciones del reclamado:	
Firma del reclamante:	Firma y sello del reclamado:

INSTRUCCIONES E INFORMACIÓN ADICIONAL

I Todos los datos marcados con (*) son obligatorios.

II El artículo 29.3 del Reglamento de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 1/2010 de 14 de enero, establece que “Las personas físicas o jurídicas que estén obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, se regirán por la misma sin perjuicio de la aplicación de las normas recogidas en el presente capítulo, en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados en aquellas disposiciones.”

III Conforme lo anterior, el artículo 1.4 del Anexo IB de la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales establece que:

“Pondrán a disposición de los interesados unas hojas normalizadas de reclamaciones y establecerán un sistema de recogida de sugerencias. Las hojas de reclamaciones estarán numeradas y contendrán como mínimo los datos relativos a la identificación del Servicio o Centro, del reclamante, fecha de reclamación y espacio suficiente para detallar el objeto de la misma. Se extenderán por duplicado ejemplar, que deberá ser firmado tanto por el interesado que la formula como por el representante del Servicio o Centro al que se dirige. Este último guardará el original, conservándolo a disposición de los servicios de inspección correspondientes, quedando la copia en poder del reclamante.”

IV La presente hoja de reclamación numerada correlativamente contiene los datos mínimos establecidos en la precitada Orden 612/1990.

V La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

VI El centro dispone de protocolo de actuación en quejas y reclamaciones, en base al cual el plazo de contestación a su queja es de 15 días.

VII Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero de la Fundación Yehudi Menuhin España, cuya finalidad es gestionar adecuadamente el servicio. Los datos serán tratados con su consentimiento informado en los términos establecidos en la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, pudiendo ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del fichero.

