



Colegio Loyola
P. Escolapios

CLO – PS 06 Procedimiento de Control y Gestión de Incidencias		
Elaborado por: Departamento de Orientación		Aprobado por: Grupo Coordinador de Calidad
Fecha de aprobación: Mayo2010	Versión: 3	Copias: 1 1.- Red Informática

Objeto: Describir cómo se tratan, se gestionan y se registran las incidencias y **sugerencias que se registran en los distintos canales previstos al afecto, es decir** “Partes de Incidencias (CLO....) del Colegio **y Buzón de Sugerencias de la web**, así como las acciones encaminadas a prevenir y corregir los fallos detectados por ese sistema, así como a analizar y solventar las causas que los han generado.

Alcance: Todo el personal del Centro

Copias del Documento:

1. Red Informática

En Cuanto a los Partes de Incidencias:

Ubicación de los “Partes de Incidencias”

- Depto. de Orientación
- Secretaría

Registros: Partes de Incidencias

Aplicación Informática de Incidencias, que recoge:

- Análisis de las causas
- Numero de incidencias por tipo
- Fecha de presentación del parte de incidencias
- Responsable del cierre
- Fecha de cierre
- Valoración sobre la eficacia de la corrección

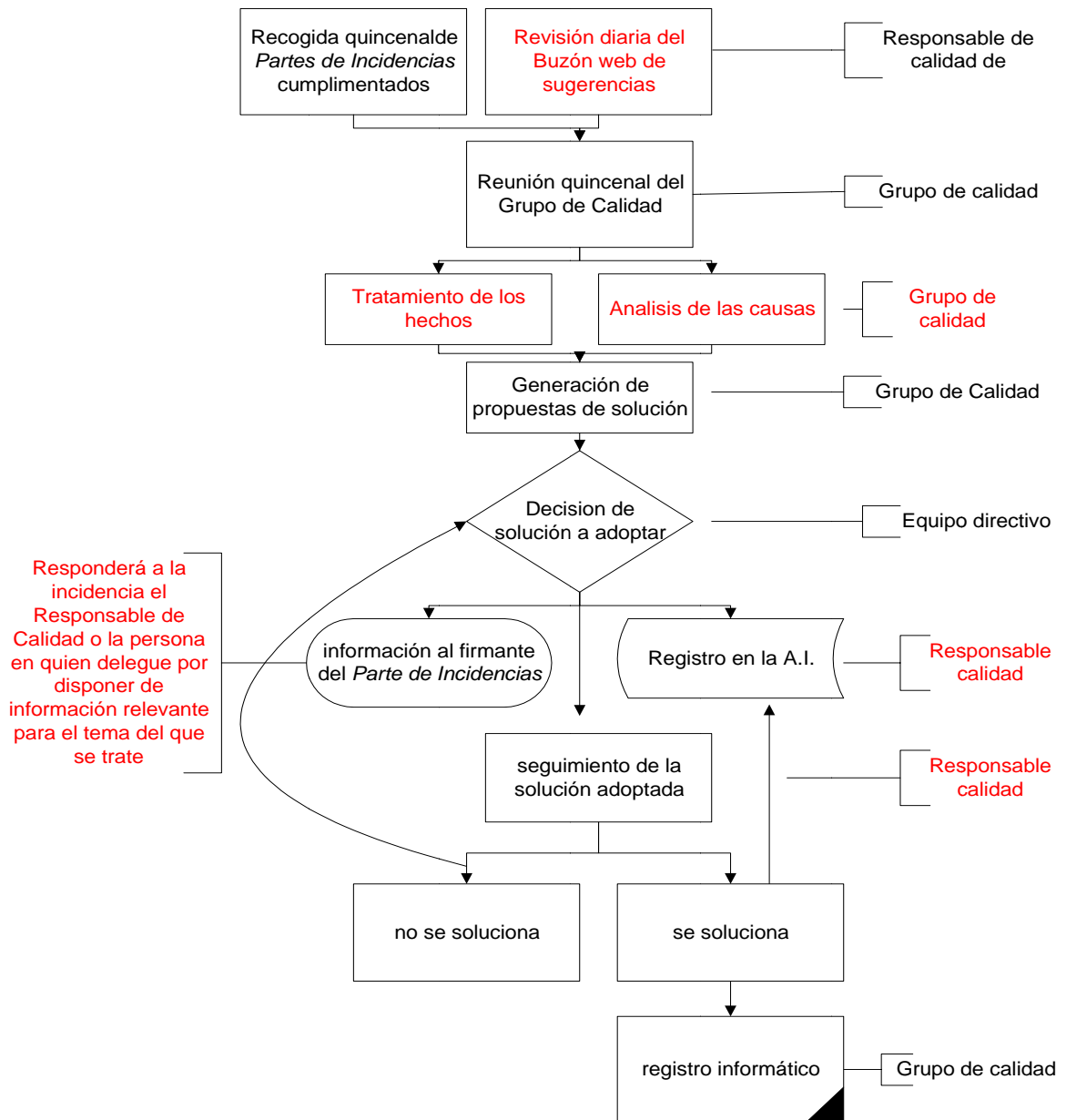
Representación estadística anual de incidencias



Colegio Loyola
P. Escolapios

Indicadores

Indicador	Método de medida	Responsable	Periodicidad	Criterio de Calidad
Nº de incidencias planteadas a través de cualquiera de los canales previstos por padres/personal del centro/alumnos	Nº	Coordinador de Calidad	Anual	Personal del Centro 2 Padres 20 Alumnos/as 10





Procedimiento de Control de Incidencias en papel

Localización de los Partes de Incidencias

- Los Partes de Incidencias (ver Anexo) se colocarán:
 - para el personal docente de E. Infantil y E. Primaria, en cada aula.
 - “ “ “ “ ESO y Bachillerato, en una bandeja al afecto en las respectivas Salas de Profesores/as.
 - para el personal no-docente y personal externo, en una bandeja al afecto en Secretaría.
- Los Partes cumplimentados quedarán en el aula (caso de E. Infantil y E. Primaria); serán entregados al Coordinador de Etapa (caso de ESO I, ESO II y Bachillerato), o depositados en Secretaría (caso del personal no-docente)

Control de los Partes de Incidencias

- El Responsable de Calidad recogerá cada 15 días –ubicación por ubicación- los partes cumplimentados en ese período.
- Quincenalmente, el Grupo de Calidad revisará y valorará los partes, que –en cualquier caso- se anotarán en el Registro Informático de Incidencias.

Quién puede cumplimentar el Parte de Incidencias

- Puede cubrir un parte de incidencias cualquier cliente del Colegio Loyola siempre que se identifique (el Grupo de Calidad no tendrá en cuenta eventuales *Partes de Incidencias* anónimos)
- Deberán cubrirse necesariamente los apartados de: por parte de quien detecta la incidencia:
 - ✓ “Persona que la detecta”
 - ✓ “Descripción de la Incidencia”
 - ✓ “Lugar”
 - ✓ “Fecha y hora en la que ocurre”
 - ✓ “¿Qué hizo Ud. Para solucionarlo en ese momento”
- Por parte del Grupo de calidad:
 - ✓ “Tipo de Incidencia”
 - ✓ “Fecha en que se soluciona”
 - ✓ “Persona que lo soluciona”
 - ✓ “Breve descripción de la solución adoptada”
 - ✓ “Fecha en que se decide la solución a adoptar”

Decisión sobre los Partes de Incidencias

- Quincenalmente, el Grupo de Calidad adoptará las medidas correctoras oportunas, que se incitarán en cualquier caso después de la verificación e la incidencia por parte de un miembro del Grupo de Calidad designado al efecto por el Coordinador de Calidad.
-



Colegio Loyola
P. Escolapios

- El Grupo Coordinador de Calidad propondrá al Equipo Directivo las medidas *correctoras, preventivas o de mejora* que considere oportunas:
 - ✓ Siempre, en el caso de que se trate de una *No Conformidad* o una *Reclamación*
 - ✓ Las *Quejas* y las *Sugerencias* se valoraran en cualquier caso por el Grupo Coordinador de Calidad, que -en su caso- propondrá al equipo Directivo la adopción de medidas correctoras o de mejora

Archivo y custodia de los *Partes de Incidencias*

- Quincenalmente, el Secretario anotará las Medidas Correctoras que se han adoptado en el Registro Informático de Incidencias.
- Quincenalmente el Coordinador de cada Ciclo (caso del personal docente) o el Secretario (caso del personal no docente), comunicará a los firmantes de cada Parte de Incidencias las Medidas Correctoras que se han aplicado, o por qué no se han adoptado ese tipo de medidas.
- Los partes de incidencias permanecerán “**Abiertos**” en la aplicación informática de calidad CLO-INCIDENCIAS, mientras el Grupo de Calidad no tome una decisión que los solucione, o justifique suficientemente por qué no se adoptan las medidas correctoras, preventivas o de mejora necesarias para ello.
- En el momento en que el Grupo de Calidad adopta y lleva a la práctica medidas suficientes para solucionar la Incidencia, el correspondiente *Parte de Incidencias* queda “**Cerrado**” y se archiva en la aplicación informática de calidad CLO- INCIDENCIAS.
- Cuando se abre un expediente de acción correctora, preventiva o de mejora se registra en la aplicación informática de Incidencias, cumplimentando todos los campos menos la fecha de cierre y el responsable del cierre. El grupo coordinador de calidad hará el seguimiento a través de las reuniones de calidad, y cuando verifique que está solucionada la Incidencia, cerrará el expediente. En caso de que no se solucione, se tendrá que adoptar otra acción correctora, preventiva o de mejora.
- Todos los partes cerrados permanecerán almacenados en la aplicación informática de calidad CLO – INCIDENCIAS durante dos cursos. Transcurrido ese plazo, el Secretario borrará definitivamente esos registros.
- La representación estadística anual de Incidencias se conservará durante cinco cursos, transcurridos los cuales, serán destruidas por el Secretario.