



# BUZÓN DE SUGERENCIAS ELECTRÓNICO



15 DE MAYO DE 2019



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO DE IGUALDAD

INSTITUTO DE LA MUJER Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

## ÍNDICE

1. Introducción y fundamentación .....	2
2. Objetivo y finalidad del proceso .....	2
3. Área de aplicación y alcance de los procesos.....	3
4. Responsables del proceso .....	3
5. Destinatarios del proceso .....	4
6. Normativa de funcionamiento.....	4
7. Procedimiento para su uso.....	5
8. Procedimiento de valoración .....	5
9. Procedimiento de control.....	6



# 1. Introducción y fundamentación

---

Con el ánimo de establecer un mejor funcionamiento, **Grupo Aspace**, quiere establecer vías de comunicación eficaces que conecten a la Dirección, con el resto de personal que la forman. Se persigue que estas vías permitan a la plantilla, presentar las iniciativas, sugerencias y, en su caso, las quejas que redunden en la mejor prestación de condiciones laborales y problemas existentes en el centro educativo en temas laborales, como conciliación, igualdad, acoso en el trabajo, etc.

Con fecha de marzo del 2018, determinados centros del **Grupo Aspace**, en concreto, Aspace Salamanca, Araluz y El camino, aprobaron su primer Plan de Igualdad, teniendo como principal objetivo favorecer las condiciones laborales desde la perspectiva de género. Concretamente la Dirección, se compromete a que el grado de integración corporativa del valor de la igualdad, marcará la dirección de la política de los Recursos Humanos del centro asegurando una correcta comunicación interna y externa que promueva una imagen igualitaria de mujeres y hombres.

Para cumplir tal propósito, se han establecido medidas de acción, entre las cuales, estaba prevista, la presente. *“Implantar un buzón de sugerencias, para hacer posible la detención directa de necesidades de la plantilla”*. Esta medida, irá acompañada por un protocolo de actuación para asegurar el buen funcionamiento de este servicio.

Además, **Grupo Aspace**, más allá del ámbito para al que se previó el alcance de esta medida mencionada, que en primera instancia se decidió que fuera el de las entidades dentro del Grupo que hubieran implantado el Plan de Igualdad, ha creído necesario y beneficioso ampliarlo, abarcando al resto de entidades que componen el Grupo (Oropendola, La Cantera y Entrecaminos), promoviendo el efecto multiplicador de la estrategia de igualdad.

## 2. Objetivo y finalidad del proceso

---

Mediante la creación del Buzón de Sugerencias, se pretende recoger todas aquellas quejas y sugerencias sobre cualquier problema de igualdad, acoso y/o conciliación de forma anónima.

Con esta propuesta queremos que nuestra plantilla desee poner en conocimiento de la Dirección cualquier problema y sugerencia, para la posterior toma de decisión para la mejora en el entorno laboral, a través de implantaciones de planes, medidas y/o comunicación al personal, respectivamente.

De esta forma, el Buzón de Sugerencias, se establece como una herramienta más del Sistema de Comunicación del grupo asociativo, que persigue optimizar el

funcionamiento corporativo y mejorar el clima laboral, a través de la mejora de la comunicación interna de la institución, y su vez, los niveles de satisfacción de la plantilla.

El Buzón de Sugerencias, no es un mecanismo para presentar reclamaciones personales o formales. Para este fin, se deberá comunicar personalmente y directamente al mando superior directo o al encargado responsable.

### 3. Área de aplicación y alcance de los procesos

---

Las sugerencias y/o quejas podrán referirse a cualquiera de los temas que estuviera relacionado con las condiciones laborales en igualdad, acoso y/o conciliación que afectasen a la plantilla, ya sea, acceso al empleo, condiciones de trabajo, formación y promoción profesional, conciliación, salud laboral, prevención del acoso, comunicación transversal, etc.

### 4. Responsables del proceso

---

La Dirección, con apoyo de los diferentes Comités de Igualdad constituidos, serán las personas responsables de la coordinación y el seguimiento del sistema, así como de gestionar en tiempo y formas las sugerencias y quejas recibidas.

A continuación, se hacer recordatorio de las personas que conforman dichos Comités:

**Aspace Salamanca:**

En representación de la entidad:

Nombre	Cargo
PATROCINIO RODRÍGUEZ PEDRAZ	Gerente
JUAN JOSÉ GARCÍA FERNÁNDEZ	Dirección de centros

En representación de la plantilla:

Nombre	Cargo
ROSA INMACULADA GARCÍA PÉREZ	Personal de administración
JUAN CASTAÑO MARTÍN	Personal de servicios generales. conductor

**El camino:**

En representación de la entidad:

Nombre	Cargo
MARIAN OLIVA MARTÍN	Dirección pedagógica
JUAN JOSÉ GARCÍA FERNÁNDEZ	Dirección de centros

En representación de la plantilla:

Nombre	Cargo
JOSÉ MANUEL PÉREZ MÁXIMO	Docente (RLT)
ELENA VEGAS SÁNCHEZ	Fisioterapeuta

**Araluz:**

En representación de la entidad:

Nombre	Cargo
PATROCINIO RODRÍGUEZ PEDRAZ	Gerente
JUAN JOSÉ GARCÍA FERNÁNDEZ	Dirección de centros

En representación de la plantilla:

Nombre	Cargo
ALICIO MATILLA RAMOS	Cuidador (RLT)
CONCEPCIÓN ARÍAS GARCÍA	Cuidadora

## 5. Destinatarios del proceso

---

Podrán formularse sugerencias y quejas, todas las personas que conforman la plantilla, de los diferentes centros que conforman el **Grupo Aspace**, con independencia del tipo de contratación, puesto, cargo y/o responsabilidad.



## 6. Normativa de funcionamiento

---

- El buzón tendrá acceso a través de la web del Grupo asociativo: <https://aspacesalamanca.org/>
- Se pondrá a disposición de la plantilla, a través de la intranet de la entidad, mediante un enlace directo al formulario.
- El buzón será online y podrá hacerse uso de él, en cualquiera que sea el momento del día.
- Se podrán formular sugerencias de forma individual con el formulario encontrado en el propio buzón online.
- Se podrán formular sugerencias, de forma anónima; también aportando datos personales; o indicando el Departamento desde donde procede o una persona de contacto (como agente de intermediación), a elección del agente social que la formula.
- La tramitación de sugerencias de las personas que la generasen podrá solicitar que su gestión se realice sin divulgar su identidad, en el caso de aportarse identificación personal.
- La Dirección junto con el Comité de Igualdad o Comités de Igualdad pertinentes (según el ámbito de la/s sugerencia/s recibida/s), tratarán y consensuarán una resolución de la sugerencia y/o queja, cuando así se considerase de relevancia, en función, de la sinergia que guarde con la mejora de los valores y condiciones corporativas. Se valorará el punto de partida, el grado de mejora que generaría el cambio y se preverá su impacto a posteriori, antes de emitir resolución.
- Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no vienen debidamente justificadas, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todas las personas que conforman la entidad. Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.
- La Dirección y/o el Comité de Igualdad o los Comités de Igualdad pertinentes, podrá ponerse en contacto con la persona remitente (si se hubiesen especificados datos de identificación) en caso de duda, para que en un plazo de 10 días hábiles formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la sugerencia o queja.

## 7. Procedimiento para su uso

---

- El procedimiento se inicia mediante la cumplimentación de un formulario estándar, el cual se encuentra en el propio procedimiento online, que recogerá el contenido de la sugerencia.
- Cabe mencionar que, aunque en dicho formulario, exista espacio para proceder a la identificación personal, no será un requisito obligatorio.
- Sí será obligatoria, la identificación del sexo, de la persona o personas que formularan la sugerencia o queja, a fin de poder estudiar la situación y los posibles cambios, teniendo en cuenta la perspectiva de género, a no ser, que se considere que, expresando tal dato, su intimidad quedaría al descubierto.
- Una vez cumplimentado el formulario, se deberá mandar la sugerencia para que quede registrado en el buzón de sugerencias, a expensas de valoración.

## 8. Procedimiento de valoración

---

- El buzón de sugerencias, será revisado una vez por semana, a fin de poder ir tanteando aspectos organizativos, tales como cuál será el orden del día, duración estimada o personas asistentes, de la reunión que posteriormente mantendrá la Dirección con el Comité de Igualdad y/o Comités de Igualdad (órganos de negociación obligatorios) y las personas que se hayan considerado oportunas (personal o mandos intermedios implicados).
- La reunión de mencionados órganos se mantendrá una vez al mes, para la interpretación y posterior emisión de resoluciones de todas las papeletas recibidas en el mismo mes.
- De dicha reunión se levantará acta, del cual, se harán públicas las conclusiones obtenidas a nivel general.
- Sin perjuicio del apartado anterior, se podrán hacer comunicados específicos dirigidos al personal responsable de uno o varios Departamentos, cuando las resoluciones o conclusiones recayesen o afectasen en mayor grado a esta o estas áreas.
- A fin de generar una resolución o conclusión óptima y adecuada, se podrán llevar a cabo procedimientos analíticos complementarios, como puede ser entrevistas a personal seleccionado, cuestionarios, etc.

- Una vez dictadas y hechas públicas las conclusiones o resoluciones tomadas, siempre que en la negociación previa así se haya acordado por la mayoría de las personas presentes, se concederá un plazo concreto para formular reclamaciones en términos y condiciones estipuladas en el mismo escrito de resolución.

## 9. Procedimiento de control

---

Por otra parte, la Dirección y los Comités de Igualdad, llevarán a cabo un registro de control electrónico, mediante una base de datos, que mantendrá siempre actualizado con todas las sugerencias y quejas recibidas, el estado en el que se encuentran (estimadas o desestimadas o resueltas), nº de veces solicitada, etc.

De forma anual, se sacará un informe de conclusiones interno, que ayudará a los órganos responsables a conocer el clima laboral, problemas internos y dificultades de los trabajadores y las trabajadoras. Con tal informe, se buscará prever y mejorar con actuaciones estratégicas adecuadas, cualquier problema o dificultad existente o simples mejoras en el centro educativo, haciendo de nuestra escuela un lugar próspero y confortable de trabajo.

A 27 de junio de 2019, aprueban y firman el presente protocolo, y se comprometen a trabajar en su posterior seguimiento, los comités de igualdad:



Handwritten signatures in blue ink, including the name 'Padre' and 'Aguiar'.