

PROCEDIMIENTO MEJORA

ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS



 <p>I.E. GUADALUPE</p> <p>Formamos ciudadanos competentes para el trabajo, el estudio y la vida en comunidad</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	CÓDIGO: PR-GM-06
		VERSIÓN: 01
		FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto de 2013

1. OBJETIVO: Establecer la metodología para la recepción de peticiones, quejas y reclamos de los clientes, personal docente, administrativo, logístico, directivo y comunidad educativa en general, definiendo los pasos a seguir, la responsabilidad y el seguimiento.

2. ALCANCE: Este procedimiento se aplica a todo el SGC.

3. DEFINICIONES:

Sugerencia: Recomendación sugerida por una persona, con el objeto de mejorar el servicio educativo.

Queja: Expresión de insatisfacción por el servicio recibido.

Reclamo: Comunicación verbal o escrita mediante la cual un cliente solicita a la Institución, el cumplimiento de una garantía explícita o implícita.

4. PROCEDIMIENTO:

CONDICIONES GENERALES:

Se debe presentar una solución/respuesta a las sugerencias, quejas y reclamos, de una manera eficiente y eficaz, en el menor tiempo posible.

La Institución dispone de dos fuentes a través de las cuales los beneficiarios, tanto internos como externos, pueden presentar sugerencias, peticiones y estímulos:

- **Recepción de las mismas a través del Rector de la Institución.**
- **Recepción de las mismas a través de los Coordinadores de cada Sede.**
- **Correo electrónico.**

Todos los afectados deben incluir su nombre, número telefónico y dirección, los cuales permanecerán en completa reserva, y sólo se utilizarán por parte del funcionario encargado de recibir y tramitar la sugerencia o petición.

Es responsabilidad del equipo de calidad hacer seguimiento a las sugerencias, peticiones y estímulos mensualmente, para lo cual el líder del proceso dará un informe sobre el seguimiento a las mismas.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>Se reciben las quejas, reclamos y sugerencias que se reciban por escrito, correo electrónico, telefónico o en forma verbal. La queja, reclamo y sugerencia enviarse al proceso que involucra específicamente.</p>	<p>Rector, Coordinadores o Integrantes de los Procesos.</p>	<p>Formulación de la sugerencia, queja o reclamo.</p>
<p>RESOLVER, ATENDER Ó CONTESTAR.</p> <p>Las quejas y reclamos se atienden en un plazo no mayor de 4 días.</p> <p>Si la solución no es viable en el plazo estipulado se informa al interesado, el plazo de la demora y se le da a conocer la fecha definitiva en la cual se solucionará o se dará respuesta a su queja, reclamo o sugerencia.</p> <p>Se llama si es necesario a las personas involucradas en el evento.</p> <p>Las quejas anónimas que no suministren información concreta que permita encauzar su tratamiento adecuado no se admite.</p>		
<p>APLICAR LA SUGERENCIA</p> <p>Si de acuerdo al líder de proceso la sugerencia es aplicable, se procede a su implementación previa reunión de comité de calidad e informe a la alta dirección para la aprobación. Si, por el contrario, no es aplicable, se archiva y se reporta al Líder de Calidad.</p>		<p>Acta</p>

<p>SEGUIMIENTO</p> <p>El líder de proceso al cual corresponde la queja, sugerencia debe hacer el seguimiento a cada una de las quejas de su proceso.</p>	<p>Rector, Coordinadores o Integrantes de los Procesos.</p>	<p>Respuesta por escrito a la sugerencia, queja o reclamo.</p>
---	---	--

	Elaboró	Revisó
Nombre:	Ferney Andrés Valdés Tabares	Néstor García Martínez
Cargo:	Líder del proceso	Rector