


PROCEDIMIENTO MEJORA

ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS



|  |  |   |
|--|--|---|
|  <p><b>I.E. GUADALUPE</b></p> <p>Formamos ciudadanos competentes<br/>para el trabajo, el estudio y la vida en<br/>comunidad</p> | <p><b>PROCEDIMIENTO<br/>ATENCIÓN DE<br/>SUGERENCIAS, QUEJAS Y<br/>RECLAMOS</b></p> | <b>CÓDIGO:</b> PR-GM-06                       |
|  |  | <b>VERSIÓN:</b> 01                            |
|  |  | <b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b><br>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.</p> <p>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><b>RESOLVER, ATENDER Ó CONTESTAR.</b></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><b>APLICAR LA SUGERENCIA</b></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><b>SEGUIMIENTO</b></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,<br/>Coordinadores o<br/>Integrantes de los<br/>Procesos.</p> | <p>Respuesta por escrito a la sugerencia, queja o reclamo.</p> |
|---|---|--|

|                | <b>Elaboró</b>               | <b>Revisó</b>          |
|----------------|------------------------------|------------------------|
| <b>Nombre:</b> | Ferney Andrés Valdés Tabares | Néstor García Martínez |
| <b>Cargo:</b>  | Líder del proceso            | Rector                 |