

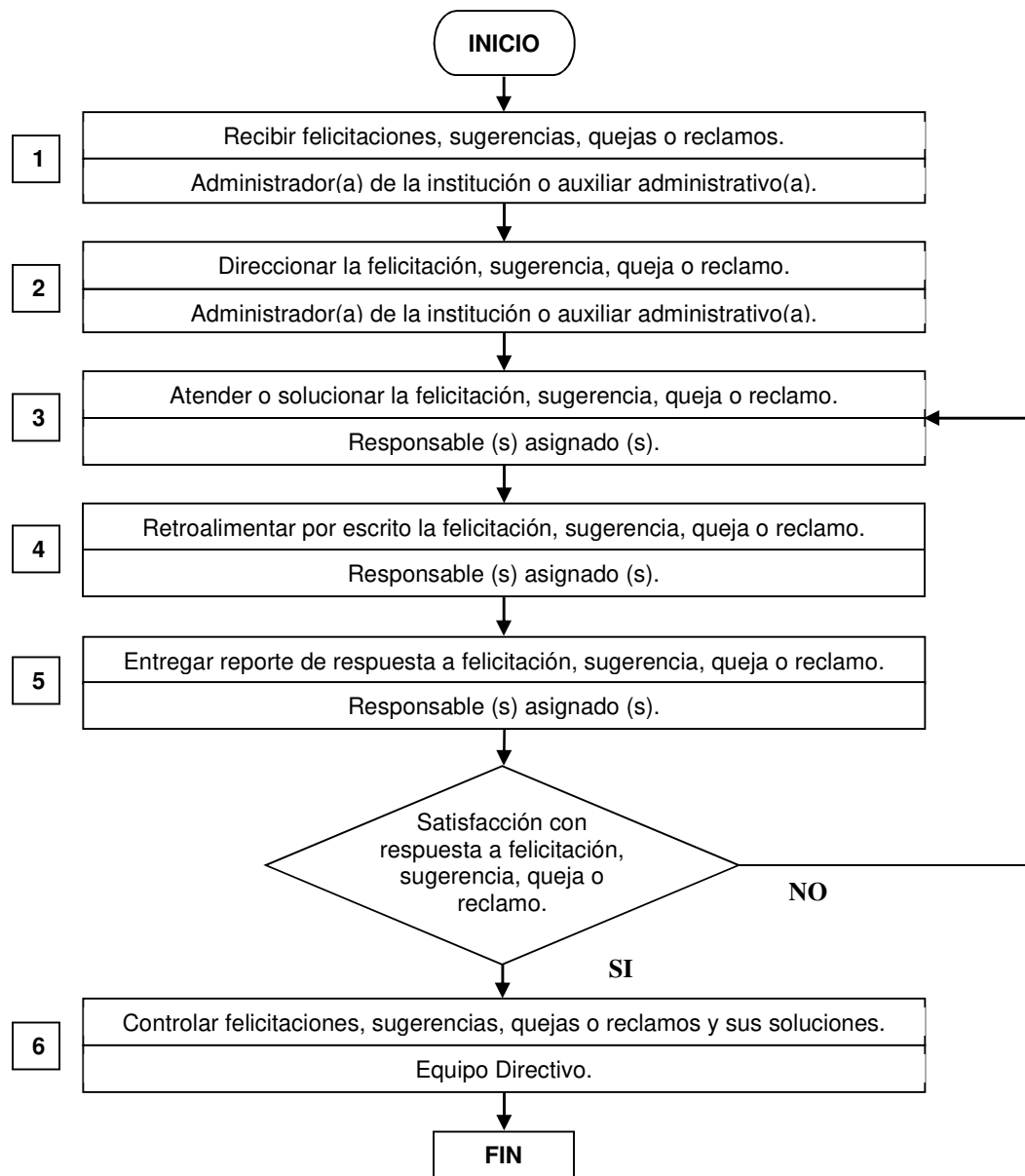
1. OBJETIVO:



Establecer los lineamientos para atender las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento atiende la retroalimentación de padres y estudiantes relacionada con la prestación del servicio educativo

2. FLUJOGRAMA



	<b>COMUNIDAD DE HERMANOS MARISTAS DE LA ENSEÑANZA PROVINCIA NORANDINA - COLOMBIA</b>		
	<b>COLEGIO CHAMPAGNAT - POPAYÁN</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO FELICITACIONES SUGERENCIAS QUEJAS O RECLAMOS</b>		
Código: DI-PR001	Versión: 01	Fecha: 16/Julio/2018	Página 2 de 5

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

# ACT	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DOC. CONSULTA
1	<p>Las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos pueden ser recibidas por diferentes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Escrita</b>, mediante el diligenciamiento del formato previsto para tal fin que podrá ser solicitado en la administración, ubicado en un buzón, o al interior de la página web de la institución.</li> <li>- <b>Telefónica</b>, en cuyo caso el(a) administrador(a) de la institución deberá atender la llamada y diligenciar el formato de sugerencias, quejas y reclamos mientras atiende la llamada y tener cuidado de dejar consignados los datos de quien hace la llamada y constatar que la persona está de acuerdo con lo escrito.</li> <li>- <b>Verbal</b> en cuyo caso, el administrador diligenciará el formato de sugerencias, quejas y reclamos junto con la persona que está haciendo la formulación.</li> </ul> <p>En todos los casos, para dar trámite a la felicitación, sugerencia, queja o reclamo, la persona deberá identificarse plenamente y dicha identificación deberá ser verificable. Los anónimos, deberán ser tratados como una situación especial y a través de otro mecanismo.</p> <p>En caso que la felicitación, sugerencia, queja o reclamo sea para la Comunidad en Colombia, está deberá ser recepcionada por la administración provincial en cabeza del Director administrativo, que procederá como se describe en el presente procedimiento.</p>	Administrador(a) o auxiliar administrativo(a)	Felicitación, sugerencias, quejas o reclamos.	

<b>Elaborador por:</b> Equipo delegado de líderes del proceso gestionar Direccionamiento Estratégico al estilo Marista	<b>Revisado por:</b> Coordinador nacional de calidad	<b>Aprobado por:</b> Líder nacional del proceso Gestionar Direccionamiento Estratégico al Estilo Marista
--	--	--



COMUNIDAD DE HERMANOS MARISTAS DE LA ENSEÑANZA  
PROVINCIA NORANDINA - COLOMBIA  
**COLEGIO CHAMPAGNAT - POPAYÁN**  
**PROCEDIMIENTO FELICITACIONES  
SUGERENCIAS QUEJAS O RECLAMOS**



Código: DI-PR001

Versión: 01

Fecha: 16/Julio/2018



Página 3 de 5

2	Mediante una copia, direcciona la felicitación, sugerencia, queja o reclamo al área y a la persona(s) a la que corresponda a la mayor brevedad posible.	Administrador(a) o auxiliar administrativo(a)	Felicitación, sugerencias, quejas o reclamos	
3	En un tiempo no mayor a 5 días hábiles, el responsable debe dar trámite y desarrollar las acciones necesarias.	Responsable(s) asignado	Felicitación, sugerencias, quejas o reclamos	
4	<p>Para el caso de las felicitaciones se da respuesta por correo electrónico agradeciendo la comunicación formal de satisfacción con el servicio prestado.</p> <p>Una vez instaurado el correctivo o la acción correctiva, se responde por escrito (puede ser por correo electrónico) a la persona que formuló la sugerencia, queja o reclamo, indicando la solución tomada, solicitándole que exprese si está satisfecho con la medida tomada, e invitándolo a manifestar sus observaciones sobre lo ejecutado.</p> <p>De no lograrse la satisfacción, el responsable asignado, deberá reiniciar el numeral 3 de este procedimiento y volver a solicitar la respuesta de satisfacción del formulante de la sugerencia, queja o reclamo.</p> <p>En caso de no lograr la respuesta de satisfacción en el segundo intento, la situación será llevada al equipo directivo quien se encargará de determinar nuevas acciones encaminadas a lograrla. Sólo una vez agotadas todas las posibilidades de lograr la completa satisfacción del formulante con las acciones desarrolladas para enmendar la situación que provocó la sugerencia, queja o reclamo, el equipo directivo, podrá cerrar operativamente la sugerencia, queja o reclamo.</p>	Responsable(s) asignado	Reporte de respuesta a felicitación, sugerencias, quejas o reclamos.  Correo electrónico	Procedimiento de salidas no conformes y acciones correctivas.

**Elaborador por:** Equipo delegado de líderes del proceso gestionar Direccionamiento Estratégico al estilo Marista

**Revisado por:** Coordinador nacional de calidad

**Aprobado por:** Líder nacional del proceso Gestionar Direccionamiento Estratégico al Estilo Marista



	COMUNIDAD DE HERMANOS MARISTAS DE LA ENSEÑANZA PROVINCIA NORANDINA - COLOMBIA		
	COLEGIO CHAMPAGNAT - POPAYÁN		
	PROCEDIMIENTO FELICITACIONES SUGERENCIAS QUEJAS O RECLAMOS		
Código: DI-PR001	Versión: 01	Fecha: 16/Julio/2018	Página 4 de 5

5	Se entrega al(a) administrador(a) o al(a) auxiliar administrativo(a) el reporte de respuesta a la felicitación, sugerencia, queja o reclamo, emitida por el responsable asignado y la respuesta del formulante, para que sea archivada y conservada debidamente.	Responsable(s) asignados y administrador(a) de la institución o auxiliar administrativo(a).	Reporte de respuesta a felicitación, sugerencias, quejas o reclamos.	
6	Mínimo 1 vez al bimestre, El equipo directivo, debe hacer seguimiento tanto de las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos ofrecidas, como de las respuestas brindadas tanto por la institución como por el formulante y si es el caso, asegurarse de brindar las acciones correctivas necesarias. Para ello, el(a) administrador(a) de la institución, deberá llevar a la reunión de seguimiento los respectivos reportes. En caso de ser del orden de la Administración Colombia, el(a) director administrativo(a) entregará los reportes al equipo de gestión para que este se encargue de hacer lo correspondiente.	Equipo directivo o equipo de gestión	Felicitación, sugerencias, quejas y reclamos  Reporte de respuesta a felicitación, sugerencias, quejas o reclamos.	

#### 5. POLÍTICAS:

- Este procedimiento sólo se llevará a cabo en la medida en que se asegure el debido proceso contemplado en el Manual para la Convivencia.
- Este procedimiento se llevará a cabo para el caso de felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamos que estén por escrito, y en lo posible en el formato destinado para tal fin.
- Toda persona que presente una felicitación, sugerencia, queja o reclamo, deberá identificarse, no se aceptan anónimos.
- Se entiende por **felicitación**, toda expresión de satisfacción por parte de padres o estudiantes en relación a la prestación del servicio educativo.
- Se entiende por su **Sugerencia**, toda opinión presentada por padres o estudiantes que esté planteada para generar un mejoramiento institucional.
- Se entiende por **Queja**, la inconformidad expresada por padres o estudiantes en relación a la prestación del servicio educativo, pues no corresponde con el ofrecimiento realizado por la Institución.
- Se entiende por **Reclamo**, la solicitud que haga un padre o estudiante, en relación a una decisión o actuación tomada por las directivas de la Institución, que afecte directamente al reclamante.

<b>Elaborador por:</b> Equipo delegado de líderes del proceso gestionar Direccionamiento Estratégico al estilo Marista	<b>Revisado por:</b> Coordinador nacional de calidad	<b>Aprobado por:</b> Líder nacional del proceso Gestionar Direccionamiento Estratégico al Estilo Marista
--	--	--

	<b>COMUNIDAD DE HERMANOS MARISTAS DE LA ENSEÑANZA PROVINCIA NORANDINA - COLOMBIA</b>		
	<b>COLEGIO CHAMPAGNAT - POPAYÁN</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO FELICITACIONES SUGERENCIAS QUEJAS O RECLAMOS</b>		
<b>Código: DI-PR001</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha: 16/Julio/2018</b>	<b>Página 5 de 5</b>

- Las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos deben ser en todo caso atendidas en primera instancia por el(a) administrador(a) de la institución, quien velará porque se haya seguido el presente procedimiento.
- Una vez constatado esto, se verificará que se haya realizado la foliación correspondiente de la felicitación, sugerencia, queja o reclamo recibida, con el fin de facilitar su seguimiento y control (marcar en el formato el año calendario y número de felicitación, sugerencia queja o reclamo reciba durante éste, según consecutivo).

<b>Elaborador por:</b> Equipo delegado de líderes del proceso gestionar Direccionamiento Estratégico al estilo Marista	<b>Revisado por:</b> Coordinador nacional de calidad	<b>Aprobado por:</b> Líder nacional del proceso Gestionar Direccionamiento Estratégico al Estilo Marista
--	--	--