

# Éste es el formato



FELICITACIONES A TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA ICONTEC OTORGÓ LA CERTIFICACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ESCUELA NORMAL CON LOS REQUISITOS ISO 9001



Todos hacemos parte del mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de nuestra Escuela Normal.

	I.E. ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE MEDELLÍN <i>Mejorando la Formación de Maestros</i>	VIGENCIA 09/09/2015
F03-SGC-06	SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS Y ESTÍMULOS	

Sus sugerencias, quejas y/o reclamos y estímulos son importantes para nuestra Institución Educativa. Deseamos conocer sus ideas.

1. Fecha: DD MM AAAA      Sugerencia       Queja-Reclamo       Estímulo

2. Descripción:

---



---



---



---

3. Información del usuario

Para darle una respuesta oportuna, por favor complete esta información y deposite su apreciación en los buzones.

Nombres		Primer apellido		Segundo apellido	
Teléfono(s)		Dirección		Correo electrónico	

4. Revisión (Por favor no escriba en el siguiente espacio)

Fecha de revisión: DD MM AAAA	Sugerencia <input type="checkbox"/>	Queja <input type="checkbox"/>	Reclamo <input type="checkbox"/>	Estímulo <input type="checkbox"/>	N° <input type="checkbox"/>
Ratificación: Proceso al que se remite: _____ Líder: _____					

*Comprometidos con la Formación de Maestros desde 1861*

## Institución Educativa Escuela Normal Superior de Medellín

*165 años Comprometidos con la Formación de Maestros*



## Sistema Gestión de Calidad

## Sabías que...

La Institución dispone de tres fuentes a través de las cuales la comunidad educativa Normalista que son beneficiarios, tanto internos como externos, pueden presentar sugerencias, quejas, y/o reclamos y estímulos:

**Buzones S.Q.R.E:** Estos buzones se encuentran ingresando al edificio central a un lado de la puerta principal de la Institución, ingresando a la cafetería N°1, en el segundo piso al lado de la coordinación de convivencia y en la entrada de la sección primaria.

**Buzón virtual en página web S.Q.R.E** (haciendo click en contáctanos, que se encuentra en la parte superior derecha de la ventana de inicio) <http://www.ienormalmedellin.edu.co/contactenos.php>

**S.Q.R.E verbales o telefónicas:** En ocasiones, un líder de proceso puede recibir de esta forma las S.Q.R.E y éste deberá registrarlas y darle tratamiento según lo establecido en este procedimiento.

## ¿Quiénes son los miembros de la comunidad educativa?

- Los estudiantes matriculados
- Los padres y madres, acudientes o responsables de la educación de los estudiantes matriculados
- Docentes vinculados a la institución
- Los directivos (rector, coordinadores)
- Personal administrativo
- Egresados organizados en una asociación

## ¿Qué significa la sigla S.Q.R.E?

**S.Q.R.E:** Sigla que se refiere a sugerencias, quejas y/o reclamos y estímulos

**SUGERENCIA:** Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a Directivos Administrativos o Docentes, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar sugerencias respetuosas y obtener pronta solución de estas

**QUEJA:** Describen algún tipo de inconformidad en cuanto a los servicios que se ofrecen en la Institución.

**RECLAMO:** Es una solicitud del usuario con el objeto de que se revise una actuación y se tome una decisión final, justa y equitativa.

**ESTÍMULO:** Es una manifestación gratificante que los beneficiarios expresan con respecto a la Institución o al personal que labora en ella.



## ¿Cómo hago uso de este buzón?

Para acceder al buzón de S.Q.R.E debo realizar los siguientes pasos:

- Reclamar en portería el formato correspondiente.
- Diligenciarlo completamente en forma clara y concreta.
- Depositarlo en el buzón.

Todos los beneficiarios, en lo posible, deben incluir su nombre, número telefónico y correo electrónico, los cuales permanecerán en completa reserva y sólo se utilizarán por parte del funcionario encargado de recibir y tramitar la S.Q.R.E. con el fin de dar respuesta oportuna y personalizada.

Tus S.Q.R.E tendrán respuesta en máximo 8 días

### Actividad

Piensa en situaciones o aspectos que se deben mejorar en nuestra Escuela Normal y Diligencia en compañía de tus padres el formato anexo y comparte esta información con tus compañeros y compañeras en la asesoría de grupo. (Esta actividad es sólo un ejercicio de aplicación, por lo tanto no tendrá una respuesta por parte de la institución).

Recuerda reclamar el formato F<sub>02</sub>-SGC-06 Sugerecias, Quejas y/o Reclamos y Estímulos.... Y aporta al mejoramiento continuo