

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTEBAN OCHOA <i>“La calidad educativa, principio rector de todas nuestras acciones”</i>	
CODIGO CA-IN01	INSTRUCTIVO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES	VERSION 02

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atender las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones de los clientes o personal interno de nuestro servicio educativo.

2. ALCANCE

Aplica para el tratamiento de las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones

3. DEFINICIONES

3.1 Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

3.2 Queja: Inconformidad manifiesta hecha a la Institución relativa al servicio que se ofrece. Puede ser escrita u oral, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita. Si la queja es anónima, la respuesta debe ser pública.

3.3 Reclamo: Manifestación de inconformidad por el incumplimiento de un requisito o violación de un derecho del beneficiario. Va acompañada de una solicitud formal manifestando la inconformidad, donde se incluye la solución al problema.

3.4 Cliente: Organización o persona que recibe el servicio educativo.

3.5 Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus expectativas con relación a la atención, a su queja, sugerencia o felicitación.

3.6 Realimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

3.7 Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre las mismas, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

3.8 No conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.

3.9 Servicio Educativo no Conforme (SENC): No conformidad que se presenta durante la prestación del servicio educativo y que afecta la calidad del mismo.

3.10 Acción correctiva (AC): Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

3.12 Sugerencia: Comentario, opinión o propuesta de mejora.

3.13 Acción de Mejora: Actividades recurrentes para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

3.14 Petición: Solicitud formal de información.

3.15 Felicitaciones: Manifestación oral o escrita de la satisfacción que se experimenta con motivo de alguna situación o suceso favorable para la Institución

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar los formularios, sea conocida por clientes, el personal de la institución y otras partes interesadas.

	<p style="text-align: center;"><i>INSTITUCION EDUCATIVA ESTEBAN OCHOA</i> <i>“La calidad educativa, principio rector de todas nuestras acciones”</i></p>	
<p style="text-align: center;">CODIGO CA-IN01</p>	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES</p>	<p style="text-align: center;">VERSION 02</p>

- 4.2 El proceso para atender las quejas debe estar fácilmente accesible para todos los reclamantes. Debe estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas. El proceso de tratamiento de las quejas y la información de apoyo, deben ser fáciles de comprender y utilizar.
- 4.3 La recepción de cada queja debe ser reconocida inmediatamente al reclamante. Las quejas deben ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia. Por ejemplo, las quejas importantes para la salud, la seguridad y la calidad del servicio educativo.
- 4.4 Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso y tratamiento de su queja, sugerencia o felicitación
- 4.5 Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial y se cumpla con el procedimiento descrito.
- 4.6 La información de carácter personal del reclamante sólo se pone a disposición de la Institución cuando sea necesaria para el tratamiento de la queja, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del reclamante.
- 4.7 Todo el personal interno del colegio, debe estar comprometido con el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas de los clientes.
- 4.8 Cada líder de proceso debe asegurarse de la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente.
- 4.9 Cada líder de proceso debe informar sobre las acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas, el seguimiento y realimentación con el reclamante.
- 4.10 Todo el personal debe ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a dar a los reclamantes.
- 4.11 Todos los líderes de procesos están en la obligación de recibir los formularios de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones y entregarlos al líder de mejora el mismo día de recibido.
- 4.12 Los formatos los pueden encontrar con los líderes del proceso y con en la secretaría del colegio.
- 4.13 La Institución es autónoma en la decisión de implementar las sugerencias, como oportunidades de mejora, igualmente éstas no entran dentro del análisis del indicador de Satisfacción con la Atención a quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones
- 4.14 Cuando se toman datos de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones se deben analizar las tendencias de éstas para abrir acciones que posibiliten disminuir o eliminar su aparición.
- 4.15 Una Queja requiere acción correctiva cuando: Afecta la Imagen de la Institución, sea Recurrente, sea un Reproceso alto, y cuando Genera un Costo Alto

	<p style="text-align: center;">INSTITUCION EDUCATIVA ESTEBAN VEJWA <i>“La calidad educativa, principio rector de todas nuestras acciones”</i></p>	
<p style="text-align: center;">CODIGO CA-IN01</p>	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES</p>	<p style="text-align: center;">VERSION 02</p>

5. CONTENIDO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1P	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p style="text-align: center;">Recibir del cliente quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones</p>	<p style="text-align: center;">Todo el personal interno de la Institución</p>	<p>Si la queja, reclamo, sugerencia se recibe en forma verbal, se invita al reclamante a diligenciar el formato. CA-FR03</p> <p>De lo contrario, lo diligencia quien recibe la queja, reclamo, sugerencia, petición y felicitaciones y se solicita la firma del reclamante.</p>
2H	<p style="text-align: center;">Dar consecutivo y radicación</p>	<p style="text-align: center;">Líder de Mejora</p>	<p>Se consulta la base de datos de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones, se mira el consecutivo actual y se da el consecutivo siguiente y se radica la información.</p>
3P	<p style="text-align: center;">Definir el tipo de procedimiento a seguir para atender la comunicación del cliente y fijar plazo</p>	<p style="text-align: center;">Líder de Mejora y/o Líder de cada proceso.</p>	<p>Se analiza la queja, reclamo, sugerencia, petición y felicitaciones y se determina si corresponde a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una N.C real o potencial. • Un servicio educativo N.C • Una oportunidad de mejora. <p>Cada líder del proceso cuenta con un tiempo de 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones para retroalimentar al cliente: telefónicamente, por escrito ó personal.</p>
4H	<p style="text-align: center;">No ¿Es una N.C?</p>	<p style="text-align: center;">Líder de Mejora y/o Líder de cada proceso</p>	<p>Cuando la queja no corresponde a una N.C real o potencial, se evalúa si es un S.E.N.C. (ver CA-IN05)</p>
5H	<p style="text-align: center;">Si es una N.C</p> <p style="text-align: center;">Entregar el proceso al responsable y el formulario para reporte de N.C, junto con el registro de la queja, reclamo, sugerencia, petición y felicitaciones</p>	<p style="text-align: center;">Líder de Mejora y/o Líder de cada proceso</p>	<p>El Jefe Inmediato y el responsable analizan:</p> <p>Si es una no conformidad real o potencial, se verifica la evidencia y se determina si realmente incumple un requisito o se puede llegar a incurrir y si no se presenta ninguna de las dos situaciones se cierra y se registra la decisión. Formato CA-FR01</p>
6P	<p style="text-align: center;">NO</p>	<p style="text-align: center;">Líder de Mejora y/o Líder de cada</p>	<p>Cuando la queja no corresponda a una N.C ni a un S.E.N.C se</p>

	<p style="text-align: center;">INSTITUCION EDUCATIVA ESTEBAN VEJEA <i>“La calidad educativa, principio rector de todas nuestras acciones”</i></p>	
<p style="text-align: center;">CODIGO CA-IN01</p>	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES</p>	<p style="text-align: center;">VERSION 02</p>

	¿Es un S.E.N.C?	proceso	direcciona una oportunidad de mejora y se analiza su viabilidad e impacto y si no se aprueba se deja registro en CA-F02
7H	SI es un S.E.N.C Entregar el formulario para quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones y solicitar aplicación de procedimiento de servicio educativo no conforme	Líder de Mejora y/o Líder de cada proceso	El líder del proceso responsable atiende la queja, reclamo, sugerencia, petición y felicitaciones siguiendo el procedimiento de S.E.N.C. Ver CA-IN05
8H	Implementar acciones	Líder de Mejora y/o Líder de cada proceso	Cuando la queja, reclamo, sugerencia, petición y felicitaciones corresponda a una acción correctiva, preventiva o de mejora, el líder del proceso responsable busca la aprobación del Rector para su implementación. De ser aprobado se sigue el procedimiento correspondiente.
9 V	Informar al reclamante sobre las acciones que se desarrollaron a partir de su queja, sugerencia o felicitación	Líder de Mejora y/o Líder de cada proceso	Cada líder de proceso en un tiempo < o = 15 días hábiles a partir de la radicación del reporte, debe informar al reclamante la decisión y las acciones tomadas con respecto a su queja, reclamo, sugerencia, peticiones y felicitaciones. Al mismo tiempo se evaluará su nivel de satisfacción al respecto.
10A	¿El reclamante no acepta la acción desarrollada?	Líder de Mejora y/o Líder de cada proceso	En el caso de que el reclamante no se sienta satisfecho con las acciones tomadas por parte del colegio se le remite al Rector para conciliar.
11 A	Cierre de la queja.	Líderes de proceso	Una vez se logra el acuerdo con el reclamante se cierra la queja registrando el acuerdo en el formato propuesto para ello
12 A	Hacer seguimiento al Indicador del Proceso	Líder de Mejora	Se hace seguimiento a los indicadores para alcanzar las metas establecidas.
13 A	Análisis de datos.	Líder de Mejora	Se hacen el análisis con base en los gráficos de indicadores.
14 A	Aplicar AC/AP/AM según el caso	Líder de Mejora	Con base en el análisis se aplican las acciones pertinentes que permiten la mejora continua del proceso

	<p style="text-align: center;"><i>INSTITUCION EDUCATIVA ESTEBAN OCHOA</i></p> <p style="text-align: center;"><i>“La calidad educativa, principio rector de todas nuestras acciones”</i></p>	
<p style="text-align: center;">CODIGO CA-IN01</p>	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES</p>	<p style="text-align: center;">VERSION 02</p>

15 A	<p style="text-align: center;">Elaborar informe para revisar por la Dirección</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>	<p style="text-align: center;">Líder de Mejora</p>	<p>Se elabora el informe de revisión por la dirección de acuerdo a la base de datos de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones</p>
------	--	--	---