

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY <i>“ Formando en la libertad, con amor, cultura ecológica científica”</i>	
CÓDIGO: EM-GU-02	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE S-Q-R-A	VERSIÓN: 2

1. **OBJETIVO:** Establecer los mecanismos para la recepción, atención y tratamiento de S-Q-R-A Y apelaciones formulados por la Comunidad Educativa, gestionando la satisfacción frente a la respuesta y eficacia de los planes de acción.
2. **ALCANCE:** Aplica para todos los procesos del S.G.C. y personas sobre los cuales se formulen quejas o sugerencias y se generen reconocimientos en el ejercicio de las acciones institucionales.
3. **RESPONSABLES:** Líderes de procesos.
4. **DEFINICIONES:**

Sugerencia: Es una recomendación que realiza una parte interesada frente al servicio educativo, la institución genera un análisis de la viabilidad de esta, para el mejoramiento institucional y según los recursos a utilizar.

Queja: Insatisfacción respecto a la calidad en la atención.

Reconocimiento: Comunicación que expresa un alto nivel de satisfacción ante la prestación de un servicio.

Apelación: Acción que se acude a una instancia superior (consejo directivo) para dar solución a una respuesta previa ofrecida por la institución, del cual no se esta de acuerdo o conforme.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación. Frente a una queja de alto impacto.

Eficacia: extensión en la que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción: percepción del cliente sobre el grado en se han cumplido sus requisitos.

5. **CONDICIONES GENERALES:**

- Cualquier miembro de la comunidad educativa podrá elevar una queja, una sugerencia o manifestar algún reconocimiento a través de los diferentes mecanismos establecidos y difundidos por la Institución.
- El funcionario autorizado para recibir S-Q-R-A y apelación, deberá procurar que el usuario haga uso del formato institucional para tal fin: EM-FO-01 Atención de quejas, sugerencias, reconocimientos y apelaciones.
- Para el tratamiento de quejas se debe garantizar el manejo del debido proceso, documentado en el manual de convivencia institucional.
- Solamente se atenderán aquellas SQRA que tengan la respectiva identificación de la persona que la manifiesta.
- Para las apelaciones pasara a dar respuesta la rectoría quien determinara los plazos y el debido proceso frente a este en caso de ser una apelación de orden legal.

La apelación corresponde cuando no se está conforme con el tratamiento ofrecido en la queja, la cual se escala de acuerdo con el conductor regular o instancia que corresponda dar solución según lo establecido en el manual de convivencia



6. PROCEDIMIENTO:

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
1P	Definir canales para la recolección de SQRA y apelaciones	Comité de Calidad	Al inicio del año se establecen los canales a través de los cuales la Comunidad Educativa podrá manifestar sus sugerencias, quejas y/o reconocimientos. Dichos canales deben facilitar el acceso de la Comunidad Educativa a los mismos. Entre los canales que pueden ser utilizados están: buzón de sugerencias, correo electrónico, página web.	Acta de Comité de Calidad
2H	Difundir canales para la recepción de SQRA y apelaciones	Líder de Proceso Evaluación y Mejora/ Delegado	Informar y sensibilizar a la Comunidad sobre el uso de los canales definidos para la recepción de SQR y apelaciones con el fin de motivar, concientizar y generar confianza y credibilidad frente al uso cotidiano de los canales definidos. Así mismo, se debe dar a conocer el adecuado diligenciamiento del formato dispuesto para tal fin. La difusión se hace mediante reuniones, circulares, carteleras y en inducción con el personal, padres de familia y estudiantes.	Evidencias de Difusión
3H	Recibir y clasificar las SQRA	Líder de Proceso Evaluación y Mejora/ Delegado	El responsable de SQR consultan los canales definidos para la recolección de SQR, al iniciar la jornada escolar. Cuando la SQRA llega en forma personal, carta o por otros medios diferentes a los establecidos, quien la reciba debe persuadir a la persona para que la deje por escrito o él mismo la documente en el formato EM-F-04 Atención de Sugerencias, Quejas, Reconocimientos y apelación la entregue posteriormente al Líder de Evaluación y Mejoras. Todas las SQRA recibidas se relacionan en la Base de Datos de Quejas y se identifica el consecutivo correspondiente. Solamente se atenderán aquellas SQRA que tengan la respectiva identificación de la persona que la manifiesta.	EM-FO-01 Atención de SQRA EM-FO-02 Base de Datos SQRA
4H	Remitir las SQRA al proceso correspondiente.	Líder de Proceso Evaluación y Mejora/ Delegado	Se remite al proceso correspondiente las SQRA, para su intervención y se establece la fecha límite para dar respuesta al usuario. Cuando se remitan SQRA a los procesos, se registran en el formato Remisión de	EM-FO-05 Remisión de SQRA



INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY
“ Formando en la libertad, con amor, cultura ecológica científica”



CÓDIGO: EM-GU-02

GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE S-Q-R-A

VERSIÓN: 2

			SQRA y se firma el recibido por el líder del proceso responsable.	
5H	Dar tratamiento a las SQRA	Líderes Responsable de atender la SQRA	<p>Se debe dar respuesta, máximo 4 días hábiles después de recibida la SQRA y se registra en el formato EM-F-04 Atención de SQRA los datos de la notificación.</p> <p>Todas las quejas deben ser intervenidas desde un tratamiento o correctivo (acción inmediata) y, en caso que dicho tratamiento no sea suficiente para el cierre de dicha queja, se genera una acción de mejora, según lo establecido en el Procedimiento Mejora Continua(ver numeral 4, actividad 6H).</p> <p>Cuando se manifiestan reconocimientos, se informa al personal que lo haya generado, como estímulo.</p> <p>En el caso de las sugerencias la institución analiza la posibilidad de implementarla, según sea su conveniencia.</p>	EM-FO-01 Atención de SQRA
6V	Verificar oportunidad y eficacia del tratamiento	Líder de Proceso Evaluación y Mejora	<p>Finalizando cada periodo, en Comité de Calidad o reunión individual con cada proceso, se hace seguimiento a las sugerencias y quejas manifestadas y se solicita informe del estado de la intervención al Líder del Proceso correspondiente</p> <p>En caso que ya se hayan cerrado, el Líder del Proceso que realizó la intervención, establece la eficacia en el tratamiento, a partir de la satisfacción del usuario frente al misma y la relaciona en el formato Atención de SQR y la entrega al Líder de Mejoras</p> <p>El seguimiento se realiza a las sugerencias, quejas y reconocimientos, relacionados en la Base de Datos de Quejas y se establece el estado de las mismas, bien sea: “Abierta” o “Cerradas”.</p>	EM-FO-01 Atención de SQRA EM-FO-02 Base de Datos de SQRA
7V	Presentar informe de SQRA	Líder de Proceso Evaluación y Mejora	En los periodos establecidos por el representante de rectoría, se presenta el EM-FO-07 Informe de SQRA, como fuente para la evaluación de la gestión escolar.	EM-FO-07 Informe Mensual de QSRA