



Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: GC-CP01

Versión: 7

Página 1 de 2

PROCEDIMIENTO QRF

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1P	Recibir felicitación, queja, reclamo, felicitaciones o demandas	Líder del proceso Docente de apoyo	Si la felicitación, queja o sugerencia se recibe en forma verbal, se invita al reclamante a diligenciar el formato. De lo contrario, lo diligencia quien recibe la queja, sugerencia y reconocimiento y se solicita la firma del reclamante. Por página institucional www.ieorestessindicce.edu.co	Registro de Felicitaciones, Quejas y Sugerencias
2H	Dar consecutivo y radicación	Líder del proceso	Se consulta la base de datos de quejas, reconocimientos, sugerencias se mira el consecutivo actual y se da el consecutivo siguiente y se radica la información.	GC-FR14 Consolidado FQS
3H	Atender el tipo de comunicación	Líder del proceso	Para felicitaciones se le comunica directamente al interesado. En caso de sugerencia, el líder debe responderla en un plazo de 5 días hábiles por escrito y levantar acción de mejora, en caso de que se requiera En caso de presentarse una queja, ésta tiene carácter de no conformidad y a la cual debe levantarse un correctivo o acción correctiva, en todo caso e independiente de las acciones que se tomen, el interesado debe recibir una respuesta de parte de la IE en un plazo de 2 días hábiles.	GC-FR12 Reporte de Acciones de Mejoras GC-FR15 Base de Datos de Mejora





Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: GC-CP01

Versión: 7

Página 10 de 29

4H	Implementar las acciones	Líderes de procesos	Corresponde llevar a cabo, las acciones levantadas a partir de las sugerencias y las quejas conforme a los tiempos establecidos.	GC-FR12 Reporte de Acciones de Mejoras GC-FR15 Base de Datos de Mejora
5V	Verificar la eficacia de las acciones	Líder del proceso	El líder del proceso verifica la eficacia de las acciones, mediante el debido seguimiento en el formato de acciones de mejora y realiza el respectivo cierre.	GC-FR12 Reporte de Acciones de Mejoras GC-FR15 Base de Datos de Mejora
6A	Generar mejoramiento del proceso	Líder del proceso	De acuerdo a los resultados obtenidos, se generan las acciones de mejora pertinentes para el mejoramiento continuo del mismo, y colaborar así con la eficacia general del SGC.	GC-FR12 Reporte de Acciones de Mejoras

