

## CAPITULO 13

### ARTICULO 96: MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Sugerencia: Recomendación realizada por la comunidad educativa que puede ser vista como una acción preventiva o una mejora.
- Queja: es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la entidad, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios, en el ejercicio de sus funciones, se requiere un control de no conforme.
- Reclamo: Es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos, se requiere una acción correctiva.
- Reconocimiento: Felicitación presentada por la comunidad educativa sobre un aspecto positivo logrado por la institución.
- Proceso Responsable: Proceso de Gestión de mejoramiento al que le corresponde analizar y dar solución a las sugerencias y quejas presentadas

Para presentar sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos (SQRR) el usuario debe diligenciar el formato sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos y depositarlo en el buzón de sugerencias instalado fuera de secretaría.

Otro medio por el cual se puede expresar sugerencias, quejas y reconocimientos puede ser en forma telefónica o verbal con previa identificación del solicitante. la recepción la hace el gestor o un facilitador responsable de gestión de mejoramiento, quien deberá verificar la veracidad de la información allegada por medio telefónico y procederá a diligenciar el formato sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos, quien las remite al proceso responsable y les brinda el trámite correspondiente.

Para que las sugerencias y quejas, reclamos presentadas sean atendidas, los usuarios deben identificarse registrando los datos solicitados en el formato sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos. Si no tienen identificación del usuario, estas no serán atendidas.

Si se tratara de una situación relevante que amerite un seguimiento, el gestor procederá a constatar la veracidad del asunto; en el evento en que la SQRR sea cierta, se tramitará como es debido; en caso contrario se eliminará.

Para determinar si se trata de una sugerencia, queja, reclamo o reconocimiento (SQRR) se debe ceñir a lo especificado.

El gestor del proceso de gestión de mejoramiento remite las sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos al proceso correspondiente para que analice la situación presentada e implemente la solución u oportunidad de mejora.

El gestor del proceso responsable debe registrar el análisis de la situación y la solución dada, diligenciando los datos solicitados en la parte posterior del formato sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos.

El tiempo máximo para iniciar el debido proceso de las sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos por parte del proceso responsable será de 8 días

hábiles, después de los cuales se notificará al solicitante el paso a seguir de acuerdo a la SQRR recibida y las posibilidades que se tengan para su solución según lo determinado por la gestión comprometida.

#### **ARTICULO 97: MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS**

Los centros cuentan con diferentes medios con el fin de mantener una comunicación constante y efectiva entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa, como son: carteleras, publicaciones, circulares, página web, revista, periódico, etc.

#### **ARTICULO 98: REGLAMENTO PARA EL USO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS.**

Para publicar cualquier aviso o información en los boletines, las carteleras o en otros lugares del colegio, se debe:

- Contar con la autorización de la Coordinación
- Mantenerse el respeto por las personas, fomentar los valores y principios de la Comunidad Escolapia.

#### **ARTICULO 99: FORMATO SUGERENCIAS QUEJAS RECLAMOS Y RECONOCIMIENTO (SQRR)**

En nuestro Sistema de Gestión de Calidad contamos con un formato para garantizar la mejora continua el formato SQRR por medio del cual podrá presentar las Sugerencias, Quejas, Reclamos y Reconocimientos a que haya lugar. Este formato puede solicitarlo en la Secretaría del Colegio, diligenciarlo y colocarlo en el buzón diseñado para tal fin y ubicado en la recepción de la secretaría.

### **DISPOSICIONES FINALES**

**INTERPRETACIÓN Y VACÍOS:** El Consejo Directivo queda facultado para que, por vía de autoridad, interprete este Manual en los aspectos que no sean de clara aplicación. Igualmente, para llenar los vacíos que presente el mismo.

**DELEGACIÓN RECTORAL:** Se delega a la Rectoría para que conforme a las necesidades Institucionales ordene la revisión del manual de Convivencia.

**MODIFICACIONES:** Este manual podrá ser modificado a iniciativa de la Rectoría, el Consejo Académico o de la tercera parte del Consejo Directivo.

El presente manual de convivencia deroga el anterior en todas sus partes

El presente manual de convivencia comienza su vigencia a partir del día de su expedición

## COMPROMISO CON EL MANUAL DE CONVIVENCIA

NOSOTROS:

---

PADRES DEL  
ESTUDIANTE

---

DEL GRADO \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_

NOS COMPROMETEMOS A ESTUDIAR, ASIMILAR Y ACEPTAR EL PRESENTE MANUAL DE CONVIVENCIA ESTABLECIDO POR LOS CENTROS EDUCATIVOS DE LA PROVINCIA COLOMBIA, QUE BUSCA LA FORMACIÓN INTEGRAL DE LA FAMILIA, QUE LLEVA A NUESTRAS HIJOS E HIJAS A LOGRAR LA EXCELENCIA ACADÉMICA POR MEDIO DE LA INVESTIGACIÓN, EL ESTUDIO Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES.

ACEPTAMOS QUE LA INSTITUCIÓN..... EN LA QUE MATRICULAMOS A NUESTRO(A) HIJO(A) ES CONFESIONAL CATÓLICA Y NOS COMPROMETEMOS A RECIBIR TODA LA INFORMACIÓN Y LA INSTRUCCIÓN RELIGIOSA QUE EN ELLA SE IMPARTE. ASÍ COMO TAMBIÉN A PARTICIPAR DE TODAS AQUELLAS ACTIVIDADES QUE FAVOREZCAN NUESTRO CRECIMIENTO PERSONAL, FAMILIAR, SOCIAL Y TRASCENDENTE. RECONOCEMOS QUE SE NOS RESPETA LA LIBERTAD DE CULTOS. TODOS, PADRES E HIJO(A), ACEPTAMOS LO ESTABLECIDO EN EL PRESENTE MANUAL DE CONVIVENCIA Y ASUMIMOS EL COMPROMISO QUE ESTE NOS IMPONE A TODOS.

---

FIRMA DEL PADRE

---

FIRMA DE LA MADRE

---

FIRMA DE LA ESTUDIANTE

**CONTROL DE PENSIONES**

**FEBRERO**

**MARZO**

**ABRIL**

**MAYO**

**JUNIO**

**JULIO**

**AGOSTO**

**SEPTIEMBRE**

**OCTUBRE**

**NOVIEMBRE**