
	COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LA ANUNCIACIÓN				CODIGO:	PGC-PR-03	PAGINA 1 DE 1
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD				FECHA DE REVISION	15/08/2012	
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RECLAMOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES				VERSION	7	

OBJETIVO: Determinar las actividades necesarias para el adecuado registro y manejo de la información suministrada por el beneficiario, que permita a la institución el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos.						
ALCANCE: Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad						

ENTRADA	RESPONSABLES	Num.	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	FRECUENCIA	SALIDA (Registros)
Queja, Reclamo, sugerencia y Felicitación	Comunidad educativa	1	<div>INICIO</div> <div>REGISTRO DE LA SITUACIÓN</div>	Los participantes de la comunidad educativa a través del buzón de sugerencias y/o reclamos presentan las diferentes situaciones a la institución siguiendo el instructivo correspondiente ubicado en el buzón . Las quejas o reclamos verbales, también tendrán tratamiento.	Cada que se presente una situación	PGC-FR-05
PGC-FR-05	Líder del proceso y coordinadora de calidad	2	<div>CLASIFICAR RECLAMO,QUEJA, SUGERENCIA Ó FELICITAICON.</div>	La coordinadora de calidad retira del buzón la información que en él han depositado y clasifica por reclamo y/o sugerencia en orden cronológico asignándole según corresponda el consecutivo, posteriormente los separa de acuerdo a los procesos involucrados en la ocurrencia de las situaciones. Las quejas o reclamos verbales, se darán a conocer a la coordinadora de calidad para su registro.	Semanal	PGC-FR-05
PGC-FR-05	Líder del proceso y coordinadora de calidad	3	<div>DIRECCIONAR QUEJAS, RECLAMOS,</div>	La coordinadora de calidad una vez haya efectuado la clasificación entrega los registros suministrados por la comunidad al líder del proceso involucrado. Sólo se tendrán en cuenta los registros que tengan firma. Los anónimos se destruirán.	Semanal	PGC-FR-05
PGC-FR-05	Líder del proceso	4	<div>ANALIZAR SITUACIÓN Y PLANTEAR ACCIONES</div> <div>¿EL NUEMRO DE SITUACIONES ES IGUAL O MAYOR A 3?</div> <div>SI ACTUAR SEGÚN PROCEDIMIENTO PGC-PR-02</div> <div>NO</div>	El líder del proceso analiza con sus colaboradores, cada uno de los casos presentados por la comunidad,(sea por el buzón ó a través de otro medio y otra instancia) y plantea, las acciones necesarias para la mejora. Se identificarán los factores que los afectan respecto a niveles, grados, procesos, causas y fuentes de reclamación. Si el número de situaciones analizadas corresponden a un mismo caso en numero igual o mayor a 3, se debe actuar según procedimiento PGC-PR-02. De lo contrario continuar según este procedimiento	Semanal	PGC-FR-05
PGC-FR-05	Líder del proceso	5	<div>COMUNICAR LA ACCIÓN DEFINIDA PARA MEJORAR</div>	El líder de cada proceso da respuesta a la situación en el formato PGC-FR-12 y entrega una copia al beneficiario, quien ha firmado, de igual forma, la respuesta puede darse de forma personalizada si la situación lo amerita ó vía email.La coordinadora de Calidad, archiva la respuesta original para posteriormente evaluar percepción.	Máximo una semana después de analizada la situación	Comunicación de la acción de mejora personalizada, via email o formato PGC-FR-12
PGC-FR-12 - PGC-FR-05	Líder de proceso Coordinación de Calidad	6	<div>RETROALIMENTACIÓN, PERCEPCIÓN DEL BENEFICIARIO</div>	Para conocer el grado de satisfacción del beneficiario respecto al tratamiento brindado a su inquietud, queja ó reclamo, se buscará retroalimentación a través del registro de percepción. Esta actividad no es exclusiva de la coordinadora de calidad.	Una Semana después del tratamiento brindado	Percepción del Beneficiario, PGC-FR-16
Indicador de Gestión	Coordinadora de calidad y líder del proceso PGD	7	<div>ANALIZAR INDICADOR DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</div> <div>FIN</div>	La Coordinadora de Calidad junto con el líder de Sistemas de Información elaboran el indicador de gestión, que facilitará la comparación de resultados por periodos académicos. Los líderes de PGD y PGC, deben analizar los resultados del indicador para establecer las quejas ó reclamos más recurrentes en el periodo y hacerles seguimiento a las soluciones planteadas de no ser satisfactorias.	Por periodo académico	Informe de gestión

ELABORADO POR: COORDINADOR (A) DE CALIDAD		REVISADO POR: GESTIÓN DIRECTIVA	APROBADO POR: GESTIÓN DIRECTIVA
---	--	---------------------------------	---------------------------------

