

LICEO LUMEN

PROCESO DE GESTIÓN DE INCONFORMIDADES (PGRI)

Categoría:

Protocolos de Convivencia Escolar

Responsables:

- Principal Lumen.
- Equipo directivo del Liceo Lumen.

Propósito y Alcance:

Establecer un procedimiento claro y estructurado para la gestión de inconformidades relacionadas con empleados del Liceo Lumen, garantizando un manejo justo, transparente y orientado a la mejora continua.

Aplica a todas las personas que reporten inconformidades y a los empleados involucrados en estas situaciones.

Definiciones y Términos Clave:

- **Informe de Gestión y Resolución de Inconformidades:** Formato donde se detalla la situación reportada.
 - **Observaciones Formales con Descargos:** Documento que permite a los empleados involucrados expresar su perspectiva sobre la situación reportada.
 - **Acciones de Mejora:** Estrategias diseñadas para resolver la inconformidad y prevenir futuros incidentes similares.
-

Procedimiento Detallado:

1. Recepción de la Inconformidad:

- La persona que desea reportar una inconformidad debe informar al Principal Lumen.
- El Principal diligencia el **Informe de Gestión y Resolución de Inconformidades**, registrando:
 - Fechas y circunstancias.
 - Personas involucradas.
 - Descripción detallada de la situación.

2. Notificación al Empleado Involucrado:

- El Principal entrega al empleado el formato **Observaciones Formales con Descargos**, donde se describe la inconformidad.
- El empleado tiene un plazo determinado para completar el formato, proporcionando sus observaciones y descargos sobre la situación.
- Se garantiza el derecho del empleado a expresar su versión de los hechos.

3. Evaluación y Acciones de Mejora:

- El Principal y el equipo directivo del Liceo Lumen revisan las observaciones y descargos.
- Diseñan un plan de acciones de mejora que puede incluir:
 - Capacitaciones específicas.
 - Seguimiento más cercano por parte de la dirección.
 - Ajustes en las funciones del empleado.

4. Comunicación del Proceso:

- El Principal informa a la persona que presentó la inconformidad sobre:
 - Las observaciones realizadas por el empleado involucrado.
 - Las acciones de mejora implementadas por el Liceo Lumen.

-
- Garantizar transparencia en cada etapa del proceso.

5. Tiempos de Resolución:

- El proceso completo, desde la recepción de la inconformidad hasta la implementación de las acciones de mejora, no debe superar los 15 días calendario.

Materiales o Recursos Necesarios:

- Formato de **Informe de Gestión y Resolución de Inconformidades**.
- Formato de **Observaciones Formales con Descargos**.
- Recursos para implementar capacitaciones o ajustes en las funciones.

Medidas de Control y Seguimiento:

- Revisión semanal de los casos abiertos por parte del equipo directivo.
- Supervisión de la implementación de acciones de mejora para garantizar su efectividad.

Excepciones y Casos Especiales:

- En situaciones complejas o recurrentes, se puede involucrar a un especialista externo para garantizar la resolución adecuada.

Consecuencias por Incumplimiento:

- Advertencia formal si el personal encargado no cumple con el protocolo establecido.
- Observación formal en el historial laboral del empleado si las inconformidades no se resuelven de manera satisfactoria.

Fecha de Emisión y Revisión:

- **Emisión:** julio 2024.
- **Revisión:** anual.