PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIASJARDÍN INFANTIL SEMBRANDO CAMINO

INTRODUCCIÓN

La FUNDACION SOCIAL SEMBRANDO CAMINO en su proyecto AJRDIN INFANTIL SEMBRANDO CAMINO, con el ánimo de prestar cada día un mejor servicio, establece una vía de comunicación eficaz a las peticiones, sugerencias, solicitudes, quejas, recalamos y felicitaciones entre colaboradores y beneficiarios, que permita conocer sus derechos, presentando varias iniciativas que mejoren la calidad en la prestación del servicio y evidencie la satisfacción ante el desarrollo del proyecto.

Este protocolo se crea con el propósito de disponer de un espacio que permita escuchar y atender a las solicitudes y sugerencias que los beneficiarios realicen sobre la calidad de la prestación del servicio basado en los principios de eficacia, equidad y respeto. El presente protocolo contiene los procesos de apertura del buzón y la socialización de los resultados al talento humano donde se establecen planes de mejora y la socialización de resultados a familias beneficiarias. Siendo estos mecanismos factibles a la comunidad beneficiaria, permiten la participación, evaluación y plan de mejora de las situaciones encontradas, fomentando el desarrollo de posturas críticas y comprometidas con el bien común.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad del servicio prestado por el Jardín infantil Sembrando Camino, mediante el uso del mecanismo de comunicación “Buzón de Sugerencias PQRFS”.

MARCO CONCEPTUAL

El Buzón de Sugerencias es un canal o mecanismo de comunicación que facilita la nuestros beneficiarios, colaboradores y comunidad en general, la presentación de su petición, queja, reclamo o felicitación, en la unidad operativa en pro del mejoramiento continuo del servicio y una solución oportuna y eficaz.

DEFINICIONES

Peticiones:
Es aquel derecho que tiene toda persona individual, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés ya sea individual, general o colectivo.

Queja:
Manifestación de insatisfacción de los padres de familia, que no implica incumplimiento de los requisitos establecidos. Esta puede ser presentada por ellos de forma verbal o escrita.

Reclamo:
Manifestación de insatisfacción de los padres de Familia con el servicio recibido, al presentarse una no conformidad (NC). Implica incumplimiento de los requisitos previamente acordados.

Felicitación:
Es la manifestación que expresa el agrado, calidad o satisfacción por el servicio prestado por el Jardín infantil o un funcionario en especial.

Buzón:
Este se encuentra ubicado en la unidad operativa de fácil acceso a las familias usuarias.

Servicio:
Es superar las expectativas del cliente. Hacer beneficiarios felices. Es deleitar a las familias beneficiarias. Son todos esos pequeños detalles que quedan en la mente de las familias como un mayor valor agregado en la percepción del servicio.

Control estadístico del procedimiento:
Definir las herramientas estadísticas básicas para el control del diligenciamiento de los formatos de buzón de sugerencias.

Planeación:
Planear la forma de recoger, evaluar, analizar y rendir un informe de las sugerencias formuladas por las familias beneficiarias y colaboradores.

DESCRIPCION

La unidad operativa tendrá su propio control de las peticiones, quejas y reclamos y será responsabilidad del responsable del servicio y el comité velar por su seguimiento y control.

PETICIÓN EFECTUADA

Cuando el beneficiario, colaborador o comunidad en general efectúa una petición relacionada con el servicio del jardín infantil, esta debe registrarse y mantener en medio escrito para plantear su análisis y plan de acción con el fin de dar una respuesta oportuna.

QUEJA EFECTUADA

Cuando el beneficiario, colaborador o comunidad en general, efectúa una queja relacionada con el servicio, pero no considera un incumplimiento de los requisitos, se debe atender y registrar, para luego definir si amerita o no el planteamiento de una acción correctiva o preventiva.

RECLAMO EFECTUADO

Cuando el beneficiario, colaborador y comunidad en general, efectúa un reclamo este debe registrarse y mantener en medio escrito, para luego efectuar su análisis y planear su solución oportuna. Siempre que se reciba un reclamo, la coordinadora debe generar una acción correctiva y dar respuesta formal al padre de familia.

RESPONSABLE

Responsable de la aplicación de este protocolo: Docente encargada y responsable del servicio.

DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO

Cuando se reciba una petición, queja o reclamo sin importar el medio, debe asegurar el registro de la misma en el formato de peticiones, quejas y reclamos (PQR) ya sea diligenciado por él mismo o por el equipo de trabajo, donde quedará consignada la información relacionada como:

- Fecha
- Nombre
- Dirección
- Correo electrónico
- Descripción de la PQR
- Firma

Una vez se haya recibido la petición, queja, reclamo o felicitación, será informada a la responsable del servicio y será depositado en el buzón el formato diligenciado para su correspondiente apertura.

DESCRIPCIÓN DE PROCESO DE APERTURA DE BUZÓN

1. Las responsables del funcionamiento del buzón de sugerencias y un padre de familia cada tres (3) meses realizara la apertura del mismo y se levantara acta de lo evidenciado.

2. Verificar que la información sea confiable.
3. Evaluar las PQR y diseñar medidas correctivas o plan de acción de acuerdo a las sugerencias recibidas, para dar solución al problema planteado.
4. Si el participante del servicio ha hecho constar sus datos personales de contacto, se le informara por escrito o verbal la respuesta o medidas tomadas al respecto y se consignara en el acta, dando cierre a la PQR.
5. Las PQR recibidas por WhatsApp, se tramitarán de igual manera como las de manera escrita o verbal.
6. Archivar en orden consecutivo los formatos del buzón de sugerencias y su acta correspondiente.
7. En caso de no haber quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, se realizar acta informando la situación y se socializará el protocolo con la comunidad nuevamente para motivar a los beneficiarios su uso.