PROTOCOLO SOBRE EL USO DEL BUZON DE SUGERENCIAS DEL JARDIN INFANTIL CASTILLO SAN LUCAS MARIA CANO

castillo san lucas
maría cano

NIT 900.119.083-9

INTRODUCCION

1. OBJETIVOS
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS
3. ALCANCE
4. RESPONSABLE
5. DEFINICIONES.
6.DESCRIPCION DEL PROCESO
6.1. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO
6.2 DOCUMENTOS GENERADOS

Carrera 74 F N° 62 03 Sur Bogotá
TEL 7 89 94 64
CEL 310 8195745
fundacastillolucas@yahoo.com

Powered by CamScanner

castillo san lucas
maría cano
NIT 900.119.083-9

INTRODUCCION



Este Protocolo permite brindar toda la información relacionada al uso del buzón de Sugerencias que se encuentran instalado en el Jardín Infantil Castillo San Lucas Maria Cano, a la entrada de la puerta principal, en este protocolo se determina el rol que tendrá el responsable que custodiará las llaves y los documentos que allí reposan. Un buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado para dar voz a las distintas ideas de mejora.



El buzón de sugerencias es una propuesta interesante y atemporal que invita al talento humano, padres de familia a poder presentar sus propuestas, las recomendaciones, las ideas, las quejas concretas y las felicitaciones que consideren oportunas a través de este medio que es un símbolo de escucha activa, ya que el jardín infantil Castillo San Lucas Maria Cano responde con implicación ante estas propuestas que facilitan la prestación del servicio de calidad.



1. OBJETIVO

Establecer la metodología que permita atender y responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y felicitaciones del talento humano, padres de familia; para propiciar y elevar la calidad del servicio, mediante un trato digno al talento humano, padres de familia en un ambiente de respeto, equidad y transparencia. Es necesario tener siempre presente la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato al talento humano y padres de familia. o irregularidades en el servicio.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y felicitaciones, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas del talento humano y padres de familia, esto para consolidar y enriquecer la calidad del servicio ofrecido por el Jardín Infantil Castillo San Lucas Maria Cano. El objetivo de la gestión de las reclamaciones es reforzar la relación con el jardín/talento humano padres de familia.

Lograr que los padres de familia y el talento humano ejerza sus derechos, durante el periodo que reciben el servicio. Dar seguimiento y control cada dos meses, a la información de las acciones establecidas para dar eficiencia en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones, presentadas por el talento humano, padres de familia en el buzón de sugerencias del Jardín infantil Castillo san Lucas Maria cano.



Powered by CamScanner

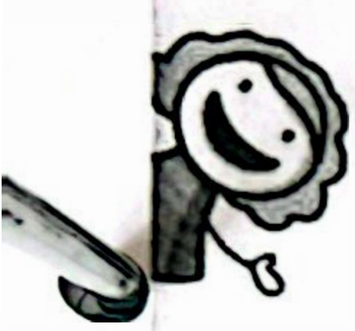


castillo san lucas
maría cano

NIT 900.119.083-9

3. ALCANCE

Inicia con la apertura del buzón de sugerencias semanalmente, por parte de la responsable del servicio, dos padres de familia, la responsable del componente y el vigilante. y termina con el traslado del respectivo documento por parte de la responsable del servicio para dar respuesta, cuando la queja, reclamo y/o sugerencia es anónima se publicará en la fachada del Jardín Infantil Castillo san Lucas María Cano.



4. RESPONSABLES

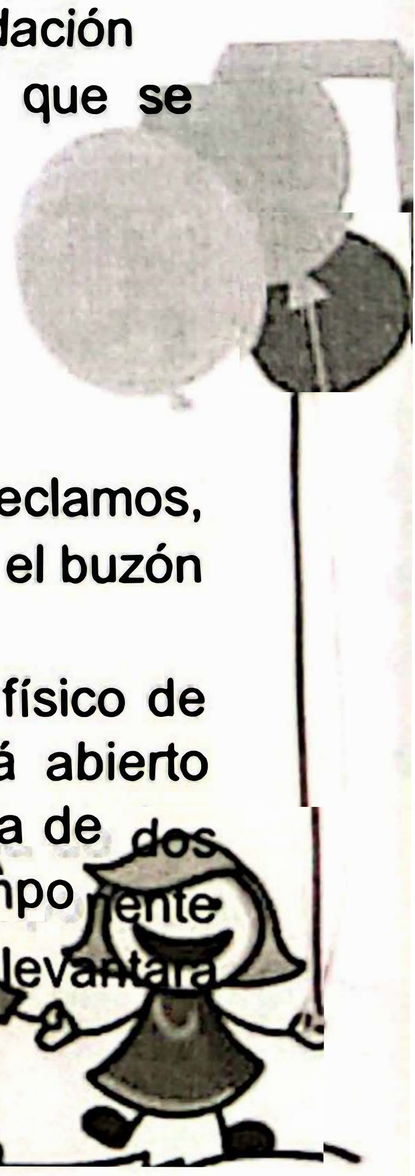
Los responsables será la responsable del servicio del jardín infantil castillo san Lucas María Cano a quien corresponde dar seguimiento, respuesta y solución a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones recibidas.



5. DEFINICIONES

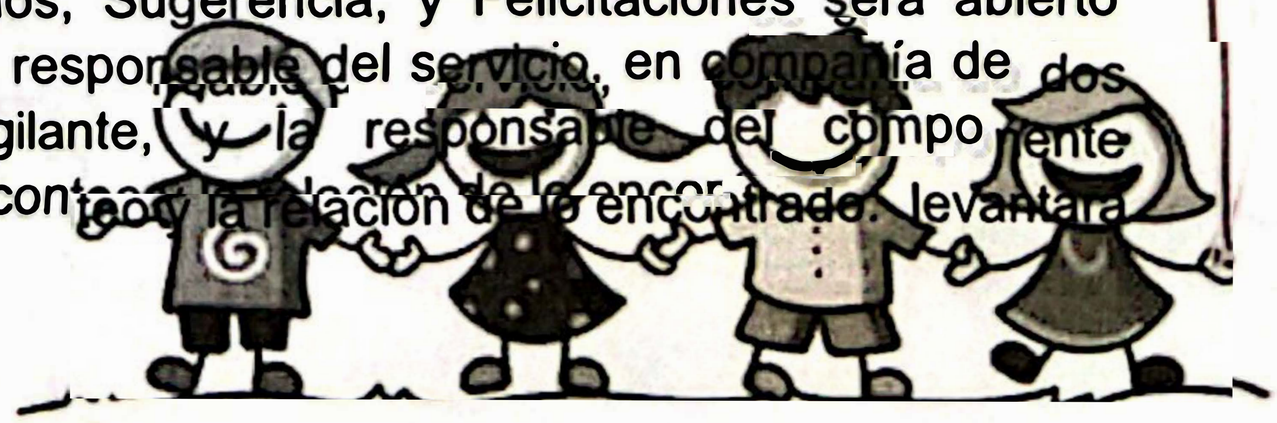
- QUEJA: Medio por el cual el personal de talento humano y padres de familia pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinada profesional, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención.
- SOLICITUD: Es una diligencia cuidadosa o un pedido. El verbo solicitar, por su parte, *hace* referencia a pedir, pretender o buscar algo.
- *SUGERENCIA: Una sugerencia es algo* que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación
- FELICITACION: Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella
- SOLUCION: Resolver el problema.
- IMPROCEDENCIA: *Falta de conformidad.*





6. DESCRIPCION DEL PROCESO

- Emisión de Petición o sugerencia: La Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia, o Felicitación deberá ser por escrito y colocada en el buzón de sugerencia físico.
- Apertura de buzón de sugerencia físico: El buzón de sugerencia físico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, y Felicitaciones será abierto cada mes por la profesional responsable del servicio, en compañía de dos padres de familia, el vigilante, y la responsable del componente administrativo quien hará el conteo y la relación de lo encontrado. levantara acta.



TEL 7 89 94 64
CEL 310 8 195 7 45
fundacastillo.cc@yahoo.com

Powered by CamScanner





- Clasificación o determinación de los documentos: La responsable de abrir el buzón de sugerencias clasificara y analizara los documentos, se trasladan a la oficina de la responsable del servicio, para luego proceder a dar respuesta a la petición queja o sugerencia, reclamo y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar, corregir o solucionar.
- Tiempo de respuesta a la queja: La respuesta al peticionario no debe de exceder más de 8 días hábiles, una vez recibida la Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia.

NIT 900.119.083-9



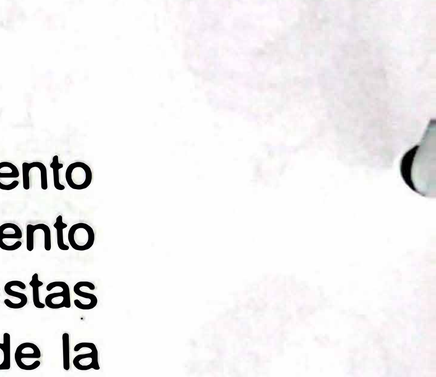
6.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO



Disponer de un sistema de información interna que facilite el conocimiento de las Petición, Quejas, Reclamo, Sugerencias y Felicitaciones, que el talento humano y padres de familia emita, así mismo la retroalimentación que estas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

6.2 DOCUMENTOS GENERADOS:

Acta de apertura, seguimiento, control del buzón de sugerencias y Documentos de respuesta, formato apertura buzón de sugerencias.





Powered by CamScanner