

	<p style="text-align: center;"><i>INSTITUCION EDUCATIVA ESTEBAN VEJWA</i>  <i>“La calidad educativa, principio rector de todas nuestras acciones”</i></p>	
<p style="text-align: center;"><b>CODIGO CA-IN01</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>INSTRUCTIVO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>VERSION 02</b></p>

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atender las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones de los clientes o personal interno de nuestro servicio educativo.

## 2. ALCANCE

Aplica para el tratamiento de las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

**3.2 Queja:** Inconformidad manifiesta hecha a la Institución relativa al servicio que se ofrece. Puede ser escrita u oral, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita. Si la queja es anónima, la respuesta debe ser pública.

**3.3 Reclamo:** Manifestación de inconformidad por el incumplimiento de un requisito o violación de un derecho del beneficiario. Va acompañada de una solicitud formal manifestando la inconformidad, donde se incluye la solución al problema.

**3.4 Cliente:** Organización o persona que recibe el servicio educativo.

**3.5 Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus expectativas con relación a la atención, a su queja, sugerencia o felicitación.

**3.6 Realimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

**3.7 Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre las mismas, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**3.8 No conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.

**3.9 Servicio Educativo no Conforme (SENC):** No conformidad que se presenta durante la prestación del servicio educativo y que afecta la calidad del mismo.

**3.10 Acción correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**3.12 Sugerencia:** Comentario, opinión o propuesta de mejora.

**3.13 Acción de Mejora:** Actividades recurrentes para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

**3.14 Petición:** Solicitud formal de información.

**3.15 Felicitaciones:** Manifestación oral o escrita de la satisfacción que se experimenta con motivo de alguna situación o suceso favorable para la Institución

## 4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar los formularios, sea conocida por clientes, el personal de la institución y otras partes interesadas.