



1 OBJETIVO

Establecer la metodología y pasos a seguir para la atención de las quejas recibidas por parte de nuestros clientes.

2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las quejas recibidas para todos los procesos, las áreas, niveles y funciones del Colegio Buena Tierra.

3 DEFINICIONES

QUEJA:

Implica cualquier tipo de insatisfacción o inconformidad por parte del cliente, ya sea en la parte académica, administrativa, conductual o de cualquier otra índole.

4 REFERENCIAS

- 4.1 RD-PO-05 Procedimiento para las acciones Correctivas.
- 4.2 RD-PO-04 Procedimiento para el control del Servicio NO CONFORME.
- 4.3 DA-PO-03 Procedimiento para la Atención a Padres de Familia.

5 RESPONSABLES

- 5.1 Dueños de Procesos que integran el SGC
- 5.2 Dirección General
- 5.3 Dirección de Administración
- 5.4 Dirección Académica
- 5.5 Dirección de Calidad
- 5.3 Control y Gestión de Calidad
- 5.4 Comunidad Buena Tierra

6 FORMATOS / REGISTROS

- RD-RG-05 Encuesta de Servicio
- DA-RG-26 Control de Atención a padres de familia
- RD-RG-03 Evaluación de Padres de Familia al CBT
- RD-RG-04 Evaluación de Alumnos al CBT y Alumnos a Docentes
- RD-RG-08 Acción Correctiva



PROCEDIMIENTO PARA LA "ATENCIÓN A QUEJAS"

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

N.P	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
		INICIO	
1	Cientes Padres de Familia Alumnos Personal del Colegio	Manifiestan su queja o inconformidad a través de: RD-RG-05 Encuesta de servicio DG-RG-03 Evaluación de Padres de familia al CBT RD-RG-04 Evaluación de Alumnos al CBT y Alumnos a Docentes DA-RG-26 Control de Atención a Padres de Familia, Correo Electrónico o Escrito libre, su inconformidad sobre el servicio recibido	Entrada
2	Dueños del proceso Dirección General	Cuando un padre de familia manifieste una queja, esta será atendida primeramente por la Dirección de nivel informando a Dirección General.	
3	Dirección General Dir. Académica	Cuando la queja es detectada por situaciones reiterativas en la revisión al Control de atención a padres de familia DA-RG-26, la Dir. General turna a la Dir. Académica para la investigación pertinente y se determine en conjunto si procede la queja o no procede e informar al responsable del proceso que deberá emitir la acción correctiva y dar seguimiento a la misma.	
4	Dueño del Proceso	Deberá dar atención inmediata a la Queja, realizar una investigación y análisis de los hechos para determinar las acciones que deben tomarse para la atención, seguimiento y resolución a la Queja, documentándolo en una Acción Correctiva RD-RG-08 conforme al Procedimiento de Acciones Correctivas RD-PC-05.	Desarrollo
5	Dueño del Proceso y Jefe Inmediato	Cuando aplique se deberá informar al padre de familia, alumno y/o personal del Colegio sobre el resultado de la investigación, así como el plan de trabajo para atender su queja de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para la Atención a Padres de Familia DA-PO-03. Al realizarse la entrevista con el Padre de Familia, se llena el formato de Control de Atención a Padres de Familia DA-RG-26 para dejar evidencia del seguimiento a la NO CONFORMIDAD del Padre de Familia.	
6	Dueño del Proceso involucrado	En caso de NO PROCEDER la queja, la Dirección Correspondiente debe asegurarse que se ha dado respuesta en tiempo y forma a nuestros Clientes y tener evidencia.	Salida
7	Dir. Calidad y SGC	Darán seguimiento a la queja hasta su cierre y llevaran registro.	
		TERMINO	

8 CONSIDERACIONES GENERALES

- 8.1 El padre de Familia puede manifestar su queja a través de: Encuesta de servicio, Control de Atención a Padres de Familia, Evaluación de Padres de Familia al CBT, Correo Electrónico o Escrito libre del padre de familia, cualquier insatisfacción o inconformidad sobre el servicio recibido.
- 8.2 Los alumnos o personal del Colegio pueden manifestar su queja vía correo electrónico o escrito libre.
- 8.3 Indistintamente por el medio en que se reciba se deberá documentar su análisis, seguimiento y resolución (soportar su seguimiento documentalmente a través de una Acción Correctiva RD-RG-08).
- 8.4 **La atención debe ser inmediata.** La primera comunicación con el Padre de Familia debe ser inmediata y la realizará la Dirección del área correspondiente e invitar a Dir. Académica y Dirección General, el plazo para dar respuesta será de 8 días naturales.
- 8.5 Es importante dejar evidencia documental de la conformidad del Padre de Familia al final del proceso.

				Abril, 2022
Dirección de Calidad Emitió	Dirección de Administración Revisó	Dirección Académica Revisó	Dirección General Aprobó	Fecha de Emisión