

## GUÍA PARA EL INGRESO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Las quejas, sugerencias o felicitaciones de los padres de familia, acudientes y estudiantes del Instituto San José DeLaSalle se constituyen para nosotros en una fuente de información para la mejora continua.

Para un correcto manejo de las mismas se permite informar:

1. El miembro de la Comunidad Educativa (padre, acudiente o estudiante) puede expresar el grado de satisfacción del servicio recibido mediante una queja, sugerencia o felicitación.
2. Para expresar el grado de satisfacción usted puede hacerlo en medio físico o digital.
3. En forma física solicitar el formato F-GQ-12 en la recepción de la portería al guarda de vigilancia y depositarlo en nuestro buzón ubicado en la sede A.
4. En forma digital, usted tiene a su servicio la plataforma GNOSOFT. En este caso remita el correo al Jefe de proceso a donde usted desea instaurar la queja, sugerencia o felicitación.
5. En ambas situaciones dentro del término de cinco días, el gestor del Proceso o la gestora de la Calidad se comunicará con usted para informar el inicio y/o estado de tratamiento a su solicitud.
6. Una vez evaluada y tratada la situación por líderes de los procesos respectivos y oficinas correspondientes al caso, se le estará comunicando la decisión o las acciones tomadas.
7. Si en el transcurso de cinco días hábiles no hemos recibido sugerencias o reclamaciones en relación a la solución dada a su queja; consideraremos su satisfacción.

Atentamente;

Ana Milena Ortega Contreras.  
Líder de la Calidad.