

POLÍTICA DE SQF

¿Qué es el proceso SQF?

Es el proceso de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones de nuestro Colegio por medio del cual toda la comunidad puede presentar sus solicitudes frente a los servicios prestados, lo que le permite a nuestros procesos realizar los planes de mejoramiento necesarios.

¿Por qué es importante registrar sus solicitudes?

- Porque nos permite conocer cómo percibe la comunidad nuestro servicio.
- Nos permite generar soluciones satisfactorias y mejorar continuamente nuestros procesos, dando cumplimiento a nuestro objetivo de promover una cultura de mejoramiento continuo de nuestra institución.
- Conocer nuestras fortalezas a través de las felicitaciones o reconocimientos registrados por ustedes, para así mantenerlos en el tiempo y hacerlos más visibles a nuestra comunidad.

¿Cómo se pueden presentar las solicitudes?

Sus solicitudes pueden presentarlas a través del formato virtual disponible en la sección SQF de la página Web; a través del formato físico disponible en los buzones ubicados en 11 puntos del colegio: 2 en cada sección, en la biblioteca, secretaría, salón de encuentros, cafetería y casa de artes o a través del correo electrónico calidad@marymountbogota.edu.co . El total diligenciamiento de los formatos nos facilita tener acceso a toda la información necesaria para realizar el seguimiento adecuado a su solicitud.

¿Qué términos tienen nuestros procesos para dar respuesta a las solicitudes?

Por regla general:

- Diez (10) días hábiles para contestar sugerencias y felicitaciones.
- Quince (15) días hábiles para contestar quejas.

Cada solicitud será atendida por la Coordinación de Calidad quien dará respuesta inmediata de la recepción de la solicitud y realizará la gestión que corresponde con el dueño del proceso responsable.

*Toda solicitud será atendida y se tendrá en cuenta en el proceso de mejoramiento, teniendo en cuenta la viabilidad y la pertinencia que esta tiene en la Institución.