

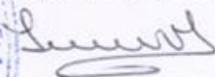
	PROCEDIMIENTO	Código GOB-070-PR-014/15
	Buzón de Sugerencias	Fecha de Vigencia 01 MAR 2018
	Actualización 02	Página N° 01

Elaborado por:

DESPACHO SECRETARÍA DE CULTURA

Nombre y Apellido: T.S.U. Liseth Valenzuela

Firma:



Fecha:

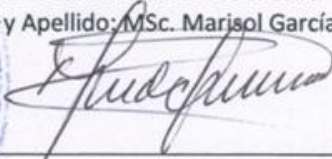
01 MAR 2018

Autorizado por:

DESPACHO SECRETARÍA DE CULTURA

Nombre y Apellido: MSc. Marisol García

Firma:



Fecha:

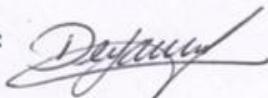
01 MAR 2018

Revisado por:

DIRECCIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN

Nombre y Apellido: Lcda. Deyanira Martínez

Firma:



Fecha:

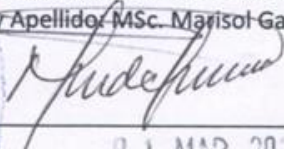
01 MAR 2018

Aprobado por:

DESPACHO SECRETARÍA DE CULTURA

Nombre y Apellido: MSc. Marisol García

Firma:



Fecha:

01 MAR 2018

	Procedimiento	Código GOB-070-PR-014/15
	Buzón de Sugerencias	Fecha de Vigencia 01/03/2018
	Actualización 02	Página N° 2

CONTENIDO

Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Documentos relacionados.....	3
Normas.....	3
Descripción de actividades.....	4
Formularios de obligatorio cumplimiento.....	5
Glosario.....	5
Anexos.....	6

	Procedimiento	Código GOB-070-PR-014/15
	Buzón de Sugerencias	Fecha de Vigencia 01/03/2018
	Actualización 02	Página N° 3

1. OBJETIVO: Mediante la creación del Buzón de Sugerencias, se pretende recoger toda aquella felicitación(es), sugerencia(s) y queja(s), que los clientes y personal adscrito a la Secretaría de Cultura deseen poner en conocimiento, con el objeto de tomar las medidas necesarias para su corrección e implementación en la institución, así como la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE: Las felicitaciones, sugerencias y quejas, podrán referirse a cualquiera de los servicios ofrecidos por la Secretaría de Cultura y Direcciones adscritas.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

3.2 Norma Internacional ISO 9001:2008.

3.3 Procedimiento Elaboración y Control de Documentos, GOB-900-PR-001/05

3.4 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 28 de Diciembre de 2009 y Decreto N° 39.335, creación de la Ley Orgánica de los Consejos Comunales.

3.5 Ley Orgánica para la protección del Niño, Niña y Adolescente.

3.6 Todo Ordenamiento Jurídico aplicable a este documento.

3.7 Procedimiento Servicio No Conforme, GOB-900-PR-005/09.

4. NORMAS:

4.1 Asegurar el cumplimiento de este procedimiento sin menoscabo del ordenamiento jurídico vigente y velar que todos los registros derivados o resultantes de la aplicación de este procedimiento se conserven según lo establecido en el procedimiento **Control de Registros, GOB-900-PR-002/05**.

4.2 Acceder directamente al buzón de Sugerencias a través del formulario **Felicitaciones, Sugerencias y Quejas / Congratulations, Suggestions and Complaints Secretaría de Cultura / Department of Culture, Código: GOB-070-FM-087/15**. Las felicitaciones, sugerencias y quejas podrán ser emitidas a título personal, anónimo o en grupo, debiendo en este último caso, designarse una persona de contacto.

Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no vienen debidamente justificadas, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todos los miembros de la Secretaría de Cultura y Direcciones adscritas.

	Procedimiento	Código GOB-070-PR-014/15
	Buzón de Sugerencias	Fecha de Vigencia 01/03/2018
	Actualización 02	Página N° 4

Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente Anuladas, no procediéndose a su tramitación.

- 4.3** Gestionar a través de la Secretaría de Cultura y el proceso Gestión de la Dirección, contactar con el remitente en caso de duda para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja, sugerencia o felicitación.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

5.1 Nombre de la actividad: Acceso al **Buzón de Sugerencias** por los clientes y personal adscrito a la Secretaría de Cultura y sus Direcciones, en el Municipio Heres del estado Bolívar.

Responsable	Acción
Secretaría de Cultura y Direcciones adscritas	1. Inicia el procedimiento mediante la implementación del formulario Felicitaciones, Sugerencias y Quejas / Congratulations, Suggestions and Complaints Secretaría de Cultura / Departament of Culture, Código: GOB-070-FM-087/15.
Cliente y personal adscrito a la Secretaría de Cultura	2. Utiliza el formulario Felicitaciones, Sugerencias y Quejas / Congratulations, Suggestions and Complaints Secretaría de Cultura / Departament of Culture, Código: GOB-070-FM-087/15, para realizar la (s) felicitación (es), Sugerencia (s) y Queja (s), del o la (s) Oficinas, Coordinaciones, Direcciones, actividad (es), según sea el caso, también podrá notificar otra área que considere que debemos mejorar.
Secretaría de Cultura / Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	3. Analiza los resultados que arroje el formulario Felicitaciones, Sugerencias y Quejas / Congratulations, Suggestions and Complaints Secretaría de Cultura / Departament of Culture, Código: GOB-070-FM-087/15, con una frecuencia de medición semestral; y en caso de: a) Recibir felicitación(es) y sugerencia(s), se remitirá a través de memorando a las Oficinas, Coordinaciones, Direcciones, actividad (es), u otra área que considere pertinente. b) Recibir queja(s), inmediatamente debemos remitir a las Oficinas, Coordinaciones, Direcciones, actividad (es), u otra área que considere pertinente, a través de memorando, con los registros que evidencian las quejas recibidas.

	Procedimiento	Código GOB-070-PR-014/15
	Buzón de Sugerencias	Fecha de Vigencia 01/03/2018
	Actualización 02	Página N° 5

Direcciones adscritas	4. Recibe memorando con los registros que evidencian las quejas recibidas y en un lapso de diez (10) días hábiles, presentará a la Secretaría de Cultura / Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, las correcciones necesarias a través del formulario Plan de acciones, Código: GOB-900-FM-071/08 , así mismo, los registros del análisis de causa raíz (aplicar método que usted considere pertinente), acompañado de la lluvia de ideas y soportes de la corrección y acción correctiva.
Secretaría de Cultura / Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	5. Recibe y analiza el formulario Plan de acciones, Código: GOB-900-FM-071/08 , así mismo, los registros del análisis de causa raíz, lluvia de ideas y soportes de la corrección y acción correctiva. En caso de considerar que dicho formulario y los registros del análisis de causa raíz, lluvia de ideas y soportes de la corrección y acción correctiva, carezcan de datos, tengan omisiones o falten registros que convaliden la queja, devolverá a la Oficina, Coordinación, Dirección, actividad (es), u otra área que considere pertinente, para que subsanen en un lapso de tres (03) días hábiles, los registros pertinentes. 6. Realiza a través de la Secretaría de Cultura y Gestión de la Dirección, un seguimiento y control de los registros de todas las felicitaciones, Sugerencias y quejas recibidas de los clientes/usuarios y personal adscrito a la Secretaría de Cultura, con la finalidad de mejorar el servicio al cliente.

6. FORMULARIOS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO:

6.1 Felicitaciones, Sugerencias y Quejas / Congratulations, Suggestions and Complaints Secretaría de Cultura / Departament of Culture, Código: GOB-070-FM-087/15.

6.2 Plan de acciones, Código: GOB-900-FM-071/08.

6.3 Minuta de Reunión, Código: GOB-900-FM-154/08.

7. GLOSARIO

Buzón de Sugerencias: Mecanismo que facilita al Cliente la presentación por escrito de felicitaciones, sugerencias y quejas.

	Procedimiento	Código GOB-070-PR-014/15
	Buzón de Sugerencias	Fecha de Vigencia 01/03/2018
	Actualización 02	Página N° 6

Cliente: Es quien solicita o recibe el servicio, así como también representa la organización comunitaria, la institución pública y privada, nacional o estatal.

Felicitaciones: Agradecimiento escrito por el servicio recibido.

Mejora continua: proceso estructurado y sistemático dirigido a obtener un rendimiento mayor de un proceso, aumentar la calidad de un servicio o disminuir el costo de obtención de actividades que se desarrollan de forma habitual.

Plan de Acciones: Proceso para subsanar las observaciones o no conformidades evidenciadas en revisiones, auditorias, entre otros.

Quejas: Inconformidad escrita de un servicio recibido.

Sugerencias: Opinión escrita referida a mejorar área o proceso.

8. ANEXOS:

8.1 Formulario Felicitaciones, Sugerencias y Quejas / Congratulations, Suggestions and Complaints Secretaría de Cultura / Department of Culture, Código: GOB-070-FM-087/15.

8.2 Formulario Plan de acciones, Código: GOB-900-FM-071/08.

8.3 Formulario Minuta de Reunión, Código: N° GOB-900-FM-154/08.

	Procedimiento	Código GOB-070-PR-014/15
	Buzón de Sugerencias	Fecha de Vigencia 01/03/2018
	Actualización 02	Página N° 7

8.1 Formulario Felicitaciones, Sugerencias y Quejas / Congratulations, Suggestions and Complaints Secretaría de Cultura / Department of Culture, Código: GOB-070-FM-087/15.

	Felicitaciones, Sugerencias y Quejas / Congratulations, Suggestions and Complaints Secretaría de Cultura / Department of Culture		Código:
			GOB-070-FM-087/15
			Fecha de Vigencia: 27/02/2018
☐ Felicitaciones / Congratulations		Fecha / Date: ____ / ____ / ____ Día / Mes / Año Day / Month / Year	
☐ Sugerencias / Suggestions ☐ Quejas / Complaints			
*Marcar con una equis (X) el atributo que considere oportuno / Mark with a cross (X) the attribute you see fit *Describe tus Felicitaciones, Sugerencias o Quejas / Describe your compliments, suggestions or complaints			

Actualización: 01

	Procedimiento	Código GOB-070-PR-014/15
	Buzón de Sugerencias	Fecha de Vigencia 01/03/2018
	Actualización 02	Página N° 8

8.2 Formulario Plan de acciones, Código: GOB-900-FM-071/08

		PLAN DE ACCIONES		Código GOB-900-FM-071/08 Fecha de Vigencia: 05/01/2018
Dependencia:		Acción: Corrección ☐ Correctiva ☐ Riesgos ☐ Oportunidades ☐		
Area o Proceso:		Referencia:		
Hallazgo				NC ☐ OBS ☐ Riesgos ☐ Oportunidades ☐
Responsable de la Acción:				
Causa				
Corrección				Fecha:
Acción Correctiva				Fecha:
Acciones de Riesgos y Oportunidades				Fecha:
Elaborado por: Nombre y Apellido:		Aprobado por: Nombre y Apellido:		Conformado por: Dirección de Sistema de Gestión Nombre y Apellido:
Firma:		Firma:		Firma:
Fecha:		Fecha:		Fecha:

	Procedimiento	Código GOB-070-PR-014/15
	Buzón de Sugerencias	Fecha de Vigencia 01/03/2018
	Actualización 02	Página N° 9

8.3 Formulario Minuta de Reunión, Código: N° GOB-900-FM-154/08

		MINUTA DE REUNION		Número:	Página
					Fecha:
Asistentes			Agenda		
			Hora	Programado	Real
			Inicio:		
			Término:		
Puntos Tratados / Acuerdos			Responsables		
Minuta preparada por:					