




PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: AS-SGC-GCAL-PRO-07

Versión: 01

Fecha de aprobación: 01-02-2018

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: AS-SGC-GCAL-PRO-07
		Versión: 01
		Fecha de aprobación: 01-02-2018
		Página 2 de 10

1. OBJETIVO


Establecer las actividades que se deben seguir para atender las quejas, reclamos, sugerencias Y felicitaciones por parte de las partes interesadas de tal manera que se les atienda oportunamente, se inicien las acciones necesarias para corregirla y obtener la retroalimentación respectiva.

2. RESPONSABLES

- **Todos los miembros de la empresa:** Reportar y facilitar el reporte por parte de la parte involucrada.
- **Partes Interesadas:** Reportar y dar a conocer su PQRSF formalmente.
- **Coordinador de Calidad y Convenios:** Velar por la aplicación del procedimiento, dirigir el proceso de estudio y determinación de las correcciones y acciones correctivas necesarias, realizar el seguimiento y la comprobación de la aplicación de las acciones que se deriven de las Quejas o Reclamos y realizar la retroalimentación a la parte implicada.
- **Personal implicado (Internos ó externos):** Dar solución en el menor tiempo posible a las quejas y reclamos presentados. Atender las sugerencias y registrarlas para su revisión.

3 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Usuario:** Es la persona natural o Jurídica que contrata los servicios de la institución.
- **Cliente Interno:** Hace referencia a los docentes, planta administrativa, asesores, contratistas y funcionarios de la institución.
- **Aliados estratégicos:** Hace referencia a proveedores, entes de respaldo y empresas con las que se tienen convenios de relación docencia – empresa.
- **Partes interesadas:** Usuario, Cliente interno, aliados estratégicos, entes legales (Ampliación Matriz de Partes interesadas).
- **Acción Correctiva:** Una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita por un incumplimiento o inconformidad en la prestación del servicio.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita por un incumplimiento total o parcial de la empresa a los requisitos contractuales, legales, condiciones locativas, infraestructura y procesos administrativos.
- **Sugerencia o petición:** Comentario respecto a la posibilidad de mejorar el servicio sin comprometer su satisfacción y cumplimiento de requisitos contractuales y legales.
- **Felicitación:** comentario positivo y de exaltación sobre una gestión exitosa.
- **PQRF:** Sigla utilizada para abreviar las palabras petición, queja, reclamo y felicitaciones.

 <p>AIES ACADEMIA INTERNACIONAL DE ESTUDIO MÉTODO DE ESTUDIO FINLANDESES</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	Código: AS-SGC-GCAL-PRO-07
		Versión: 01
		Fecha de aprobación: 01-02-2018
		Página 3 de 10

- **Buzón de Calidad:** Similar a un Buzón de sugerencias. Instrumento puesto a disposición de las partes interesadas para suministrar información PQRF.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **NTC ISO 9001:2015:** Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **ESTATUTO DEL CONSUMIDOR: ley 1480 de 2011- SIC.**

5. REGISTROS

- **FORMATO REPORTE PQRF (AS-SGC-GCAL-FOR-14)**
- **FORMATO DE SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS. (AS-SGC-GCAL-FOR-01)**

6. CUERPO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1. Recepción PQRF	<p>Cualquiera de las partes interesadas de la institución puede suministrar un PQRF. Esto puede ser recibido de forma verbal o escrita a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción. ➤ Llamada Telefónica. ➤ Correo electrónico ➤ Contacto directo. <p>Todo lo anterior puede ser reportado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones de cierre de ciclo. ➤ Buzón de Calidad. ➤ Reuniones de seguimiento académico. ➤ Desarrollo de Tutorías académicas. ➤ Auditorias. ➤ Eventos académicos. 	FORMATO PQRF	<p>Todo el personal.</p> <p>Partes Interesadas.</p>

	<p>➤ Otros espacios propios de la institución.</p> <p>Cualquier funcionario de la institución que reciba el reporte PQRF deberá reportarla en el formato PQRF y suministrarla al coordinador de Calidad y Convenios para su respectivo análisis, tratamiento y curso de acción.</p> <p>Si es una queja o reclamo que tiene una solución inmediata, el funcionario puede darle solución de forma instantánea dejándola respectivamente registrada en el Formato Reporte PQRF y luego suministrarla al coordinador de Convenios y Calidad.</p>		
<p>ANALISIS Y CLASIFICACION REPORTE PQRF</p>	<p>Las Novedades PQRF reportadas de manera directa o indirecta al proceso de Calidad y supervisión y atención al usuario, serán analizadas y clasificadas por el Coordinador de Calidad y Convenios en el formato reporte PQRF.</p> <p>A) Si es una queja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llegadas Tarde Tutor Académico. • No entrega de Guías de aprendizaje. • No entrega de Material de estudio por parte del tutor. • Sesiones de clases perdidas. • Evidencias de aprendizaje inconsistentes. • Carencia de sesiones 	<p>FORMATO PQRF</p>	<p>Líderes de procesos.</p> <p>Coordinador de Calidad y Convenios.</p>

	<p>prácticas, participativas y laboratorios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso sala de informática. • Reprogramación de clases de forma injustificada. <p>B) Si es un reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aulas de clase, baños y dependencias sucias. • Demoras en entrega y expedición de Certificados, constancias y respuestas de trámites administrativos. (Siempre y cuando estén vencidos los términos). • No reflejo de Pagos efectuados. • Notas no reportadas en el Sistema institucional. • Gestión de Prácticas Formativas. • No atención por funcionarios de la institución. • Publicidad engañosa. • Demoras en entrega de uniformes y carnets. • Pagos retrasados de partes interesadas. • Incumplimiento de contratos. • Afiliación ARL usuarios. <p>C) Si es Petición o sugerencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remodelación. • Sugerencia de actividades. • Apertura de nuevos cursos y programas. • Cambio de fechas de actividades institucionales. • Gestión de Prácticas Formativas. • No atención por funcionarios de la 		
--	--	--	--

	<p>institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios de pago (cuando el estudiante este en mora). • Cambio de Horario de una asignatura. • Metodología Docente. • Cambio de Uniformes. • Proposición de actividades complementarias. • Publicaciones en medios informativos institucionales <p>D) Si es una felicitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clase Participativa. • Actividad Significativa. • Visita pedagógica pertinente. • Apoyo de la institución. • Bono e incentivo. • Buena atención por parte de los funcionarios. • Excelente práctica. • Actividad complementaria. • Actividades sociales. • Actividades STAFF. • Eventos. • Semana cultural. <p>Nota: Aspectos como el no ingreso por uniforme, portabilidad del carnet, seguimiento al plan de financiación, perdida por inasistencia, pago de diferidos, pago de talleres, seminario, derecho a grado y actividades extras no son causales de quejas y reclamos, debido a que hacen parte de compromisos y deberes de los estudiantes.</p>		
--	--	--	--

<p>TRATAMIENTO PQRF</p>	<p>La información PQRF será tratada de la siguiente forma una vez sea reportada al área de Calidad:</p> <p>El coordinador de Calidad u Convenios luego de analizar y clasificar la información PQRF, socializará con el proceso implicado y se le dará respuesta al emisor de acuerdo a los siguientes tiempos.</p> <p>Tabla 1. Tiempos de respuesta PQRF</p> <table border="1" data-bbox="516 926 928 1255"> <thead> <tr> <th>ASPECTO</th> <th>TIEMPO RESPUESTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>QUEJA</td> <td>5 DIAS HABILES</td> </tr> <tr> <td>RECLAMO</td> <td>8 DIAS HABILES</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIA</td> <td>8 DIAS HABILES</td> </tr> <tr> <td>FELICITACION</td> <td>INMEDIATA</td> </tr> </tbody> </table> <p>El coordinador de Calidad y Convenios junto a los líderes de procesos definirán las actividades y pasos para eliminar la queja o reclamo. Lo anterior se consignará en el Formato Reporte PQRF.</p> <p>Si se considera que la queja o reclamo amerita acción correctiva dada su magnitud, se aplicarán los pasos estipulados en el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS.</p> <p>A considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí la queja o reclamo tiene la 	ASPECTO	TIEMPO RESPUESTA	QUEJA	5 DIAS HABILES	RECLAMO	8 DIAS HABILES	SUGERENCIA	8 DIAS HABILES	FELICITACION	INMEDIATA	<p>FORMATO PQRF</p> <p>FORMATO DE SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS</p>	<p>Líderes de procesos.</p> <p>Coordinador de Calidad y Convenios.</p> <p>Personal involucrado en el análisis de causa y en el plan de acción.</p>
ASPECTO	TIEMPO RESPUESTA												
QUEJA	5 DIAS HABILES												
RECLAMO	8 DIAS HABILES												
SUGERENCIA	8 DIAS HABILES												
FELICITACION	INMEDIATA												

	<p>posibilidad de una solución inmediata el empleado debe atenderla y solucionarla. De lo contrario debe ser reportada al área de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las sugerencias no es obligatorio tomarlas. Sin embargo, si el área de calidad lo considera a menos que sea una sugerencia significativa se le dará la debida respuesta en el tiempo relacionado en la tabla 1 de este procedimiento. Para el caso de las felicitaciones, no aplica un tiempo de respuesta ya que no involucra una situación negativa. 		
<p>CIERRE PQRF</p>	<p>Una vez se le ha dado el respectivo tratamiento a la queja, reclamo y sugerencia por parte del Coordinador de Calidad y Convenios junto con los líderes de procesos se le informa a la parte interesada que reportó la novedad y se solicita su conformidad con la situación.</p> <p>Se le deberá responder a la parte interesada por escrito (correo electrónico, fax o carta) o telefónicamente, y se confirmará que se recibió la respuesta y su retroalimentación.</p> <p>Lo anterior se deja consignado en el Formato Reporte PQRF en la casilla Retroalimentación. Una vez dado esto se da por cerrada la queja o reclamo.</p>	<p>FORMATO PQRF</p>	<p>Líderes de procesos. Coordinador de Calidad y Convenios.</p>

<p>SOCIALIZACION PQRF</p>	<p>Mensualmente en las reuniones de Calidad y Bienestar institucional serán socializados: Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con el fin de evitar que vuelvan a presentarse y para tomar lecciones aprendidas e incentivar a la mejora continua dentro de la organización.</p> <p>Esto será socializado entre docentes, funcionarios, socios de la compañía para la mejora del servicio. Lo anterior lo realizará el coordinador de Calidad y Convenios.</p> <p>Las sugerencias que sean atendidas serán analizadas por el Coordinador con el fin de determinar su conveniencia y aprovechamiento como acciones de mejora al sistema de gestión de calidad.</p>	<p>RELACION DE PQRF PRESENTADOS</p>	<p>Coordinador de Calidad y Convenios.</p> <p>Gerente.</p> <p>Coordinador.</p>
--------------------------------------	---	--	--

ELABORO	José Luis Lobo Díaz	REVISO	Luis Uribe	APROBO	Jainer Uribe
CARGO	Coordinador de Calidad y Convenios.	CARGO	Coordinador Financiero.	CARGO	Gerente (Coordinador Académico).
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

HISTÓRICO DE CAMBIO.

FECHA	VERSION	QUIEN REALIZO EL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01-09-2017	Versión 01	José Luis Lobo Díaz.	Procedimiento nuevo