	Trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Código	IAC-01 v.07
		Página	1 de 2

1. Objetivo y Alcance

Establecer y determinar las actividades y responsabilidades para asegurar en forma oportuna una respuesta a las inquietudes y quejas de los clientes de los procesos de la Universidad de Pamplona, generando acciones que permitan alcanzar mejoras en los procesos.

Aplica desde la recepción de la queja, reclamo o sugerencia, hasta el tratamiento, seguimiento, cierre y archivo.

2. Responsable

El responsable por aplicar la adecuada aplicación y ejecución del presente instructivo es el líder de cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

3. Definiciones

3.1 Queja: Manifestación de inconformidad sobre la conducta, acción u omisión de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.

3.2 Reclamo: Manifestación de inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.


3.3 Sugerencia: Es el aporte del cliente u otra parte interesada externa, para expresar propuestas de mejora de un producto o servicio.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de La Calidad Fundamentos y Vocabulario.**

4. Contenido

4.1 Definición de Condiciones para el Tratamiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Responsable: Administración del Sistema de gestión de la Calidad
<p>Para garantizar la recepción y trámite de las quejas, reclamos y sugerencias de cualquier proceso, existe el correo electrónico quejasyreclamos@unipamplona.edu.co como mecanismo facilitador para que todos los usuarios accedan a presentar sus quejas, reclamos y sugerencias. Se puede presentar en el FAC-06 Quejas, Reclamos y Sugerencias llamada, carta, en forma personal, correo electrónico, buzón de sugerencias o correo certificado.</p>	

Revisó		Aprobó		Validó	
Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo		Firma María Victoria Bautista Bochagá		Firma María Victoria Bautista Bochaga	
Fecha	Octubre 19 de 2009	Fecha	Octubre 19 de 2009	Fecha	Octubre 21 de 2009

	Trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Código	IAC-01 v.07
		Página	2 de 2

Todo funcionario que reciba una solicitud que involucre una queja, reclamo o sugerencia debe informarle al cliente de la presencia del presente instructivo del Sistema Integrado de Gestión y la forma de comunicarse con él para que le reciban la información.

Todos los requerimientos deben ser atendidos inmediatamente, ya que de su gestión depende la oportunidad y eficacia con que se solucionen.

NOTA: Es indispensable que la persona que coloca una queja, reclamo y/o sugerencia deje sus datos personales para notificarlo (nombre, teléfono y correo electrónico).

Todas las quejas, reclamos y sugerencias que sean enviadas a través del correo electrónico quejasyreclamos@unipamplona.edu.co deben estar debidamente diligenciadas en el formato **FAC-06 Quejas, Reclamos y Sugerencias** de lo contrario no serán remitidas al proceso correspondiente o no serán tenidas en cuenta.

4.2 Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias y Remisión al Proceso Correspondiente	Responsable: Técnico Administrativo
<p>Revisa diariamente los buzones ubicados en todas las instalaciones de la Universidad de Pamplona y recolecta la información.</p> <p>Independientemente de la forma o medios por los que llegue la queja, reclamo o sugerencia el Técnico Administrativo del proceso de Aseguramiento de la Calidad debe verificar y asegurarse de que se diligencie el FAC-06 Quejas, Reclamos y Sugerencias para su respectivo tratamiento y seguimiento.</p> <p>Una vez diligenciado el FAC-06 Quejas, Reclamos y Sugerencias procede a clasificar la información por procesos y la transfiere al proceso correspondiente con FGT-12 Memorando con copia al líder del proceso de Control Interno.</p> <p>NOTA: El proceso Aseguramiento de la Calidad contará con 3 días hábiles para remitir la queja, reclamo y sugerencia al proceso que corresponda a partir de la fecha en que se reciba.</p>	

4.3 Trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Responsable: Líderes de Procesos / Grupos de Mejoramiento
<p>a) Quejas y Reclamos: Analiza la solicitud recibida para determinar la causa raíz de la queja o reclamo, plantea medidas de solución inmediatas con el objetivo de dar pronta solución al usuario y responde por escrito o vía e-mail al solicitante en un termino no superior a 15 días (según lo dispuesto en la ley 190 de 1995) contados a partir de la fecha en que el proceso de Aseguramiento de la Calidad remite la queja y reclamo al proceso correspondiente. El líder del proceso debe enviar copia de la respuesta a la Administración del Sistema Integrado de Gestión y al (la) Líder del proceso de Control Interno quien realizará el seguimiento al tratamiento propuesto, monitoreando la oportunidad de la respuesta dada.</p>	

	Trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Código	IAC-01 v.07
		Página	3 de 2

En grupo de mejoramiento se analiza la causa raíz de la queja o reclamo, detectando las acciones correctivas, preventivas a que puedan dar lugar, teniendo en cuenta el **PAC-05 Toma de Acciones Correctivas** y **PAC-06 Toma de Acciones Preventivas**, dejando evidencia en el **FAC-08 Acta de Reunión**.


b) Sugerencias: En grupo de mejoramiento los líderes de cada proceso analizan las sugerencias recibidas y según el tipo, pueden ser consideradas y gestionadas como acciones de mejora, informando al usuario la recepción de la sugerencia.

Las acciones para las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el mes se deben describir en un único formato mensual **FCI-19 Plan de Mejoramiento** que debe ser remitido mediante memorando y **FAC-08 Acta de Reunión** mediante correo electrónico a la Administración del Sistema Integrado de Gestión para su revisión y seguimiento.

Nota: Las copias enviadas a la Administración del SIG se registran en el **FAC-16 Recepción de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad** para el control de la correspondencia entregada al proceso.

4.4 Análisis del Indicador de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Responsable: Líderes de Procesos / Grupo de Mejoramiento
<p>Tanto las solicitudes recibidas como las respuestas enviadas o entregadas deben ser recolectadas por cada proceso para la medición del indicador y la evaluación de la gestión; diligenciando el FAC-20 Informe de Indicadores el cual debe ser evaluado mensualmente por el Grupo de Mejoramiento como insumo para la medición trimestral de este indicador, y debe ser enviado a la Administración del Sistema Integrado de Gestión en las fechas establecidas en el FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión” junto con el FAC-08 Acta de Reunión y memorando.</p>	

4.5 Control de las Quejas, Reclamos y Sugerencias por Parte del proceso de Aseguramiento de la Calidad	Responsable: Técnico Administrativo
<p>El funcionario del proceso de Aseguramiento de la Calidad consolida la información trimestral en el FAC-27 Tabla de Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión en la cual se debe verificar diariamente la eficacia de las acciones planteadas por los procesos en la solución dada a las quejas, reclamos y sugerencias teniendo en cuenta la información recepcionada por los procesos en el FAC-06 Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p> <p>De igual forma debe comprobar que la información recolectada en el indicador HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas reportado por los procesos coincida con la consolidada en el FAC-27 Tabla de Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión; comprobando la veracidad de los reportes presentados por los procesos respecto a este indicador.</p>	

	Trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Código	IAC-01 v.07
		Página	4 de 2

4.6 Evaluación y Control a la Oportunidad en la Respuesta de las Quejas, Reclamos y Sugerencias	Responsable: Líder del Proceso de Control Interno
<p>Trimestralmente la Administración del Sistema Integrado de Gestión, envía la información registrada en el FAC-27 Tabla de Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión para evaluar la oportunidad de la respuesta dada por los procesos a los usuarios; con el objeto de determinar si se ha producido mejoramiento en la prestación del servicio dentro de los procesos, verificando la tendencia de las quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Dicha evaluación se consolidará en un informe para ser enviado al Representante Legal de la Universidad de Pamplona, en donde se expondrán las recomendaciones de mejora para ser consideradas dentro de las estrategias institucionales a plantear ante el Consejo Superior para su posterior aprobación y asignación de recursos si fuese necesario.</p>	


4.7 Archivo de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Responsable: Líderes de Procesos
<p>Se archiva en orden consecutivo la documentación relacionada con cada solicitud de queja, reclamo y/o sugerencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FAC-06 Queja, Reclamo y/o Sugerencia - Copia de la carta o memorando de respuesta - Copia del FAC-20 Informe de Indicadores enviado a la Administración del Sistema Integrado de Gestión. - Otros soportes generados en el trámite. 	

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos
- NTCGP 1000:2004. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Ley 190 de 1995
- PAC-05 Toma de Acciones Correctivas
- PAC-06 Toma de acciones Preventivas
- HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas

6. Historia de Modificaciones


Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha del Cambio	Aprobación del Cambio
00	Actualización de documentos	2/05/2005	3/05/2005
01	Actualización de documentos	28/08/2006	1/09/2006
02	Actualización de documentos	17/10/2007	25/10/2007

	Trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Código	IAC-01 v.07
		Página	5 de 2

03	Actualización de documentos	18/01/2008	22/01/2008
04	Actualización de documentos	7/04/2008	08/04/2008
05	Se realizaron modificaciones en todas las actividades del presente instructivo remitirse al FAC-08 Acta de Reunión N° 005 del 27 de marzo de 2009	2/05/2009	3/05/2009
06	Modificación de las actividades 4.1 y 4.2. Remitirse FAC-08 Acta de Reunión del 21 de octubre de 2009	21/10/2009	26/10/2009

7. Administración de Registros

Cod.	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de Retención	Disposición Final
FAC-06	Quejas, Reclamos y Sugerencias	Líder del Proceso	Dependencia del Proceso	Personal autorizado o del proceso	1 año	Archivo Central de la Universidad de Pamplona
FAC-08	Acta de Reunión	Líder del Proceso	Dependencia del Proceso	Personal autorizado o del proceso	1 año	Archivo Central de la Universidad de Pamplona
FAC-20	Informe de Indicadores	Líder del Proceso	Dependencia del Proceso	Personal autorizado o del proceso	1 año	Archivo Central de la Universidad de Pamplona
FAC-23	Panificación Control y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión	Líder del Proceso	Dependencia del Proceso	Personal autorizado o del proceso	1 año	Archivo Central de la Universidad de Pamplona
FAC-27	Tabla de Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión	Líder del Proceso	Dependencia del Proceso	Personal autorizado o del proceso	1 año	Archivo Central de la Universidad de Pamplona
FCI-19	Plan de Mejoramiento	Líder del Proceso	Dependencia del Proceso	Personal autorizado o del proceso	1 año	Archivo Central de la Universidad de Pamplona

	Trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Código	IAC-01 v.07
		Página	6 de 2

FGT-12	Memorando	Líder del Proceso	Dependencia del Proceso	Personal autorizado o del proceso	1 año	Archivo Central de la Universidad de Pamplona
--------	-----------	-------------------	-------------------------	-----------------------------------	-------	---

8. Anexos

“No aplica”