	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GCA-P03
		Fecha: 01/03/2021
	PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 006
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para recibir, atender y tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios de los servicios de la Corporación Tecnológica Industrial Colombiana TEINCO.

2. ALCANCE


Este método es aplicable a todos los procesos en la institución. Inicia con la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y finaliza con la evaluación semestral de la división de calidad.

3. RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento es el director del proceso de gestión de calidad.

4. DEFINICIONES

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Petición:** Solicitud o requerimiento de una acción por parte de un cliente.
- **Queja:** Inconformidad presentada por una mala atención al público.
- **Reclamo:** Disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos.
- **Sugerencia:** Apreciación de un cliente sobre el mejoramiento que se le puede dar a un servicio.
- **Felicitación:** Expresión del usuario por un buen servicio recibido.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Usuario:** Individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio.

 TEINCO Corporación Tecnológica Industrial Colombiana	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GCA-P03
		Fecha: 01/03/2021
	PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 006
		Página 2 de 5


5. CONDICIONES GENERALES

- Cualquier cliente puede instaurar una queja ante la institución.
- El usuario puede comunicar su queja por medio de:
- En la opción de sugerencias que se encuentra en nuestra página WEB Institucional, se encuentra un formulario de registro, el cual se encuentra enlazado con la plataforma del sistema institucional SAYC.
- La petición, queja o reclamo debe ser tramitada en un plazo máximo de cinco días para considerarse eficiente y diez para ser eficaz.
- Las PQRSF serán tramitadas de manera individual sin importar que estén dirigidas a un mismo proceso o individuo.

6. DESCRIPCIÓN

6.1. Registro página Web


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTROS
1.	Expresar la necesidad de comunicar una situación que implica una PQRSF	Parte interesada	Personalmente o telefónicamente.
2.	Informar al cliente la forma como se realiza el registro de las PQRSF por medio de la página Web.	Funcionario administrativo	Video explicativo del manejo de las PQRSF Banner y carteleras.
3.	Realizar el registro en el formulario de PQRSF, escogiendo la sede, el tipo de PQRSF y la división a la que le coloca la inquietud. Además de los datos personales, los cuales son opcionales.	Parte interesada	Formulario de registro de PQRSF de la página Web.
4.	El registro realizado de la PQRSF en la página web es enviado automáticamente como mensaje al correo del responsable de la división.	Servidor de la página Web	Mensaje electrónico
5.	Ingresar a la plataforma del SAYC con el usuario para dar respuesta a la PQRSF	Responsable de la División	Plataforma del SAYC
6.	Revisar la situación y registrar la respuesta	Responsable de la División	Plataforma del SAYC

 TEINCO Corporación Tecnológica Industrial Colombiana	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GCA-P03
		Fecha: 01/03/2021
	PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 006
		Página 3 de 5

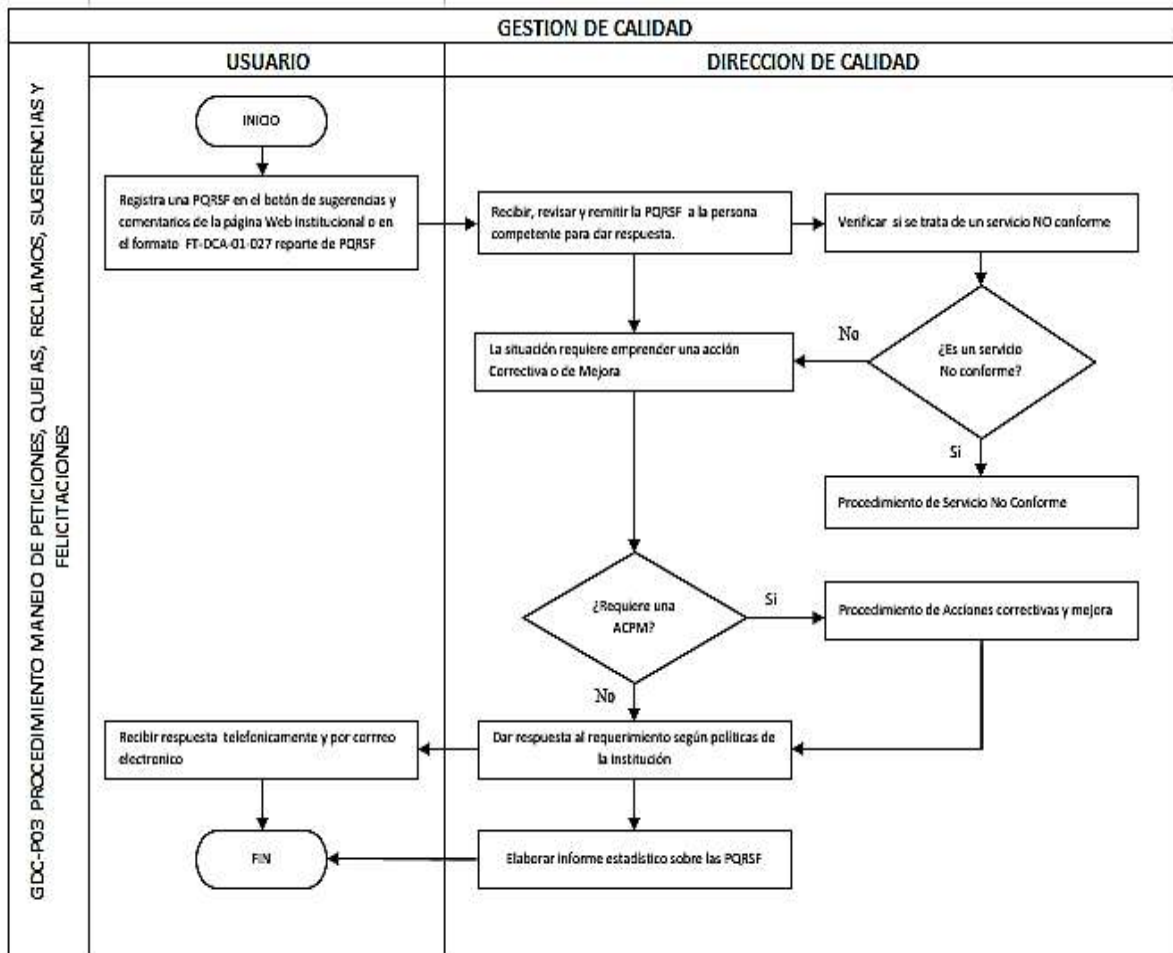
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTROS
7.	Revisa la respuesta y la aprueba oprimiendo la opción correspondiente	Dirección de calidad	Plataforma del SAYC
8.	Revisa la respuesta ingresando a la opción de "seguimiento de respuesta" ubicado en la parte inferior del formulario de registro de la página web	Parte interesada que realizo el registro la PQRSF	Página Web institucional
9.	Revisar las estadísticas de seguimiento registradas en la plataforma del SAYC	Dirección de calidad	Plataforma del SAYC
10.	Realizar el informe de seguimiento de los datos obtenidos	Dirección de calidad	Informe de Presentación de resultados PQRSF

6.2. Seguimiento de la PQRSF

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTROS
1.	Recordar permanentemente a los líderes de los procesos la necesidad de darle respuesta a las sugerencias quejas o reclamos, al igual que el registro de cualquier inquietud en los registros de PQRSF Verbales	Dirección de calidad	Correo electrónico
2.	Comunicarse con el usuario que presento la sugerencia, queja o reclamo para establecer el grado de satisfacción de la respuesta.	Dirección de calidad	Telefónicamente
3.	Elaborar informe estadístico sobre las diferentes sugerencias, quejas o reclamos y presentarlo en las reuniones administrativas	Dirección de calidad	Informe estadístico
4.	Analizar de los informes y desarrollar acciones correctivas y de mejora.	Gestión gerencial y Dirección de calidad.	Formato de acciones correctivas.


	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GCA-P03
		Fecha: 01/03/2021
	PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 006
		Página 4 de 5

6. RUTA METODOLÓGICA.



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GTC 185 Guía Técnica Colombiana 185 Documentación Organizacional
- NTC ISO 9001:2015 Requisito 8.2.1 Comunicación con el cliente
- NTC ISO 9001:2015 Requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva
- NTC ISO 21001:2019 Requisito (7.4.3) Acuerdos de comunicación
- NTC ISO 21001:2019 Requisito (8.5.1.1) Generalidades
- NTC ISO 21001:2019 Requisito (9.1.2) Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

 TEINCO Corporación Tecnológica Industrial Colombiana	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GCA-P03
		Fecha: 01/03/2021
	PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 006
		Página 5 de 5

8. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
002	15-08-2015	4. Descripción General	Se agregó redacción al ítem
002	15-08-2015	5. Definiciones	Se agregaron definiciones al ítem
002	15-08-2015	6. Descripción	Se agregó el paso de seguimiento a la descripción del procedimiento
002	15-08-2015	9. Ruta Metodológica	Se agregó el paso de seguimiento a la ruta metodológica del procedimiento
003	15-01-2018	7. Documentos de Referencia	Se actualizo el documento de referencia ISO 9001:2015
003	15-01-2018	6. Descripción	Se incluye el formato de Reporte de PQRSF FT-DCA-01-027
004	15-01-2020	Descripción y Ruta metodológica	Se actualiza el procedimiento
005	15-11-2020	Descripción y Ruta metodológica	Se actualiza la metodología de registro de PQRSF por medio de la estructuración de una herramienta virtual en la plataforma en el SAYC
006	01/03/2021	8. Documentos de referencia	Se revisa y actualiza según lo establecido en la norma ISO 21001:2019

Elaboró	Revisó	Aprobó
Dirección de Calidad 01/03/2021	Vicerrectoría de gestión 01/03/2021	Rector 01/03/2021