


| | | |
|--|--|--------------------------|
|  TEINCO Corporación Tecnológica Industrial Colombiana | GESTIÓN DE CALIDAD | Código: GDC-P03 |
| | PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y APELACIONES | Fecha: 16/12/2022 |
| | | Versión: 008 |
| | | Página 1 de 8 |

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para recibir, atender y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y apelaciones 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, felicitación o apelación 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

- **Apelación:** Solicitud presentada por cualquier usuario a la institución para reconsiderar la decisión tomada relacionada con el resultado de una queja.
- **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.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja ante el servicio.
- **Usuario:** Individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio.



| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | GESTIÓN DE CALIDAD | Código: GDC-P03 |
| | | Fecha: 16/12/2022 |
| | PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y APELACIONES | Versión: 008 |
| | | Página 2 de 8 |

5. CONDICIONES GENERALES

Cualquier cliente puede instaurar una PQRSFA ante la institución.

El usuario puede comunicar su PQRSFA por medio del formulario de registrado ubicado en la página Web institucional, el cual se encuentra enlazado con la plataforma del sistema institucional SAYC.

La PQRSFA debe ser respondida en un plazo máximo de cinco días para considerarse eficiente y diez para ser eficaz.

El usuario que no esté de acuerdo con la respuesta a una PQRSFA instaurada con anterioridad ante la Institución, podrá realizar una apelación

Las PQRSFA serán tramitadas de manera individual sin importar que estén dirigidas a un mismo proceso o individuo.

La decisión que se origine del tratamiento de la apelación, será tomada por la Rectoría, y será comunicada al usuario, por el funcionario que la institución designe, en un tiempo no mayor a 10 días calendario, después de instaurada la apelación.


Toda la información derivada del tratamiento de la apelación, en lo que respecta a los datos personales de la persona que realiza la apelación y el objeto de la misma, son confidencial, y por lo tanto el personal de la institución guardará absoluta reserva con relación a las actividades, documentos, registros y decisiones tomadas en cada etapa de su solución.

Una vez radicada la apelación, la Rectoría realiza un estudio inicial con el fin de determinar, a qué funcionario se remitirá para su investigación.

Como resultado de la investigación y la identificación de las causas de la respuesta a la queja dada con anterioridad, el funcionario remitirá un informe a la Rectoría, la cual determinará las acciones necesarias ante la apelación entre las cuales se encuentra:

- a. Resarcir al estudiante y eliminar así la inconformidad descrita en la apelación.
- b. Desestimar la apelación, al no encontrarla procedente.
- c. Solicitar nueva información al usuario que permita evaluar, de una mejor forma, su apelación.



| | | |
|--|--|--------------------------|
|  TEINCO Corporación Tecnológica Industrial Colombiana | GESTIÓN DE CALIDAD | Código: GDC-P03 |
| | PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y APELACIONES | Fecha: 16/12/2022 |
| | | Versión: 008 |
| | | Página 3 de 8 |

Una vez realizadas las acciones necesarias, la Rectoría notificará al cliente oportunamente sobre las decisiones y acciones implementadas.

Durante todo el trámite de la apelación la dirección de calidad, realizará el seguimiento, para velar por la transparencia del proceso y el cumplimiento de los tiempos y acciones resultantes de la respuesta de la apelación.

Las acciones definidas en la respuesta a la apelación, en caso de ser procedente, deben cumplirse en un período máximo al inicio siguiente periodo académico, (prorrogable en caso de necesitar más tiempo para su cumplimiento) a partir de su radicación. Una vez las acciones se finalicen, se notificará al cliente el cierre de su apelación mediante una comunicación o un correo electrónico.

6. DESCRIPCIÓN

6.1. Registro página Web

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTROS |
|-----|--|----------------------------|---|
| 1. | Expresar la necesidad de comunicar una situación que implica una PQRSFA | Parte interesada | Personalmente o telefónicamente. |
| 2. | Informar al cliente la forma como se realiza el registro de las PQRSFA por medio de la página Web. | Funcionario administrativo | Video explicativo del manejo de las PQRSFA y Banner |
| 3. | Realizar el registro en el formulario de PQRSFA, escogiendo la sede, el tipo de PQRSFA 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 PQRSFA de la página Web. |
| 4. | El registro realizado de la PQRSFA 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 PQRSFA | Responsable de la División | Plataforma del SAYC |
| 6. | Revisar la situación y registrar la respuesta | Responsable de la División | Plataforma del SAYC |




SC-CER93049

CO-SC-CER93049

SGOE-CER958748

CO-SGOE-CER958748

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  TEINCO Corporación Tecnológica Industrial Colombiana | GESTIÓN DE CALIDAD | Código: GDC-P03 |
| | PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y APELACIONES | Fecha: 16/12/2022 |
| | | Versión: 008 |
| | | Página 4 de 8 |

| 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 realice el registro la PQRSFA | Página Web institucional |
| 9. | Solicitar apelación a la respuesta dada a la queja por parte de la Institución, al no estar de acuerdo con su respuesta | Parte interesada que realice el registro la PQRSFA | Formulario de registro de PQRSFA de la página Web. |
| 10. | Enviar los datos sobre la apelación radicados por el usuario a la Rectoría de la Institución al correo rectoria@teinco.edu.co | Dirección de calidad | Mensaje electrónico |
| 11. | Asignar al funcionario para investigar y dar respuesta a la apelación se envía información radicada por el usuario | Rectoría | Mensaje electrónico |
| 12. | Realizar una investigación a la queja y respuesta dada sobre la que el usuario está realizando la apelación. | Funcionario asignado | Plataforma del SAYC |
| 13. | Realizar un informe a la Rectoría, donde se declara procedente o no la apelación, si se necesita más información y el plan de acción a seguir. | Funcionario asignado | Mensaje electrónico |
| 14. | Si se necesita de más información sobre el caso, se realiza la petición al usuario | Funcionario asignado | Telefónicamente o mensaje electrónico |
| 15. | Si es procedente la apelación, realizar las acciones para eliminar la inconformidad y resarcir al estudiante o parte interesada | Funcionarios Teinquistas | Plan de mejora |
| 16. | Revisar el cumplimiento del plan de acción de la apelación y se realiza el cierre de la apelación. | Funcionario asignado | Correo electrónico |
| 17. | Revisar el cierre de la apelación e informar al usuario la respuesta a su apelación. | Rectoría | Mensaje electrónico o Telefónicamente |
| 18. | Responder la encuesta de satisfacción de PQRSFA si lo desea | Parte interesada que realice el registro la PQRSFA | Página Web institucional |
| 19. | Revisar las estadísticas de seguimiento registradas en la plataforma del SAYC | Dirección de calidad | Plataforma del SAYC |
| 20. | Realizar el informe de seguimiento de los datos obtenidos | Dirección de calidad | Informe de Presentación de resultados PQRSFA |




SC-CER93049

CO-SC-CER93049

SGOE-CER958748

CO-SGOE-CER958748

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  TEINCO Corporación Tecnológica Industrial Colombiana | GESTIÓN DE CALIDAD | Código: GDC-P03 |
| | PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y APELACIONES | Fecha: 16/12/2022 |
| | | Versión: 008 |
| | | Página 5 de 8 |

6.2. Seguimiento de la PQRSFA

| 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. | Elaborar informe estadístico sobre las diferentes sugerencias, quejas o reclamos y presentarlo en las reuniones administrativas | Dirección de calidad | Informe estadístico |
| 3. | Revisar y elaborar el informe de resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de las PQRSFA. | 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. |




SC-CER93049

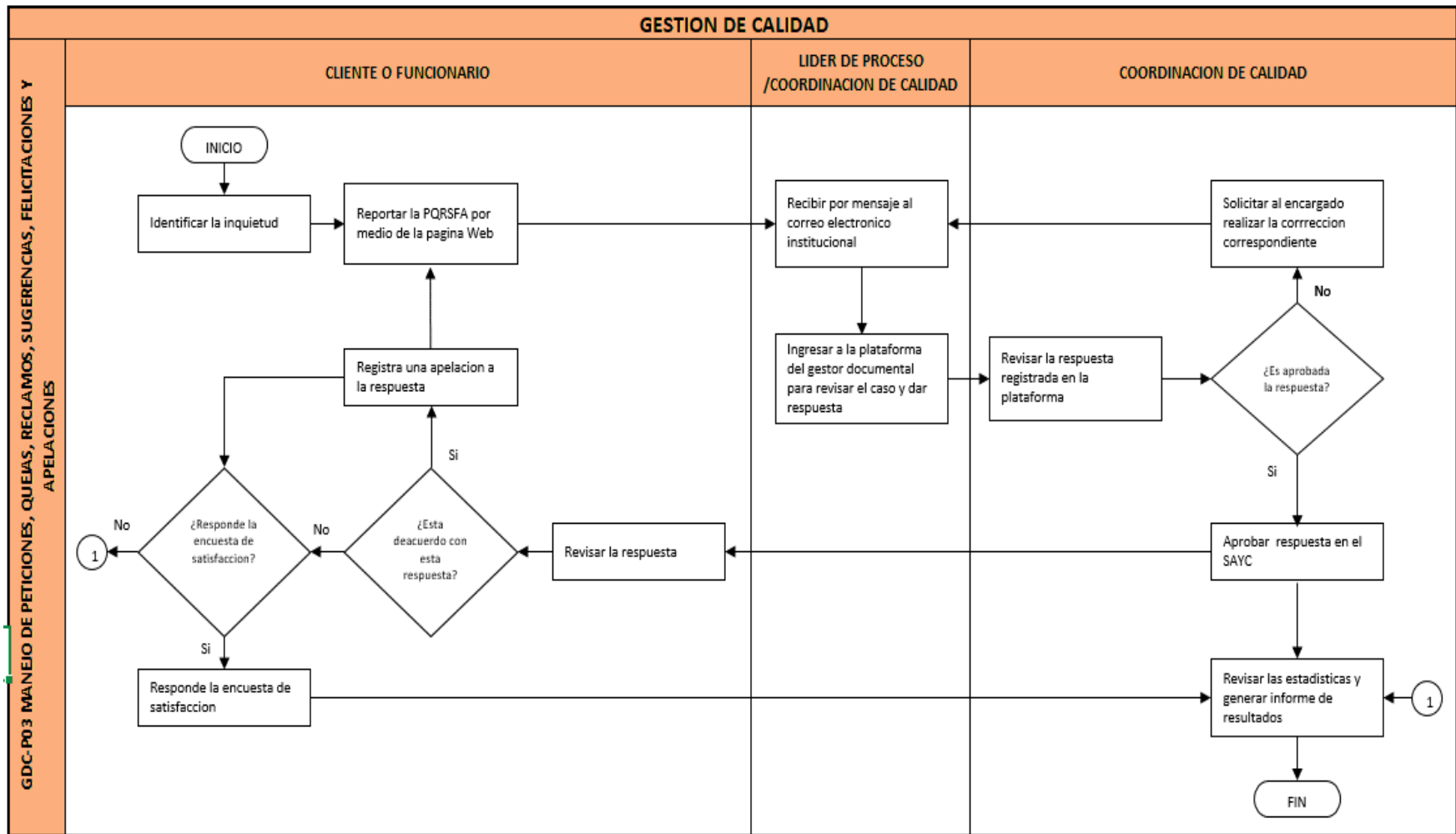
CO-SC-CER93049


SGOE-CER958748

CO-SGOE-CER958748

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  TEINCO Corporación Tecnológica Industrial Colombiana | GESTIÓN DE CALIDAD | Código: GDC-P03 |
| | PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y APELACIONES | Fecha: 16/12/2022 |
| | | Versión: 008 |
| | | Página 1 de 8 |

7. RUTA METODOLÓGICA.



| | | |
|---|--|--------------------------|
|  TEINCO Corporación Tecnológica Industrial Colombiana | GESTIÓN DE CALIDAD | Código: GDC-P03 |
| | PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y APELACIONES | Fecha: 16/12/2022 |
| | | Versión: 008 |
| | | Página 1 de 8 |

8. 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.

9. 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 | 6. Descripción 7. Ruta metodológica | Se actualiza el procedimiento |
| 005 | 15-11-2020 | 6. Descripción 7. 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 |
| 007 | 25/05/2022 | 5. Condiciones generales 6. Descripción. 7. Ruta metodológica | Se actualiza agregando la opción de apelaciones a las quejas |
| 008 | 16/12/2022 | Estructura general | Se actualiza agregando la opción de apelaciones y la encuesta de satisfacción a la plataforma de registro |



| | | |
|---|--|--------------------------|
|  TEINCO Corporación Tecnológica Industrial Colombiana | GESTIÓN DE CALIDAD | Código: GDC-P03 |
| | PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y APELACIONES | Fecha: 16/12/2022 |
| | | Versión: 008 |
| | | Página 2 de 8 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|------------------------------------|--|----------------------|
| Dirección de Calidad 16/12/2022 | Vicerrectoría de gestión 16/12/2022 | Rector 16/12/2022 |

