

PORTADA

VERSIÓN	Justificación de la Modificación
0	Lanzamiento
1	Actualización
2	Actualización de las Actividades descritas en el procedimiento
3	Actualización del procedimiento, inclusión de una nueva actividad
4	Actualización con la Identidad Corporativa Institucional
5	Actualización de las actividades del
6	Actualización del procedimiento en General de acuerdo con la metodología ICONTEC.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Libia Esther Urbina	Nombre: Rafael Brito Núñez	Nombre: Luis Alfonso Pérez Guerra
Cargo: Resp. Bienestar Institucional	Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Rector
Fecha: Sept. 29 de 2014	Fecha: Sept. 29 de 2014	Fecha: Sept. 29 de 2014

Lista de Distribución			
No	Cargo	No.	Cargo
1	Todos los cargos implicados en el Sistema de Gestión de la Calidad	2	
3		4	
5		6	



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
 NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61
 Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404
 Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

1. OBJETIVO

Fortalecer un enfoque hacia el cliente para resolver reclamos y motivar al personal mejorando sus habilidades en el trabajo con los clientes y suministrar una base para la continua revisión y análisis del proceso de reclamos, la solución de los reclamos y la mejora de los procesos.

2. ALCANCE

Inicio: Recepción de la Queja.

Fin: Seguimiento de las Acciones implementadas y del comportamiento de las Quejas Planes de Mejoramiento.

3. CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL MANEJO DE RECLAMOS:

- **RECLAMANTE:** Persona, organización o su representante que hace un reclamo
- **RECLAMO:** Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.
- **OBJETIVO (manejo de reclamos):** Medida en la que el proceso de manejo de reclamos haya alcanzado la expectativa como fue establecida por la política de manejo de reclamos.
- **POLÍTICA DEL MANEJO DE RECLAMOS:** Declaración por la alta dirección de la institución, de las intenciones y principios generales en relación al procedimiento de manejo de reclamos, el cual suministra un marco de referencia para la acción y el ajuste de los objetivos.
- **SERVICIO AL CLIENTE:** Interacción de la institución con los clientes, a través del ciclo de vida de los productos.
- **RETROALIMENTACIÓN:** Opiniones, comentarios y expresiones de interés, en los productos o el proceso del manejo de reclamos.

PRINCIPIOS PARA EL MANEJO DE RECLAMOS

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD ASOCIADOS CON EL MANEJO DE RECLAMOS:

- 1*Enfoque al cliente
- 2* Enfoque por procesos
- 3*Mejora continua
- 4* Toma de decisiones basados en hechos



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RECLAMOS:

- **VISIBILIDAD**

Información acerca de cómo y dónde el reclamo debería ser publicado a los clientes, personal de la organización y otras partes interesadas.

- **ACCESIBILIDAD**

- Disponibilidad de la información sobre los detalles para presentar un reclamo y la respuesta.
- La información debería ser presentada en un lenguaje claro y de fácil comprensión para todos los involucrados, de manera que quienes reclamen no se encuentren en desventaja por motivos tales como el idioma o el uso de formatos entre otros. El procedimiento de manejo de reclamos debería ser de fácil uso o aplicación por parte de los clientes.

- **RESPUESTA OPORTUNA**

- Al recibir un reclamo se debería acusar recibo por parte de la organización e iniciar de manera inmediata, de acuerdo con la urgencia, el respectivo tratamiento.
- Quienes reclaman deberían ser tratados con cortesía y mantenerse informados sobre el progreso de su reclamo.

- **OBJETIVIDAD**

Cada reclamo debería ser tratado en forma equitativa, objetiva e imparcial.

- **COSTOS**

El acceso al procedimiento de manejo de reclamos debería estar libre de costos para quien reclama.

- **CONFIDENCIALIDAD**

- La información identificada como restringida debería estar disponible donde y cuando sea necesario, únicamente para propósitos de tratamiento del reclamo.
- Debería estar protegida dentro de la organización y ser divulgada solamente bajo consentimiento expreso del cliente o de quien reclama.

- **OBLIGACIÓN DE REPORTAR**

- Una organización debería asegurar que el reporte sobre las acciones y decisiones de la organización con respecto al manejo de reclamos están claramente establecidos.

-



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

4. FORMATOS Y / O DOCUMENTOS UTILIZADOS

FOR-INFOTEP-STD-08 Oficio

FOR-INFOTEP-STD- 03- ACTA

FOR-INFOTEP-BU- 21: Petición, Quejas Y Reclamos

5. CONSIDERACIONES GENERALES

Procedimiento llevado a cabo de manera que se mantenga e incremente la satisfacción del cliente. Este proceso debería ser vinculado y alineado con otros procesos del SGC.

CORRECCIÓN

Acción (es) emprendida (s) para eliminar el o lo (s) efectos de la queja con el propósito de solucionar el problema con el cliente

RESPONSABLE

Persona o grupo de personas asignadas para el registro de la queja o reclamo.

REGISTRO

Evidencia objetiva que demuestra el resultado Logro de los resultados. Cuando la Acción Correctiva no es satisfactoria para el cliente hay que establecer nuevamente el Tratamiento del Reclamo.

Cuando las Acciones tomadas no eliminen los efectos de la No Conformidad y generen un impacto mayor en la organización se procederá a la implementación de una acción correctiva de acuerdo con lo establecido en el [PRO-INFOTEP-SGC-04 Procedimiento de acciones correctivas y Preventivas](#)

Cuando se identifiquen riesgos por No Conformidades presentadas ya sea por frecuencia o por un impacto mayor en la organización se procederá a la implementación de una acción preventiva de acuerdo con lo establecido en el [PRO-INFOTEP-SGC-04 Procedimiento de acciones correctivas y Preventivas](#)

TIEMPO DE SOLUCIÓN DEL TRAMITE

Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días hábiles para atender reclamos.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y elogios.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

6. PROCEDIMIENTO

Descripción de Actividades:

CAMPAÑA DE FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
P	<p>PLANEACIÓN Y DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso alta dirección Comunicando a la organización la importancia de satisfacer a los clientes mediante una atención eficaz de sus reclamos. Estableciendo la política y los objetivos relativos al manejo de reclamos. Llevando a cabo las revisiones del proceso de manejo de reclamos. Asegurando la disponibilidad de recursos para el procedimiento • Política Sobre el manejo de reclamos enfocada al cliente. Disponible y ser conocida por todo el personal de la organización, los clientes y otras partes interesadas. <p>FACTORES A CONSIDERAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Cualquier requisito legal pertinente. *Requisitos financieros, operacionales y organizacionales *Entradas de los clientes, personal de la organización y otras partes interesadas. *Políticas relativas a calidad y manejo de reclamos deberían estar alineadas. <p>✓ La alta dirección debe asegurarse que se asignan responsabilidades y autoridades en las funciones y niveles pertinentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades y autoridades ✓ Responsabilidades y autoridades del 	<p>Profesional Universitario Resp. Bienestar Institucional.</p>	<p>FOR-INFOTEP-STD-06: PLANILLA DE ASISTENCIA</p>



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email. contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

	<p>representante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos del procedimiento Se establecen en todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización. Medibles y consistentes con la política de manejo de reclamos. • Interacción e interrelaciones del Procedimiento Proveedor del proceso – entrada Salida – Cliente del proceso • Proveedores del procedimiento • Cientes del procedimiento • Recursos humanos La alta dirección debe evaluar y asignar los recursos: -Personal -Formación -Documentos -Especialistas de soporte -Materiales -Equipos -Financieros • Infraestructura 		
<p>H</p>	<p>OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir y contar al cliente como acceder al procedimiento • Recepción de los reclamos • Rastreo del reclamo • Confirmación del reclamo (acuso recibo) • Evaluación inicial del reclamo • Investigación del reclamo • Respuesta • Comunicación y decisión • Cierre del reclamo • Definir y contar al cliente como acceder al proceso 	<p>Profesional Universitario Resp. Bienestar Institucional.</p>	<p>FOR-INFOTEP-BU- 21: Petición, Quejas Y Reclamos</p> <p>FOR-INFOTEP-STD-08 Oficio</p>
<p>V</p>	<p>MANTENIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección de la información • Análisis y evaluación • Verificación de los resultados del procedimiento 	<p>Profesional Universitario Resp. Bienestar Institucional. Miembros del Comité PQR:</p>	<p>FOR-INFOTEP-STD-03- ACTA</p>



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al procedimiento de manejo de reclamos • Auditoría al procedimiento • Revisión por la dirección 		
A	<p>MEJORA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas • Acciones preventivas • Acciones de mejora <p>La organización continuamente mejorara la calidad de sus productos mediante el uso de acciones correctivas, preventivas y de mejora, eliminando las causas de problemas reales y potenciales relacionados con los reclamos, de manera que prevenga su recurrencia y ocurrencia.</p>	Profesional Universitario Resp. Bienestar Institucional.	FOR-INFOTEP-SGC-03 ACTA
	<p>RESPUESTA ELECTRONICA:</p> <p>Cuando el cliente o usuario manifiesta su P.Q.R, mediante aplicación electrónica (correo), este recibe una respuesta por el mismo medio utilizado, en un lapso de 15 días hábiles.</p>	Profesional Universitario Resp. Bienestar Institucional	Página WEB.
	FIN		



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia