

	INPROSISTEMAS DEL NORTE Proceso de Direccionamiento Estratégico	PE-DE-SGC-PR03 Versión: 2.0
	Procedimiento para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Enero de 2019 Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para dar solución a las quejas y reclamos presentados por los estudiantes o actores externos en las diferentes áreas del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Inprosisistemas del Norte S.A.S.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la queja o reclamo por parte de cualquier persona que labore en la institución, entregados en la oficina del Programa de Formación por Competencias o el depósito de la misma en los buzones de sugerencias ubicados en la institución provenientes de cualquier aspirante, estudiante, egresado, visitante o actor externo y su remisión, hasta la evaluación de la eficacia y efectividad de la acción implementada.

3. DEFINICIONES

- **Petición:** es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo. Una petición es un documento presentado ante la institución y firmado por uno o varios individuos. Es posible también hacer una petición vía oral y a través de internet.
- **Queja:** cualquier manifestación de tipo verbal o escrito relacionada con una inconformidad o insatisfacción de un aspirante, estudiante, egresado, visitante o actor externo con respecto al producto o servicio de la institución.
- **Reclamo:** cualquier manifestación de tipo verbal o escrito relacionada con exigir con derecho o con insistencia contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio.
- **Sugerencia:** cualquier propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de la institución tomar una decisión.
- **Corrección:** enmienda o modificación que reemplaza a una falta, error o defecto.

4. CONDICIONES GENERALES

Inprosisistemas del Norte, podrá utilizar otros mecanismos para realizar seguimiento de la percepción de satisfacción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos, tales como:

- Buzones de Sugerencias (físico y virtual)
- Encuestas de opinión a estudiantes y sector productivo
- Registro de quejas y reclamos
- Reuniones con partes interesadas, como talleres, jornadas pedagógicas
- Evaluaciones institucionales internas y externas

	INPROSISTEMAS DEL NORTE Proceso de Direccionamiento Estratégico	PE-DE-SGC-PR03 Versión: 2.0
	Procedimiento para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Enero de 2019 Página 2 de 3

InproSistemas del Norte, evaluará periódicamente en cada período académico la satisfacción de los clientes, frente a los programas recibidos:

- Estudiantes, que de forma independiente acceden a los programas
- Gremios y empresas que contratan los programas académicos ofrecidos por la Institución
- Entidades gubernamentales que contratan los programas académicos ofrecidos por la Institución

El presente procedimiento establece las actividades que deben desarrollarse para poder ejecutar la encuesta de percepción del cliente.

InproSistemas tiene habilitados los canales de comunicación directa y oportuna con el público en general, además de mantener a disposición de la comunidad educativa buzones de sugerencia físicos en cada una de las sedes y virtual ubicando el link Buzón de Sugerencias en la parte inferior de la página

<http://www.inprosisistemas.edu.co/> o el link

<http://www.inprosisistemas.edu.co/es/formularioPQRS/index.php>

5. DESARROLLO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recopilar los PQRS diligenciados por los medios de comunicación habilitados y exportarlos en el registro correspondiente.	Coordinador de Gestión de Calidad	Volante de sugerencias
2	Relacionar las PQRS en las bases de datos asignando el número de caso en la misma. Para Buzón de Sugerencias físicos y por medio magnético	Coordinador de Gestión de Calidad	PE-GC-SGC-FO02 Buzón de Sugerencias
3	Remitir por vía correo electrónico el cada al proceso responsable para dar respuesta al usuario	Coordinador de Gestión de Calidad	Correo electrónico
4	Determinar el tratamiento o solución a dar a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, para eliminar o atenuar su efecto sobre el aspirante, estudiante, egresado, visitante o actor externo. Si es necesario implementar una acción correctiva.	Responsables de proceso	Correo electrónico
5	Comunicar al Usuario la solución o el trámite de la misma en un plazo no superior a tres días hábiles.	Responsables de proceso	Correo electrónico
6	Informar respuesta o solución tomada al Departamento de Gestión de la Calidad	Responsables de proceso / Coordinador de gestión de la calidad	Correo electrónico

	INPROSISTEMAS DEL NORTE Proceso de Direccionamiento Estratégico	PE-DE-SGC-PR03 Versión: 2.0
	Procedimiento para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Enero de 2019 Página 3 de 3

7	Etiquetar el historial del correo electrónico respondido al usuario como "PQRS"	Coordinador de Gestión de Calidad	Bandeja de correo "PQRS"
8	Si es un caso de NO CONFORME continuar con el paso 9, si es Solicitud, petición o Sugerencia pasar al numeral 10.	Coordinador de Gestión de Calidad	
9	Continuar con el Procedimiento para el Tratamiento del Servicio No Conforme, "Servicio no conforme derivado del incumplimiento a la prestación del servicio"	Coordinador de Gestión de Calidad	PE-GC-SGC-PR04
10	Informar periódicamente de los PQRS recepcionados en la Institución a los diferentes.	Coordinador de gestión de la calidad / Responsables de proceso	PE-GC-SGC-FO02 Buzón de sugerencias
11	Diligenciar el informe de Gestión incluyendo los casos presentados durante el semestre y las respuestas y soluciones realizadas.	Coordinador de Gestión de Calidad	PE-DEPLA-FO06 Informe avances / Plan de acción
12	Fin		

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Volante de sugerencias
 PE-GC-SGC-FO02 Buzón de Sugerencias

7. HISTORIAL DE CAMBIO

Fecha	Versión	Descripción
14/03/2013	3.0	Cambio del código GC-AC-PR03 a PE-GC-SGC-PR03 por la implementación del nuevo mapa de proceso
28/02/2014	1.0	Cambio de formatos vigentes y en uso descritos en el desarrollo del procedimiento
Diciembre 2016	2.0	Cambio en formato y en uso descritos en el desarrollo del procedimiento
Enero de 2019	2.0	Cambio de logo

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Planeación	Dirección Académica	Comité de Planeación y aseguramiento de la Calidad
Fecha:	Fecha:	Fecha: