



(PD-10) Procedimiento Manejo de Quejas y Reclamos

Versión: 3

Fecha de Aplicación: 01/08/2019

Registro Histórico de Modificaciones		
Edición #	Fecha de Aplicación	Descripción del Cambio
1	17/03/2010	Documento Inicial.
2	01/08/2017	Se realiza cambio en las políticas generales y se elimina el procedimiento Control de Registros
3	01/08/2019	Se ajustan actividades N°1 y N°3 descritas en el desarrollo del procedimiento.

Firmas		
Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Asistente de Calidad	Directora General	Directora General



PROCESO DIRECTIVO
**PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y
RECLAMOS**

Código: PD-10
Versión: 3
Fecha: 01/08/2019
Página: 2/5

I. OBJETIVO

Garantizar una gestión adecuada para las quejas y reclamos provenientes de los estudiantes, padres y partes interesadas, a fin de brindar una solución oportuna y satisfactoria.

2. ALCANCE

Aplica a las quejas y reclamos provenientes de los estudiantes, padres, funcionarios del Colegio y partes interesadas. Inicia con la radicación de la queja o reclamo y finaliza con la solución de la misma.

3. POLITICAS

3.1 POLITICAS GENERALES

- A fin de garantizar la correcta administración y distribución de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión Integral, es importante que se cumplan los lineamientos estipulados en el presente documento y lo establecido en el Procedimiento Control Documental (PGC-05) por las personas de la organización.
- No se pueden utilizar documentos, fuera del control del presente procedimiento, esto incluye formatos, instructivos, entre otros.
- Para el desarrollo de las diferentes actividades incluidas en los documentos, se debe contar con la versión actualizada del documento, a fin de garantizar la utilización de la documentación vigente.
- Cuando se presenten incumplimientos derivados de la aplicación del presente procedimiento y dependiendo de la magnitud del caso, los líderes de proceso deciden la pertinencia de la generación de un reporte de Acción Correctiva (FGC-02)
- Toda información referente a los clientes y/o servicios suministrados externamente, se considera de carácter confidencial, por tanto no puede ser divulgada, sino con autorización expresa por parte de los mismos. (Propiedad, del cliente y/o servicios suministrados externamente).
- Todos los “documentos que conservaran la información” deben ser identificados de manera única, pues de esta manera se evitan ambigüedades y controlarse de acuerdo al Procedimiento Control Documental (PGC-05).

3.2 POLITICAS ESPECÍFICAS

- Se debe dar una respuesta a la queja en un lapso máximo de 3 días hábiles, no obstante, el tiempo que tarde la solución de la misma depende de la magnitud de la queja o reclamo.



PROCESO DIRECTIVO
PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código: PD-10
Versión: 3
Fecha: 01/08/2019
Página: 3/5

4. VOCABULARIO

- **Queja:** pronunciarse acerca de una inconformidad. Se considera queja aquella inconformidad que afecta la integridad del estudiante ó aquella inconformidad que pese a que no afecta su integridad es reiterativa.
- **Reclamo:** pedir o solicitar con derecho o con instancia algo.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimientos	
PGC-03	Acción Correctiva y de mejora
PGC-05	Control Documental
PGC-07	Servicio No conforme
Formatos	
FD-44	Registro de quejas y reclamos
FGC-13	Control de reportes
Otros	
Queja o reclamo del cliente	

I. DESARROLLO

No	Actividad	Registro	Responsable
1.	Se presenta una queja o reclamo por parte del estudiante, parent o comunidad en general. La queja o reclamo se puede presentar de forma escrita, personal, telefónica o correo electrónico.	- Queja o reclamo	- Clientes
2.	La queja o reclamo la diligencia la persona que la recibe (Registro de quejas y reclamos FPS-44) y la remite al Asistente de Calidad. Dependiendo de la complejidad y/o Alcance de la queja, el Asistente de Calidad lo informará de manera inmediata al Director General.	- Registro de quejas y reclamos (FPS-44)	- Funcionario que recibe la queja o reclamo - Director General - Asistente de Calidad
3.	El Asistente de calidad registra la información en el formato “Control de Reportes (FGC-13)” y genera un seguimiento mancomunado con las partes interesadas.	- Registro de quejas y reclamos (FPS-44) - Control de reportes (FGC-13)	- Asistente de Calidad
4.	Se analiza la queja y/o reclamo y se plantean alternativas de solución.	- Registro de quejas y reclamos	- Responsable de dar solución a la queja o reclamo



PROCESO DIRECTIVO
PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código: PD-10
Versión: 3
Fecha: 01/08/2019
Página: 4/5

No	Actividad	Registro	Responsable
	Dado el caso que la queja sea de gran impacto, ésta se debe analizar con el Director General.	(FPS-44)	
5.	Se informa a la persona que reportó la queja o reclamo, la solución que se tomó respecto a la misma, así mismo, se remite la información al Director General con copia al Asistente de Calidad.		- Responsable de la queja - Director General - Asistente de Calidad
6.	Si la persona que reportó la queja o reclamo está satisfecha con la solución se finaliza el proceso, caso contrario, se evalúa la posibilidad de reprocesar la queja o reclamo a fin de brindar una solución que satisfaga a la persona que la instauró.	- Registro de quejas y reclamos (FPS-44)	- Responsable de dar solución a la queja o reclamo - Director General - Asistente de Calidad
7.	Dado el caso que se realice el reproceso y el cliente, parent o comunidad no se encuentre satisfecho, se finaliza el proceso, teniendo en consideración que la institución ha agotado los conductos regulares y pertinentes a fin de solucionar eficazmente la queja.	- Registro de quejas y reclamos (FPS-44)	- Director General - Asistente de Calidad
8.	Trimestralmente se genera un análisis de las quejas presentadas, teniendo en cuenta: - Recurrencia - Impacto - Costos derivados de la queja	- Acta de reunión	- Director General - Asistente de calidad

Diagrama de Flujo Procedimiento Quejas y Reclamos

