	QUEJAS Y/O RECLAMOS		Código	
			GI-DC-0014	
	Fecha De Vigencia	21/02/2020	Versión 1	Página 1 de 2

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para el trámite de quejas y/o reclamos que se derivan de la prestación de los servicios que ofrecen en POLITECNICO.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos relacionados con el cliente, del sistema de gestión de calidad de POLITECNICO comprende desde la recepción de la queja y/o reclamo hasta la respuesta o solución.

3. DEFINICIONES.

Queja y/o reclamo: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Manifestación de una no conformidad detectada por el cliente, exigiendo una contraprestación por ello.

Reclamante: Persona, organización o su representante que expresa una queja.

Satisfacción del cliente: Percepción de un cliente en el grado en que se ha cumplido los requisitos.


Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Cliente: Persona que recibe un producto.

Conflicto: Desacuerdo, proveniente de una queja para un proveedor.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Act.	Descripción	Responsable	Registro
1	Las quejas y/o reclamos podrán ser recibidas en cualquier medio: Verbal, virtual o escrita de manera sistemática. La persona que recepciones debe revisar que todos los espacios del formato de registro de queja y/o reclamo estén diligenciados.	Personal en general.	Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-010)
2	El formato diligenciado debe ser entregado al líder de calidad y/o director académico, quien deberá reportar un número consecutivo para su control en el consolidado de quejas y/o reclamos e iniciar a dar la respuesta, quien deberá responder en un término menor a	Líder de calidad /director académico	Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-010) Consolidado de quejas y/o

	QUEJAS Y/O RECLAMOS		Código	
			GI-DC-0014	
	Fecha De Vigencia	21/02/2020	Versión 1	Página 2 de 2

Act.	Descripción	Responsable	Registro
	ocho días hábiles.		reclamos (GC-FR-011)
3	Determinar las acciones que corrijan la queja o el reclamo presentado, definir los responsables de ejecutar dichas acciones y la fecha prevista para su implementación y comunicarle al cliente las decisiones tomadas. Toda queja o reclamo debe ser contestada en un término de no mayor a 8 días hábiles. Ejecutar las acciones que se disponen en el formato de quejas y/o reclamos en las fechas establecidas recopilar la documentación generada a partir de las acciones implementadas y anexar como soporte al formato de registro de quejas y reclamos para seguimiento y control.	Líder de calidad /director académico	Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-010)
4	Verificar el cumplimiento de las acciones planteadas dentro de las fechas acordadas.	Líder de calidad /director académico	Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-010)
5	Verificar que las acciones ejecutadas hayan corregido eficazmente el problema presentado. En caso que no se cumplan las acciones previstas o que la acción implementada no haya dado solución al problema presentado se debe establecer un nuevo tratamiento hasta lograr dar la solución requerida.	Líder de calidad /director académico	Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-010)
6	Cuando se ha solucionado el problema se da respuesta al cliente en forma escrita.	Líder de calidad /director académico	Oficio
7	En caso de apertura de acción correctiva, se debe proceder según lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas (GC-PD-002).	Líder de calidad /director académico	Acciones correctivas, preventivas y de mejora (GC-FR-005)

6. REGISTROS RELACIONADOS

Registro de queja y/o reclamo (GC-FR-010)

Acciones correctivas, preventivas y de mejora (GC-FR-005).