	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS</b>	PR – GC - 01
		VERSIÓN: 04
	<b>GESTION ADMINISTRATIVA Y DE COMPRAS</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 25/AGO/08

**INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LAS QUEJAS SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS EN LA CORPORACION INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO EDUCATIVO – CIDE**

El Sistema de Gestión de Calidad, debe crear un mecanismo para el manejo de quejas y sugerencias, que garantice a los clientes tramitar sus solicitudes relacionadas con la Institución, por lo anterior es deber implementar un sistema que busque el mejoramiento continuo de los servicios que ofrece la Institución dando cumplimiento a todos los requisitos.

**1. OBJETIVO:**

- ✓ Implementar un procedimiento que permita a la comunidad Cideista en general presentar sus quejas, sugerencias y reconocimientos con el fin de garantizar el mejoramiento continuo en prestación del servicio.
- ✓ Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, sugerencias, y reconocimientos con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en los procesos correspondientes.

**2. ALCANCE:**

Este procedimiento aplica para todas la quejas, sugerencias y reconocimientos que formule la comunidad educativa y para las actividades relacionadas dentro del sistema de gestión de calidad.


**3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES**

La Vicerrectoría Administrativa y los Líderes de proceso, son los responsables de ejecutar y hacer cumplir éste procedimiento.

**4. DEFINICIONES:**

- **Amabilidad:** Los funcionarios de La Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo – CIDE, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio es proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.

<b>ELABORO:</b>  RUTH CORTES HERNANDEZ Vicerrectora Administrativa	<b>REVISO:</b>  TATIANA DIAZ LEON Asesora de Calidad	<b>APROBO:</b>  JAIRO RODRIGUEZ RAVELO Rector
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS</b>	PR – GC - 01
		VERSIÓN: 04
	<b>GESTION ADMINISTRATIVA Y DE COMPRAS</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 25/AGO/08

- **Atención:** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- **Comunidad Cideista:** La Institución está conformada por estudiantes, educadores, padres de familia, alumnos egresados, directivos docentes y funcionarios administrativos.
- **Eficiencia :** Es prestar la información o respuesta en forma oportuna con los recursos suministrados.
- **Eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando que las quejas y reclamos se atiendan.
- **Excelencia del servicio:** Es un criterio de evaluación que establece la relación entre los recursos asignados y los objetivos alcanzados
- **Generar opción de consultas:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica e información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con el sistema educativo institucional.
- **Inquietud:** Ansiedad por conocer la razón de ser de una cosa servicio o hecho.
- **Opinión:** Es el parecer de una persona o un grupo acerca de un tema específico, los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.
- **Punto de Información:** Medio de acercamiento con el usuario para percibir sus inquietudes y guiarlo en los trámites de la institución.
- **Quejas:** Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente.
- **Retroalimentación y acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios.
- **Servidor público:** Es la persona natural que presta servicios en nombre del Estado para la comunidad.
- **Sugerencias:** Es una insinuación mediante palabras o hechos que conducen a las personas a ser copartícipes de las ideas o acciones.

## 5. CONDICIONES GENERALES DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


La Vicerrectoría Administrativa es la dependencia encargada de recibir, tramitar y direccionar las quejas, sugerencias, y reconocimientos que los clientes y la comunidad Cideista formulen.

### 5.1 Procedimiento para presentar, recibir y responder una Queja, Sugerencia, reconocimiento o Información.

Ver anexo 1.

### 5.2 Funciones de la Vicerrectoría Administrativa

- ✓ Indicar y difundir el procedimiento para la solución de quejas, sugerencias, y reconocimientos de los usuarios de La Institución Internacional para el Desarrollo Educativo – CIDE.
- ✓ Servir de instancia de enlace con las demás dependencias de La Institución con el objeto de garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario.
- ✓ Atender y transferir las quejas, sugerencias, y reconocimientos que formulen los clientes y la comunidad Cideista relacionados con la prestación del servicio, a Líderes de procesos administrativos y académicos que deben tramitarlas y resolverlas.

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS</b>	PR – GC - 01
		VERSIÓN: 04
	<b>GESTION ADMINISTRATIVA Y DE COMPRAS</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 25/AGO/08

- ✓ Cuando la queja no es competencia de la Vicerrectoría administrativa, remite copia de las quejas al líder de proceso implicado para dar respuesta.
- ✓ El líder de proceso implicado analiza y responde la queja al cliente entregando copia a la Vicerrectoría administrativa, para el respectivo seguimiento.
- ✓ Responder, analizar, las quejas y sugerencias que sean competencia de la Gestión Administrativa y de Compras.
- ✓ En caso de que la queja sea de atención del personal, la jefe de recursos humanos da respuesta al cliente emitiendo copia a la vicerrectora administrativa para el respectivo seguimiento.
- ✓ Hacer el seguimiento al trámite de las quejas y sugerencias, transferidas a otros procesos.
- ✓ Elaborar el informe trimestral relacionado con las quejas, sugerencias y reconocimientos para presentar al Rector.
- ✓ En caso de ser una Queja, o Sugerencia Anónima, la respuesta será publicada en cartelera durante tres días hábiles.

### 5.3 Requisitos para formular quejas, sugerencias o reconocimientos.

Las quejas, sugerencias, o reconocimientos, son presentadas por cualquier persona en escrito por medio del FORMATO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS FT-GC-01.

La Vicerrectoría Administrativa, recibirá también las quejas, sugerencias y reconocimientos, a través del correo electrónico quejasyreclamos@cide.edu.co, o por escrito únicamente.

### 5.4 Recepción de las quejas, sugerencias, y reconocimientos información e inquietudes


La Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo resuelve las quejas, sugerencias, que se formulen por escrito únicamente, (correo electrónico o carta), en caso de que el primer acercamiento se de verbal, de forma presencial o por vía telefónica, se le informa al solicitante el procedimiento para presentar su solicitud de forma escrita en La Institución, de conformidad con lo establecido en el presente documento.

Para la revisión del Buzón, se establece que semanalmente se recogen las quejas y se registran en un Acta, que realiza Vicerrectoria administrativa y gestión de calidad, dicho registro se establece por control y manejo de la totalidad de las quejas, sugerencias y encontrados.

**5.5. Tratamiento:** Las Quejas, sugerencias o reconocimientos recibidos, tendrán en el caso de ser necesario un tratamiento con base en el PR.GQ-03 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

### 5.6 Términos

El término para resolver las quejas, sugerencias, es de cinco (5) días hábiles requeridos para trasladar la queja a la dependencia correspondiente, y diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver la petición dentro de dicho término, se informa al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que la dependencia contra la cual está dirigida la queja, reclamo, sugerencia, de respuesta a la misma.

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS</b>	PR – GC - 01
		VERSIÓN: 04
	<b>GESTION ADMINISTRATIVA Y DE COMPRAS</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 25/AGO/08

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PR-GQ-03 procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

## 7. REGISTROS RELACIONADOS

- FT-GC-01 “Formato de Quejas, Sugerencias y Reconocimientos”
- FT-GC-02 “Formato de Control y Consolidado de Quejas, Sugerencias y Reconocimientos ”
- FT-GQ10 “Acciones de Mejora!

## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS
22/ENE/08	02	Para efectos de la razón comercial de CIDE, y de las características de la prestación del servicio, se decide unificar el concepto de quejas y reclamos en uno solo como queja, entendida como cualquier no conformidad presentada por el cliente del servicio o los procesos del sistema de gestión de calidad. Semanalmente se registra la revisión del buzón por medio del levantamiento de acta, en responsabilidad de la vicerrectora administrativa.
17/JUL/08	03	Cambia el objetivo del procedimiento haciendo énfasis en la búsqueda del mejoramiento continuo, se define de manera clara el alcance, funciones de la vicerrectora administrativa en cuanto al manejo y respuesta de quejas de atención del personal dando la responsabilidad de la misma a la jefe de recursos humanos, se elimina de los parámetros de control la información, solo se controlan quejas, sugerencias y reconocimientos.
25/AGO/08	04	La recepcionista pasa a depender directamente de la jefatura de recursos humanos por lo cual se cambian las responsabilidades del procedimiento y lo asume la vicerrectora administrativa y la apoya gestión de calidad.