

	TÍTULO: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ALUMNOS Y CLIENTES	CÓDIGO: SA-P-01	VERSIÓN 2	PÁGINA 1 de 4
---	---	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------

1. OBJETIVO

Gestionar las quejas y reclamos de los alumnos y usuarios con el objetivo de mejorar la satisfacción de los mismos y mejorar continuamente los procesos de UPC.

2. ALCANCE

El documento aplica a todos los programas académicos y servicios extra académicos ofrecidos por la UPC. Las quejas y reclamos que ingresan a través del Libro de Reclamaciones serán gestionadas según SOP-SCI-CS-CDC-P15 Libro de Reclamaciones.

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

NORMA ISO 9001:2015

SOP-SCI-CS-CDC-P01 Atención de Consultas o Sugerencias Centralizadas en el Área de Canales de Contacto.

SOP-SCI-CS-CDC-P11 Contacto Web

SOP-SCI-CS-CDC-P15 Libro de Reclamaciones.

Manual de Usuario Módulo CMR (Personal UPC Registra Quejas y Reclamos)

WSCUC Complaints and Third Party Comments Policy (<http://www.wascsenior.org/content/complaints-and-third-party-comment-policy>)

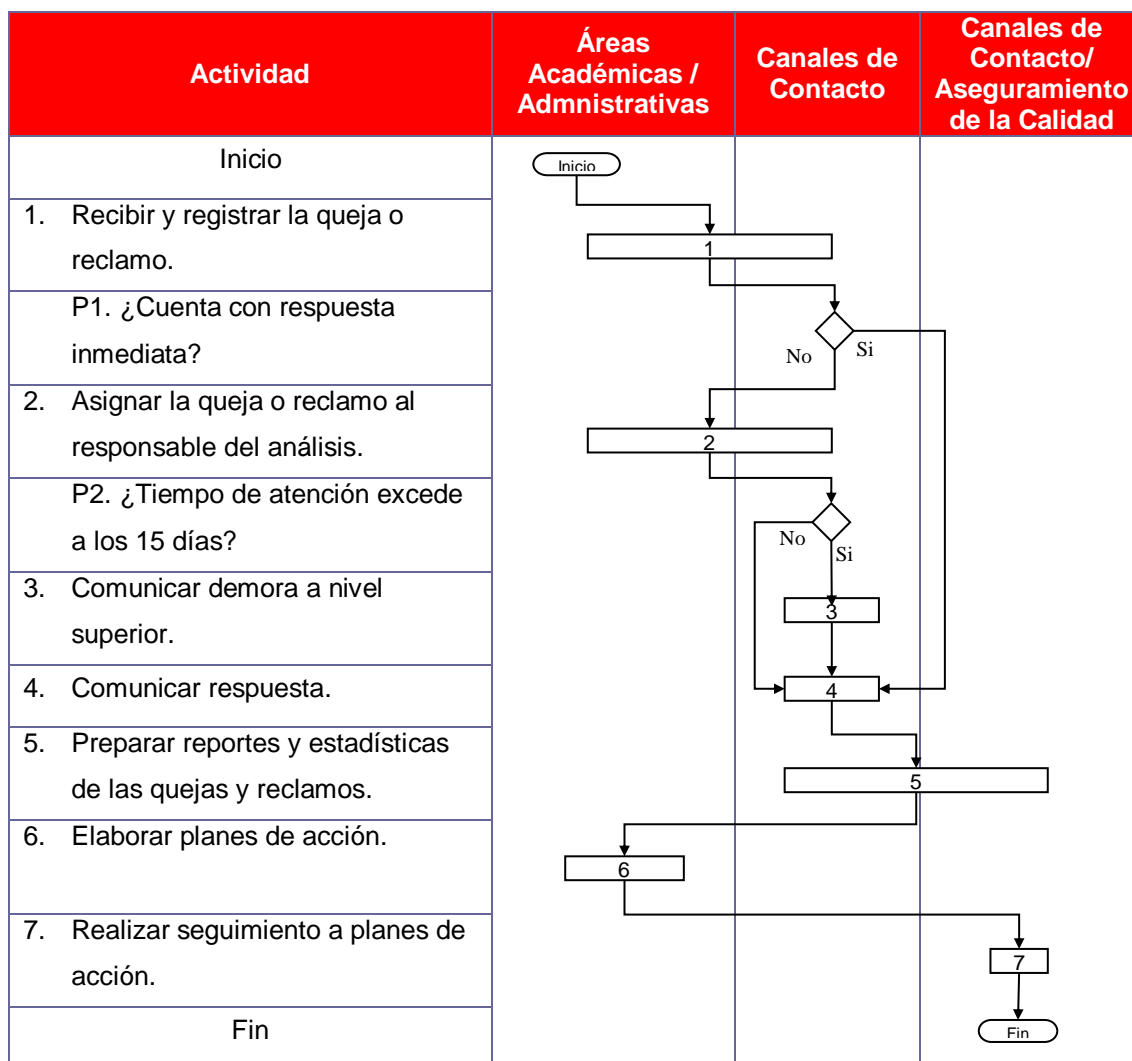
4. DEFINICIONES

Usuario. Postulantes, egresados, padres de familia o apoderado;

Aprobado por: V°B°	Fecha: 26-02-2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad	



5. DIAGRAMA DE FLUJO



6. PROCEDIMIENTO

6.1 Recibir y Registrar la Queja o Reclamo

Toda queja o reclamo generado por un alumno o usuario que sea recibido a través de las diferentes áreas Académicas o Administrativas debe ser registrado en el Módulo de Contacto Web (según tabla de asignación de responsables de análisis). Cada persona que registra el caso en contacto web debe tipificar el caso, el mismo que de acuerdo a su tipificación va al área correspondiente.

P1. ¿Cuenta con respuesta inmediata?

Afirmativo: Ir a la actividad 6.3

Aprobado por: V°B°	Fecha: 26-02-2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad	



Para aquellas quejas o reclamos con respuesta inmediata deben ser registradas en Contacto Web y respondidas al alumno o usuario, caso contrario será escalada de acuerdo a la tipificación.

Negativo: Ir a la actividad 6.2

Tipificar la queja o reclamo para que escale al 2do nivel: Contacto Web consolida la base de datos con las quejas o reclamos registradas por personal UPC o Alumnos, se tipifica y de acuerdo a la tipificación se asocia un servicio y este servicio a su vez se relaciona a 1 o más evaluadores. Cada evaluador debe resolver las quejas y reclamos ingresados por contacto web, cada controlador deberá definir planes de acción para reducir o eliminar las causas que los originan.

El detalle del análisis se registra teniendo en cuenta la siguiente información:

- Resultado (Procede o No Procede)
- Análisis de causa de la queja o reclamo

También se podrá adjuntar toda información que sustente el análisis.

P2. ¿Tiempo de atención excede los 15 días?

Afirmativo: Se dirige a la actividad 6.2.

Negativo: Se dirige a la actividad 6.3.

6.2 Comunicar demora a nivel superior

Semanalmente el área de Canales de Contacto deberá comunicar al jefe inmediato del responsable de análisis todos los casos de atención de quejas y reclamos que excedan los 15 días de respuesta, a fin de conseguir la resolución.

6.3 Comunicar respuesta

La respuesta/ solución deberá ser registrada en Contacto Web.

6.4 Preparar reportes y estadísticas de las quejas y reclamos

Preparar el Informe Mensual sobre la evolución en la atención de las quejas y reclamos (Libro de Reclamaciones: Canales de Contacto y Módulo CRM: Aseguramiento de la Calidad), las medidas correctivas adoptadas u oportunidades de mejora detectadas para su revisión en el Comité de Quejas y Reclamos.

Aprobado por:
V°B°

Fecha:
26-02-2016



Se debe tomar en cuenta para la elaboración del informe:

- Áreas involucradas
- Repetitividad del tipo de queja o reclamo
- Cantidad de veces que el mismo Alumno o Usuario registra una queja o reclamo
- Identificación de las causas de la queja o reclamo
- Otros

Los reportes del Informe Mensual y las Actas con los acuerdos del Comité deben ser enviados a los responsables de las áreas involucradas para el análisis correspondiente y toma de acciones en caso aplique.

6.5 Elaborar planes de acción

En base a los reportes mensuales, las áreas deberán elaborar las propuestas de mejora, acciones correctivas y cronograma de trabajo para la mejora de sus procesos.

6.6 Realizar seguimiento a planes de acción

En base al cronograma de trabajo el área de Canales de Contacto y el Área de Aseguramiento de Calidad, realizarán el seguimiento a los entregables de las propuestas de mejora de las áreas Administrativas y Académicas respectivamente.

6.7 Mantener Registros

Conservar la información documentada que resulta de la atención de las quejas y reclamos de acuerdo a las regulaciones legales y con un mínimo de 6 años. Esta información será conservada en digital.

Aprobado por:	Fecha:
Augusto Zimmermann Director de Servicio y Calidad Institucional	26/02/2016

Aprobado por: V°B°	Fecha: 26-02-2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad	