

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PS-08
	Gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

Control de versiones		
Versión	Descripción	Fecha
0	Documentación enviada a ANECA	30/10/2023
1	Actualización de procesos y de flujogramas	11/09/2024

Responsable proceso: Unidad de Calidad Firmado: Fecha: 30/10/2023	Revisión: Unidad de Calidad Firmado: Fecha: 11/09/2024	Aprobación: Unidad de Calidad Firmado: Fecha: 11/09/2024
--	---	---

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PS-08
	Gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

Tabla de contenido

1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Documentación de referencia	3
5. Responsabilidades	3
6. Descripción del proceso	4
6.1. Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones	4
6.2. Comisión de Integridad	5
6.3. Otras vías	5
8. Registros	8

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PS-08
	Gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

1. Objeto

Establecer la gestión, revisión y seguimiento de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones en la Universidad Metropolitana.

2. Alcance

Este procedimiento comprende las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a la Universidad Metropolitana recibidas por medio del buzón de sugerencias que se encuentra en la página web de la Unidad de Calidad. También considera las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por medio de otros canales establecidos en diversas instancias de la universidad, provenientes de los distintos grupos de interés, en los cuales se consideran: estudiantes, personal docente y administrativo.

3. Definiciones

A continuación se definen conceptos que son manejados en el presente documento, a fin de evitar confusión con los términos que se manejan en la universidad.

- Reclamo: expresión de insatisfacción realizada a una organización con respecto a sus productos o servicios con intención de obtener algún tipo de solución o compensación.
- Sugerencia: idea de mejora de un procedimiento de gestión de trabajo, es decir, propuesta presentada por un usuario para influir en el mejoramiento de un procedimiento de una organización.
- Felicitación: manifestación verbal o escrita de satisfacción por algún logro que ha supuesto cierto esfuerzo.

4. Documentación de referencia

- Reglamento de estudiantes y asociaciones de profesores
- Reglamento integridad. Código de ética

5. Responsabilidades

A continuación en la tabla 1 se describen las responsabilidades de los diferentes roles involucrados en el proceso descrito en el presente documento.

	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PS-08
	Gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

Tabla 1. Responsabilidades asociadas a la Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

Roles	Responsabilidades
Unidad de Calidad	Recibe reclamaciones, quejas y sugerencias; analiza registros realizados y remite al responsable de área correspondiente. También, realiza un continuo seguimiento a cada una de los registros cualesquiera sea su modalidad (reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones).
Responsable de la dependencia	Gestiona los registros remitidos por la Unidad de Calidad a fin de dar solución y responder vía correo electrónico a la persona que realizó la reclamación o sugerencia.

6. Descripción del proceso

6.1. Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

El responsable de la Unidad de Calidad recibe, vía el buzón de sugerencias, las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones registradas en el formulario. Cualquier persona de la comunidad universitaria o de fuera de ella, puede aportar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación en dicho buzón. El mismo responsable de la Unidad de Calidad analiza el registro realizado en cualquiera de sus modalidades, bien sea queja, reclamo, sugerencia o felicitación y canaliza a qué dependencia de la Universidad debe remitirse, se envía al responsable de la dependencia de la facultad que corresponde.

El responsable de la dependencia a la que se refiere la queja, reclamo, sugerencia o felicitación queda a cargo de su gestión a fin de analizarla y dar respuesta vía correo electrónico a la persona que la planteó con copia al responsable de la Unidad de Calidad, quien registra la fecha de respuesta y marca el registro como atendido. En caso de que la queja, sugerencia o felicitación no se considere apropiada, el responsable puede decidir no contestar.

El responsable de la Unidad de Calidad realiza un continuo seguimiento sobre cada queja, reclamo, sugerencia o felicitación, intentando que no quede ninguna sin contestar. Periódicamente revisa el registro del buzón de sugerencias y se pone en contacto con los responsables de las quejas, sugerencias o felicitaciones sin respuesta, solicitando copia de la contestación enviada en su día o instando a dicho responsable a contestar la misma. Si lo estima oportuno, el responsable de la Unidad de Calidad remite un correo electrónico a la persona que

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PS-08
	Gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

hizo el registro para informarle que su queja, sugerencia o felicitación ha sido recibida y se tendrá en cuenta.

6.2. Comisión de Integridad

La persona presenta la denuncia solicitando revisión del caso por parte de un Gerente Académico, el cual realiza revisión del mismo y lo notifica a la Comisión de Integridad donde es estudiado y en función a la decisión de la comisión se citan a las partes involucradas. Si la decisión no amerita citación, culmina el proceso con una notificación a las partes involucradas. En el caso de citación de las partes, la Comisión de Integridad nombra una subcomisión que evalúa el caso previo a la fecha de la reunión. Luego, la subcomisión se reúne, discute y emite una recomendación al Vicerrectorado Académico. El vicerrectorado analiza el caso y la recomendación de la subcomisión, dependiendo del caso, decide si este amerita o no solicitar apertura de expediente disciplinario, en caso de no requerirlo, se da cierre al caso con la recomendación presentada por parte de la subcomisión, para el caso contrario, el Vicerrector apertura el expediente mediante la comisión investigadora, la cual recomienda acciones al Vicerrectorado Académico y en función de dichas acciones el Rector toma la decisión final de expulsar o no a las partes involucradas.

6.3. Otras vías

Existen otros canales a través de los cuales se reciben reclamaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones, que siguen la estructura organizacional y de toma de decisiones como son los cuerpos colegiados en los que se cuenta con representantes de los estudiantes y profesores. Estos son los Consejos de Escuela, Consejos de Departamento, Consejo de Facultad, Consejo Universitario y Consejo Superior. También existen canales informales como reuniones, charlas entre diversos miembros de la comunidad universitaria, y/o por medio del correo electrónico institucional.

Gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

7. Flujograma

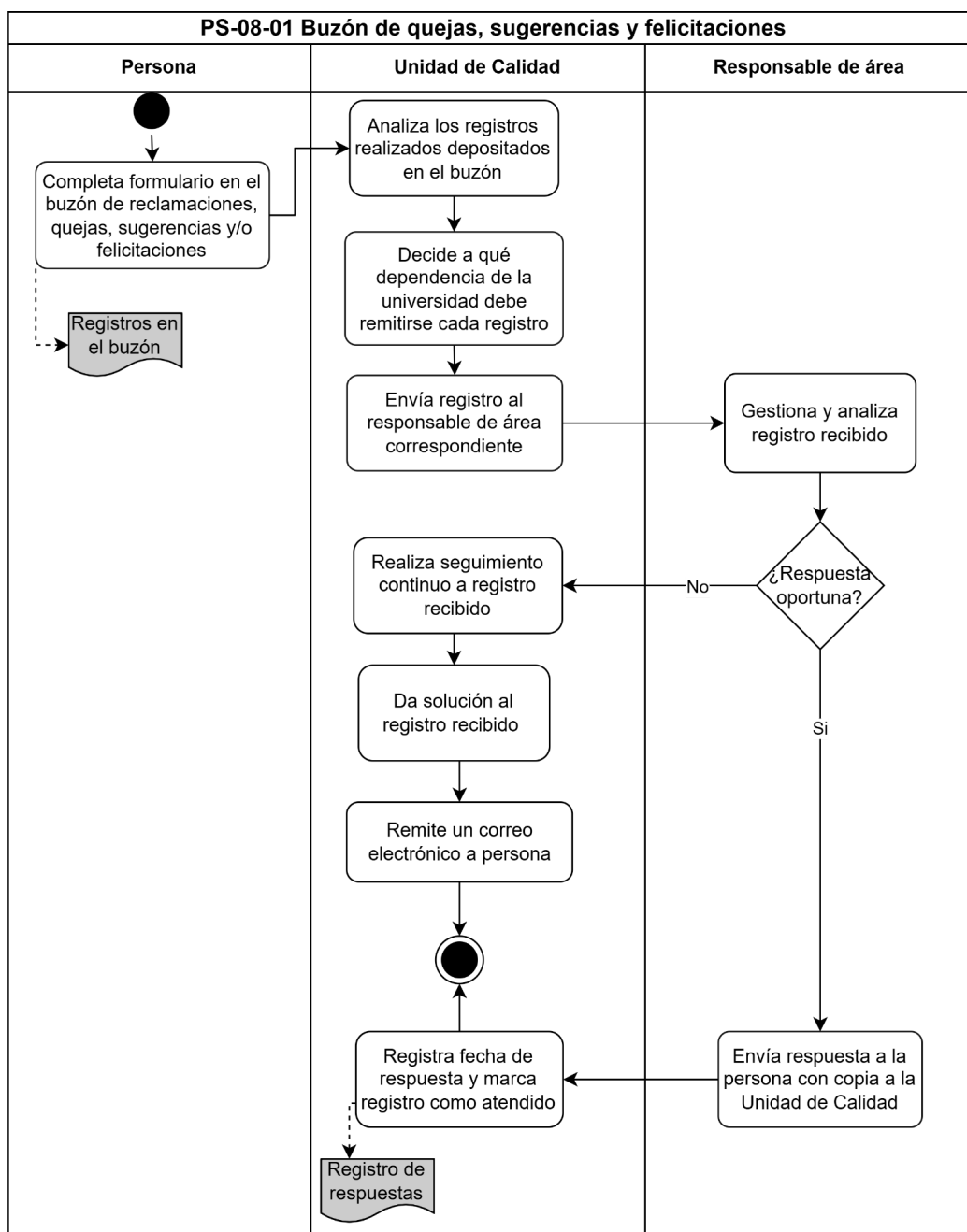


Figura 1. [PS-08-01 Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones](#)

	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PS-08
	Gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

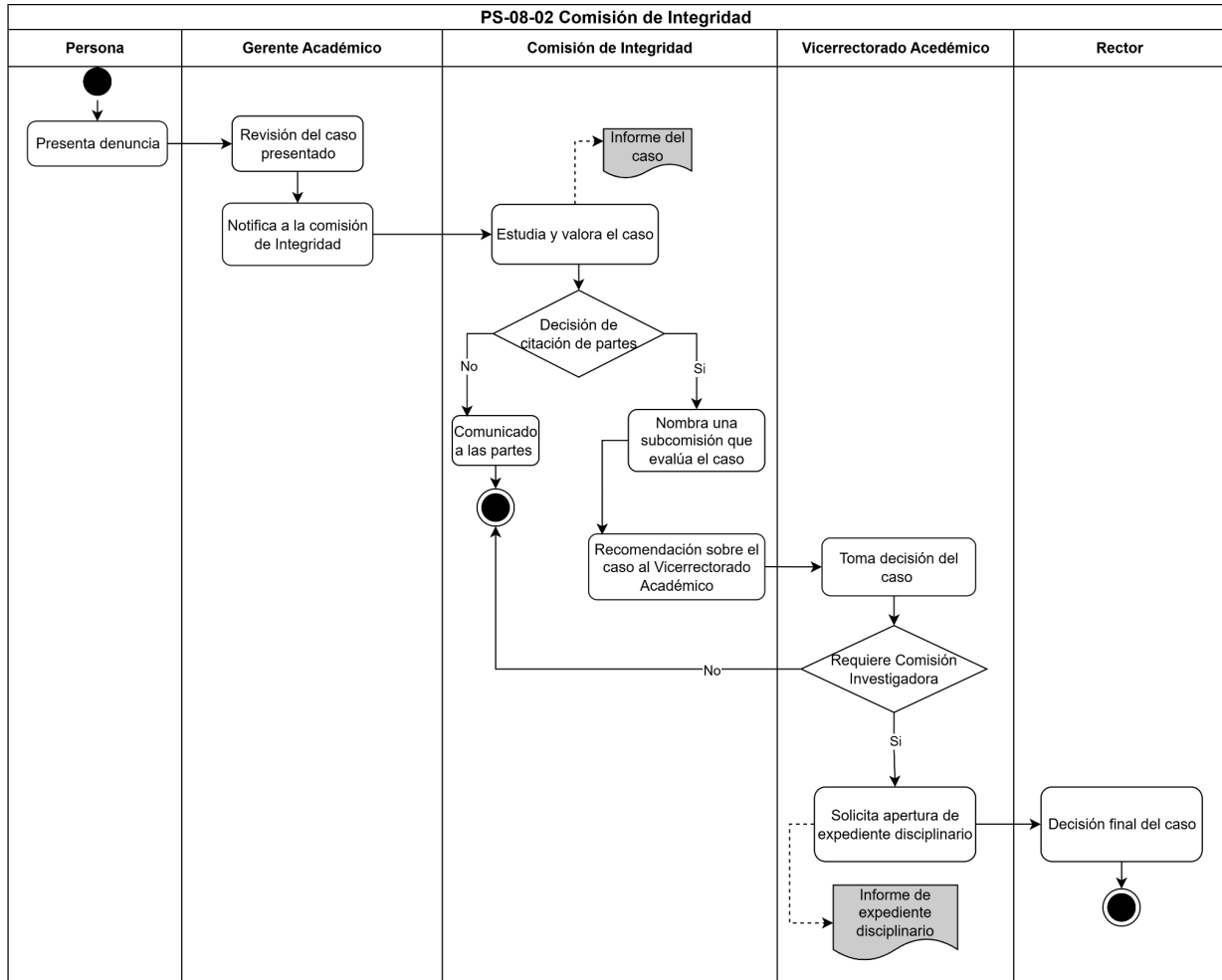


Figura 2. [PS-08-02 Comisión de Integridad](#)

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PS-08
	Gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

8. Registros

Tabla 2. Registros del proceso de gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones

Registro	Responsable de archivo	Ubicación del registro	Frecuencia	Tiempo de conservación
Registros realizados de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones	Unidad de Calidad	Unidad compartida	Trimestral	Anual
Registros de respuestas a reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.	Unidad de Calidad	Unidad compartida	Trimestral	Anual
Informe de Comisión de Integridad	Comisión de Integridad		Cuando ocurre (aleatorio)	Indefinido
Informe de expediente disciplinario	Vicerrectorado Académico	Actas Digital	Cuando ocurre (aleatorio)	Indefinido