



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS



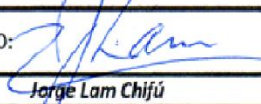
Código : SGC-PRO-007

Versión: 01

Fecha : 15/07/2020

Página : 01/05

# PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

ELABORADO: 	REVISADO: 	APROBADO: 
Sylvia Saguma Pérez	Mirtha Aldazábal Grados	Jorge Lam Chifú

### Resumen de Cambios

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	15 de julio de 2020	Actualización normativa

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>Código :</b> SGC-PRO-007
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha :</b> 15/07/2020
		<b>Página :</b> 02/05

## 1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de los Estudiantes y/o persona que reciba un servicio; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores del Instituto.

## 2. Alcance

Aplica al Instituto de Educación Superior Tecnológico “Peruano de Chefs”.

## 3. Políticas de operación

- 3.1 La Queja y Reclamos deberá ser por escrito y colocada en el Libro físico o link virtual ubicado en nuestra página Web, utilizando para ello el formato SGC-FOR-012 o el link virtual establecido en el portal institucional o en el caso que fuera necesario el medio por escrito que convenga a la persona, cada formato que sea proporcionado al buzón debe de contar con un número de folio.
- 3.2 El Libro físico de Quejas y Reclamos será abierto por la Secretaría General, la cual describirá el número de quejas correspondientes a cada uno de ellos para turnarlos a la respectiva área de la Queja o Reclamos, estos se revisarán todos los segundos y cuartos días viernes de cada mes.
- 3.3 La Secretaría General, es el responsable de turnar las quejas y sugerencias a las subdirecciones correspondientes, y notificándoles que cuentan con 5 días hábiles para expedir una respuesta factible, cuya respuesta será proporcionada al interesado al momento que lo solicite, después de que se cumpla el plazo.
- 3.4 Las Quejas y Sugerencias del link virtual serán enviados al correo del Director General o Académico según sea el caso que se determine.
- 3.5 La Secretaría General es el responsable de comunicar la Queja y Reclamo a la Dirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Queja,
- 3.6 La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se recibe la Queja o Reclamo, Sugerencia por el área responsable.
- 3.7 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Educativa y la Secretaría deberá de alimentar el Formato Electrónico de Quejas y Reclamos. previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada.



# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

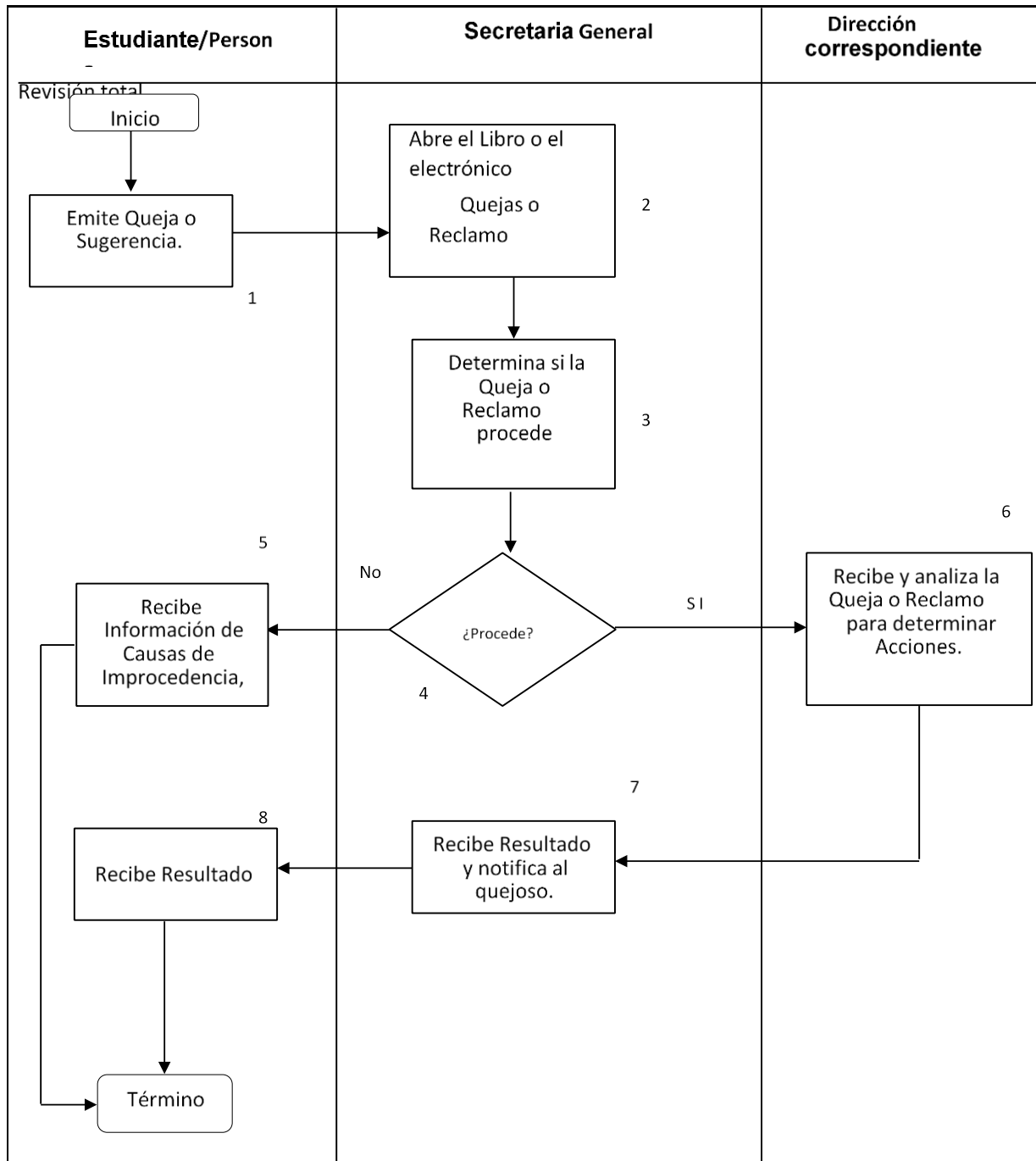
**Código :** SGC-PRO-007

**Versión:** 01

**Fecha :** 15/07/2020

**Página :** 03/05

## 4. Diagrama del procedimiento



	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código : SGC-PRO-007
		Versión: 01
		Fecha : 15/07/2020
		Página : 04/05

## 5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite Queja o Sugerencia.	1.1 Emite su queja o sugerencia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo 1.2 Requisita formato para quejas o sugerencias SGC-FOR-006, de manera electrónica en el portal del INSTITUTO o el medio por escrito que sea conveniente.	Estudiante
2. Abre el Libro de Quejas y Reclamos Sugerencias. Físico u electrónico	2.1 Abre y lee la Quejas o Reclamo 2.2 Levanta un acta anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón.	Secretaría General
2 Determinar si procede la Queja y Sugerencia	3.1 La Secretaría analiza la Queja o Reclamo y determina si procede o no.	Secretaría General
3 Clasifica Queja o Sugerencia	4.1 La Queja o Reclamo procede: <b>SI</b> , envía al Director o Jefe de área Correspondiente. <b>NO</b> , Informa al quejoso la causa por la que no procede dado el caso de que se haya proporcionado los datos necesarios.	Secretaría General
4 Recibe Información de causas de improcedencia.	4.2 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja o REclamo a través de su correo electrónico y 4.3 Termina.	Estudiante /Persona
5 Determina Acciones	5.2 Recibe las Quejas o Reclamos que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 5.3 Aplica Procedimiento de No conformidades, acción correctiva y acción preventiva SIG-IN-P-15 5.4 Informa a la Dirección sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Subdirector y/o Jefe de Área.
6 Notifica al quejoso.	6.2 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja o Reclamo e informa por escrito al quejoso por correo electrónico o través del portal del instituto  <b>NOTA:</b> El único que conoce la identidad del quejoso es La Dirección y Secretaría por lo cual es el responsable de dar respuesta.	La Dirección

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>Código :</b> SGC-PRO-007
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha :</b> 15/07/2020
		<b>Página :</b> 05/05

7 Recibe Resultados por <b>escrito o por el medio electrónico.</b>	7.2 Recibe Resultados por <b>escrito o por medio electrónico</b> acerca de la solución a su Queja o Reclamo 7.3 Término.	Estudiante/Persona
--	---	--------------------

## 6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual del Sistema de Gestión de Calidad
Compromiso con el estudiante

## 7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas o Reclamos	1 año.	La Secretaría Jefe y/o Subdirector de Área	SGC-FOR-006

## 8. Glosario

**Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Queja:** Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo

**Reclamo:** Se produce cuando no está conforme con el Servicio Educativo brindado..

**Solución:** Resolver el problema

**Sugerencia:** propuesta de mejora realizada por el Estudiante.

## 9. Anexos

9.1. Formato para Quejas y Reclamo.

SGC-FOR-006