

**Tipo de Norma:** Procedimientos

**Nombre:** Procedimiento de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

**Código:** VAD\_PR\_36\_2018\_V1

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboración	Ing. Jessica Evelyn Rojas Jaramillo	Funcionario UTPL	09/01/2018	
Proponente	Ing. María Paula Espinosa	Directora de Operaciones	09/01/2018	
Revisión	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Abogado/ Procuraduría Universitaria	11/01/2018	
Aprobación	Ing. Ramiro Cárdenas Carrillo	Vicerrector Administrativo	09/01/2018	



	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código del Procedimiento: VAD_PR_36_2018_V1	
	Proceso: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Fecha de aprobación	9/1/2018
Procedimiento: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Página	1 de 10	

## 1 OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para el tratamiento y solución de reclamos, sugerencias y felicitaciones expresada por los estudiantes/aspirantes y público en general frente a los servicios ofrecidos por la Universidad Técnica Particular de Loja, así como el establecimiento de acciones correctivas y preventivas que de ellas se deriven.

## 2 ALCANCE.

Este procedimiento involucra a todo el personal, ante la detección de reclamos, sugerencias y felicitaciones con los servicios ofertados por la UTPL, en la cual se asuma el compromiso institucional para la solución eficiente y eficaz, y sea entendida como una oportunidad de mejora en los procesos y servicios de la universidad.

## 3 REFERENCIA NORMATIVA.

1. Norma ISO 10002:2004, Directrices para el tratamiento de las Quejas en las organizaciones.
2. Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.

## 4 RELACIONAMIENTO PROCESAL.

- N/A

## 5 TERMINOLOGÍA, DEFINICIÓN Y SÍMBOLO.

**STA:** Sistema de Trámites Académicos

**Reclamante:** Es el estudiante, aspirante o público en general que expresa un reclamo por inconformidad con el servicio recibido en la universidad.

**Reclamo/Reclamación:** Es la expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus servicios o al propio proceso de tratamiento de los reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. (ISO, 10002: 2004)

**RS:** Reclamos y Sugerencias

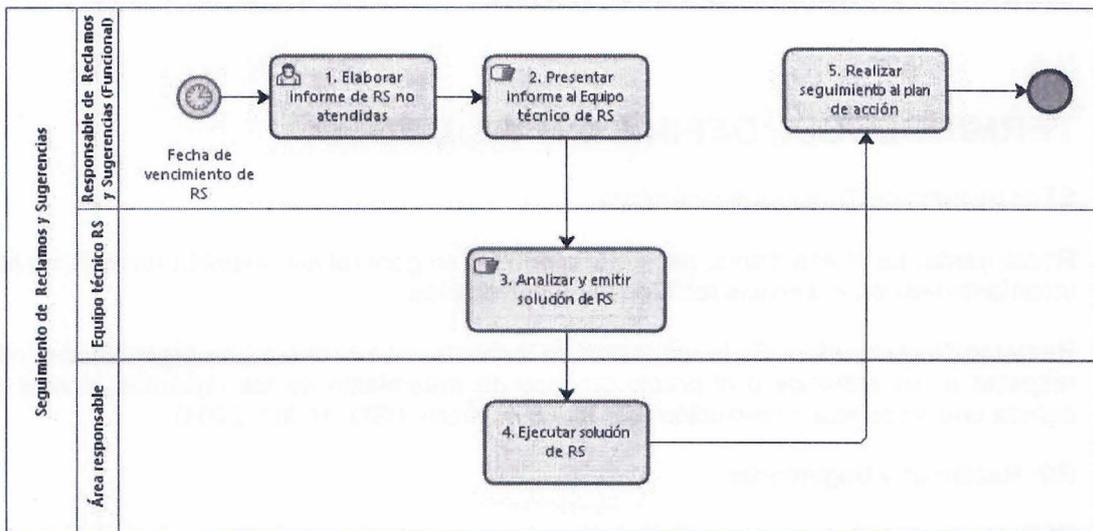
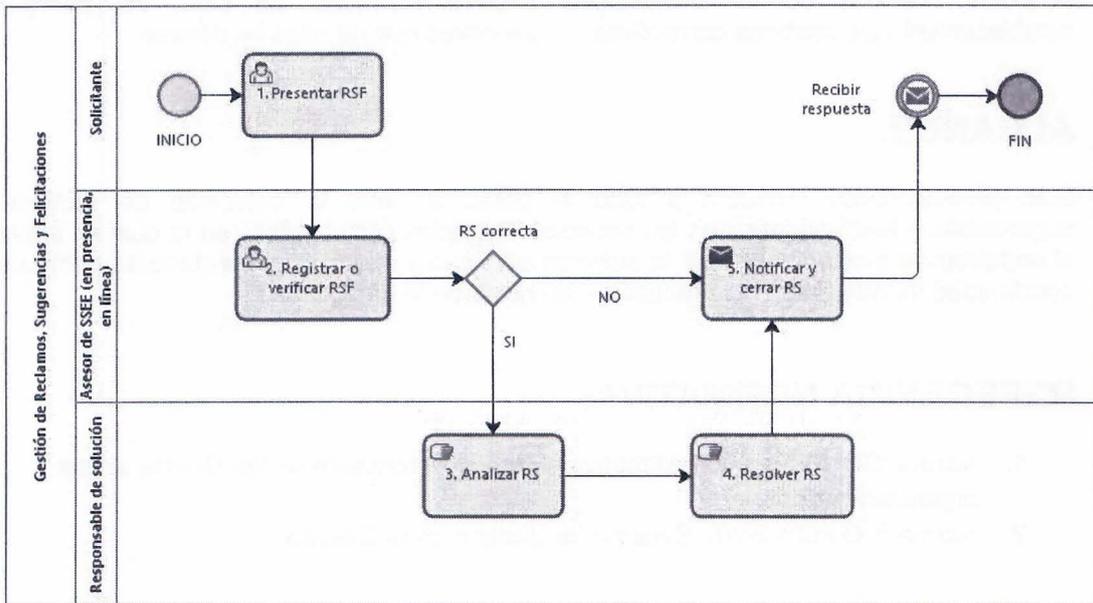
**RSF:** Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Proponente	María Paula Espinosa	Revisión Jurídica	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Aprobación	Ramiro Cárdenas Carrillo
Cargo	Directora de Operaciones	Cargo	Abogado/ Procuraduría Universitaria	Cargo	Vicerrector Administrativo

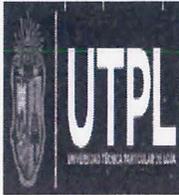
	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código del Procedimiento: VAD_PR_36_2018_V1	
	Proceso: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Fecha de aprobación	9/1/2018
	Procedimiento: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Página	2 de 10

## 6 DESCRIPCIÓN.

### 6.1 FLUJOGRAMA:



Proponente	María Paula Espinosa	Revisión Jurídica	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Aprobación	Ramiro Cárdenas Carrillo
Cargo	Directora de Operaciones	Cargo	Abogado/ Procuraduría Universitaria	Cargo	Vicerrector Administrativo

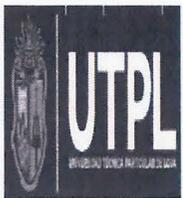
	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código del Procedimiento: VAD_PR_36_2018_V1	
	Proceso: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicidades		Fecha de aprobación	9/1/2018
	Procedimiento: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicidades		Página	3 de 10

## 7 INSTRUCCIONES OPERATIVAS.

Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicidades				
#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción	Control
1	Presentar RSF	Solicitante	<p>Los RSF podrán ser receptadas por los siguientes medios:</p> <p>a. <b>Atención telefónica:</b> Comunicándose a las líneas telefónicas de la universidad</p> <p>b. <b>Ventanillas de Servicios Estudiantiles:</b> para lo cual debe acercarse personalmente a la sede o centros universitarios, con toda la documentación requerida en caso de que el trámite lo amerite.</p> <p>c. <b>Buzón de sugerencias físico:</b> Ubicado en el departamento de servicios estudiantiles de la sede o a los centros universitarios de Quito, Guayaquil y Cuenca. El estudiante deberá llenar el formulario establecido y depositarlo en el buzón.</p> <p>d. <b>Buzón de consultas en línea:</b> Ingresando al portal web de la universidad (<a href="http://www.utpl.edu.ec/buzon/">http://www.utpl.edu.ec/buzon/</a>)</p> <p>e. <b>Sistema de Trámites Académicos (STA):</b> para lo cual debe ingresar, con el usuario y contraseña del EVA, al "Portal de Trámites" alojado en la dirección <a href="http://tramites.utpl.edu.ec">tramites.utpl.edu.ec</a>. Escoger la opción "Nuevo trámite", detallar su solicitud de forma clara y concreta, seleccionar correctamente el tipo y</p>	N/A

Proponente	María Paula Espinosa	Revisión Jurídica	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Aprobación	Ramiro Cárdenas Carrillo
Cargo	Directora de Operaciones	Cargo	Abogado/ Procuraduría Universitaria	Cargo	Vicerrector Administrativo

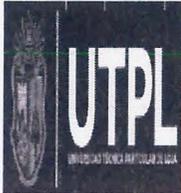
*f*

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código del Procedimiento: VAD_PR_36_2018_V1	
	Proceso: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Fecha de aprobación	9/1/2018
	Procedimiento: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Página	4 de 10

			subtipo de trámite que requiere, y adjuntar la documentación necesaria en caso de ser requerido.	
2	Registrar o verificar R/S/F	Asesor de Servicios Estudiantiles (en presencia/en línea)	<p>1.- Cuando los R/S/F son ingresadas en el buzón físico, en línea, o por las ventanillas de servicios estudiantiles, sede y centros universitarios; se registrará un trámite en el STA, de acuerdo a la queja o reclamo que corresponda.</p> <p>2. Cuando los R/S/F sean ingresadas en línea por el estudiante en el STA, se debe realizar un proceso de validación, el mismo que se detalla a continuación:</p> <p>a) El agente de Servicios Estudiantiles en presencia (sede y centros universitarios), revisa la petición registrada por el estudiante en base a las fechas establecidas en el calendario académico y documentación requerida, si la petición es correcta valida el trámite en el STA, con lo cual, automáticamente cambiará el estado de "iniciado" a "registrado" y se asignará al responsable de gestionar la solución al reclamo.</p> <p>b) Si la solicitud no procede, debido a que no cuenta con respaldo o evidencia que argumente su reclamo, o se encuentra fuera de fecha; el agente de Servicios Estudiantiles rechazará la petición e informa las razones al estudiante; o en su defecto si está dentro de un tipo de reclamo incorrecto, se procederá a la creación de un nuevo trámite, dándole a conocer al estudiante que se ha creado un nuevo trámite de acuerdo al reclamo que está solicitando, con el fin de que se canalice correctamente con la persona que le pueda ayudar con una solución. El</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte semanal de monitores de servicios de la Unidad de Mejora Continua a los grupos encargados de resolver los RSF, indicando los pendientes de resolver y alertando los casos de retraso.</li> <li>• Oficio de escalamiento de RSF no atendidas a Dirección o Vicerrectorado competente, de acuerdo al escalamiento establecido (Anexo 1)</li> </ul>

Proponente	María Paula Espinosa	Revisión Jurídica	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Aprobación	Ramiro Cárdenas Carrillo
Cargo	Directora de Operaciones	Cargo	Abogado/ Procuraduría Universitaria	Cargo	Vicerrector Administrativo

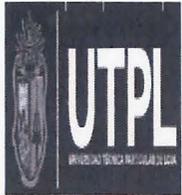


	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código del Procedimiento: VAD_PR_36_2018_V1	
	Proceso: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Fecha de aprobación	9/1/2018
	Procedimiento: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Página	5 de 10

			trámite automáticamente cambiará el estado de "iniciado" a "cerrado"; con esto se notificará al estudiante a través de correo electrónico y se cierra el trámite.	
3	Analizar R/S	Responsable de solución	<p>Procederá a gestionar internamente la solución al requerimiento presentado. El responsable de dar solución, toma en propiedad el reclamo, e inicia su solución. En el STA automáticamente cambia el estado del trámite a <b>"Evaluándose"</b>.</p> <p>Se debe considerar que un trámite se puede iniciar sin que la documentación requerida sea remitida a la sede.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte semanal de monitores de servicios de la Unidad de Mejora Continua a los grupos encargados de analizar los RSF, indicando pendientes de resolver y alertando casos retrasados.</li> <li>• Oficio de escalamiento de RSF no atendidas a Dirección o Vicerrectorado competente, de acuerdo al escalamiento establecido (Anexo 1)</li> </ul>
4	Resolver R/S	Responsable de solución	<p>Los responsables de dar respuesta a las quejas y reclamos deben justificar el estado de "Aprobado o Rechazado"; automáticamente el STA cambia el estado de <b>"evaluándose"</b> a <b>"resuelto"</b>.</p> <p>Posterior a esto, se debe ejecutar los procedimientos que se encuentren establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, para realizar las acciones correctivas de los reclamos y sugerencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte semanal de monitores de servicios de la Unidad de Mejora Continua a los grupos encargados de resolver RSF, indicando pendientes de resolver y alertando casos retrasados.</li> <li>• Oficio de escalamiento de RSF no atendidas a Dirección o Vicerrectorado competente, de acuerdo al escalamiento establecido (Anexo 1)</li> </ul>

Proponente	María Paula Espinosa	Revisión Jurídica	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Aprobación	Ramiro Cárdenas Carrillo
Cargo	Directora de Operaciones	Cargo	Abogado/ Procuraduría Universitaria	Cargo	Vicerrector Administrativo

4

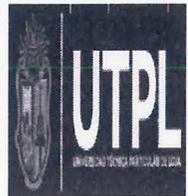
	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código del Procedimiento: VAD_PR_36_2018_V1	
	Proceso: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Fecha de aprobación	9/1/2018
	Procedimiento: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Página	6 de 10

5	Notificar y cerrar R/S	Asesor de Servicios Estudiantiles (en presencia/en línea)	<p>El asesor de Servicios Estudiantiles encargado de la verificación final revisa la respuesta detallada por el responsable. Si la respuesta detallada es coherente acuerdo a lo solicitado, se debe notificar al estudiante la contestación y cerrar el trámite; con esto el estudiante recibirá su respuesta a través del correo electrónico.</p> <p>Si la respuesta no es correcta, el asesor debe proceder a reabrir los reclamos o sugerencias, justificando las razones de esta decisión. Con esto el STA asignará nuevamente el trámite, con el estado de <b>"Reabierto"</b>, al responsable de dar solución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte semanal de monitores de servicios de la Unidad de Mejora Continua a los grupos encargados de resolver los RSF, indicando los pendientes de resolver y alertando los casos de retraso.</li> <li>• Oficio de escalamiento de RSF no atendidas a Dirección o Vicerrectorado competente, de acuerdo al escalamiento establecido (Anexo 1)</li> </ul>
---	------------------------	---	--	---

Seguimiento de Reclamos y Sugerencias				
#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción	Control
1	Elaborar Informe de R/S no atendidas	Responsable de Reclamos y Sugerencias (funcional)	El responsable de Reclamos procede a elaborar un informe de las RS que no fueron atendidas de acuerdo a los escalamientos correspondientes.	N/A
2	Presentar informe al Equipo técnico de R/S	Responsable de Reclamos y Sugerencias (funcional)	El responsable de seguimiento de Reclamos presenta un Informe al Equipo Técnico de RS, que está presidido por el Director General de Proyección y Desarrollo Institucional o un delegado del mismo, en calidad de secretario, un delegado del Área de Servicios Estudiantiles, además deberá contar con un Delegado de Dirección de Operaciones,	N/A

Proponente	María Paula Espinosa	Revisión Jurídica	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Aprobación	Ramiro Cárdenas Carrillo
Cargo	Directora de Operaciones	Cargo	Abogado/ Procuraduría Universitaria	Cargo	Vicerrector Administrativo

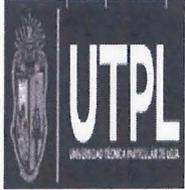


	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código del Procedimiento: VAD PR 36 2018 V1	
	Proceso: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Fecha de aprobación	9/1/2018
	Procedimiento: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Página	7 de 10

			Delegado del Vicerrectorado MAD, Delegado del Vicerrectorado Académico y un Delegado del Área Responsable, de acuerdo a la problemática suscitada. Cada 15 días se realizará las reuniones de RSF. En fechas de matrículas o en otras que requirieran tratar algún tema urgente, se convocará a reunión extraordinaria.	
3	Analizar y emitir resolución R/S	Equipo técnico R/S	El Equipo técnico de R/S realiza un análisis del informe presentado por el funcional, y emite una solución al área responsable para que se proceda con su ejecución.	N/A
4	Ejecutar resolución de R/S	Área Responsable	El Área Responsable de dar cumplimiento realiza la acción o acciones emitidas por el Equipo técnico de R/S	Verificar la acción dentro de las 24 horas
5	Realizar seguimiento al plan de acción	Responsable de Reclamos y Sugerencias (funcional)	El responsable de Reclamos procede a dar seguimiento para que se cumpla lo emitido por el Equipo técnico de R/S en el tiempo establecido.	N/A

Proponente	María Paula Espinosa	Revisión Jurídica	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Aprobación	Ramiro Cárdenas Carrillo
Cargo	Directora de Operaciones	Cargo	Abogado/ Procuraduría Universitaria	Cargo	Vicerrector Administrativo

*P*

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código del Procedimiento: VAD_PR_36_2018_V1	
	Proceso: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Fecha de aprobación	9/1/2018
	Procedimiento: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Página	8 de 10

## 8 INDICADORES

- Porcentaje de reclamos atendidos
- Porcentaje de reclamos pendientes por área
- Porcentaje de reclamos retrasados por área
- Porcentaje de reclamos pendientes por titulación
- Porcentaje de reclamos retrasados por titulación
- Porcentaje de reclamos atendidos por tipo y titulación
- Porcentaje de reclamos retrasados por tipo y titulación

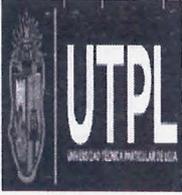
## 9 RIESGOS.

- Que no se cumpla con el tiempo de atención establecido en cada fase del proceso
- Que se resuelvan los reclamos de forma incorrecta, o con información errónea.
- Que no se tomen las acciones correctivas o preventivas necesarias para evitar que se vuelvan a presentar dichos reclamos.

## 10 DOCUMENTOS Y REGISTROS.

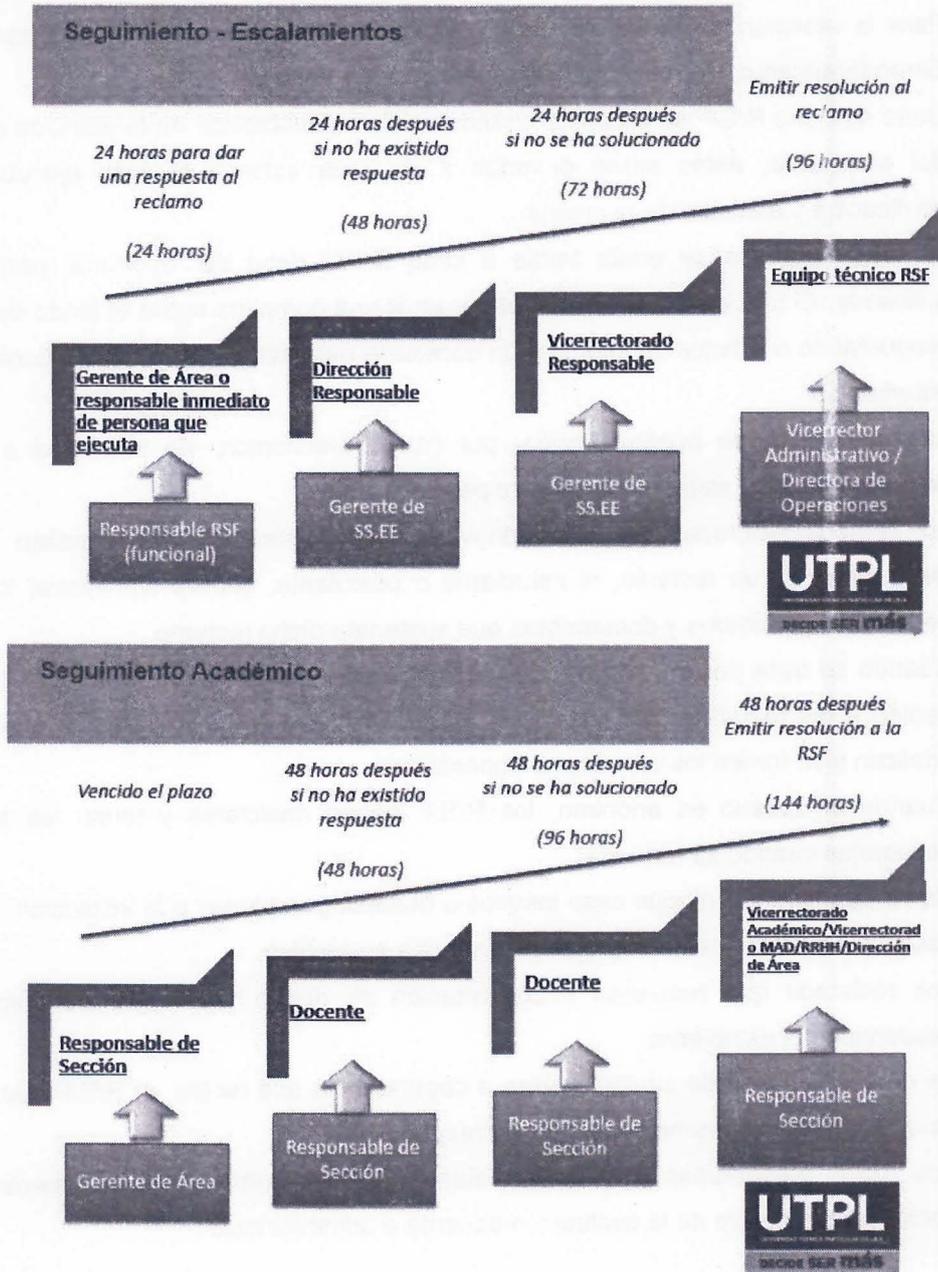
- Formulario de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
- Niveles de escalamiento de Reclamos
- Directrices Generales para Reclamos

Proponente	María Paula Espinosa	Revisión Jurídica	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Aprobación	Ramiro Cárdenas Carrillo
Cargo	Directora de Operaciones	Cargo	Abogado/ Procuraduría Universitaria	Cargo	Vicerrector Administrativo

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código del Procedimiento: VAD_PR_36_2018_V1	
	Proceso: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Fecha de aprobación	9/1/2018	
	Procedimiento: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Página	9 de 10	

## 11 ANEXOS.

### ANEXO 1: NIVELES DE ESCALAMIENTO DE RECLAMOS



Proponente	María Paula Espinosa	Revisión Jurídica	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Aprobación	Ramiro Cárdenas Carrillo
Cargo	Directora de Operaciones	Cargo	Abogado/ Procuraduría Universitaria	Cargo	Vicerrector Administrativo

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código del Procedimiento: VAD_PR_36_2018_V1	
	Proceso: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Fecha de aprobación	9/1/2018
	Procedimiento: Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		Página	10 de 10

## ANEXO 2: DIRECTRICES GENERALES PARA RECLAMOS

1. Para la atención de R/S/F se debe considerar fundamentalmente los principios de Empoderamiento, Humanismo (Personalización) y Eficacia.
2. Dado que una R/S/F se presenta cuándo existe insatisfacción en la atención por parte del estudiante, éstas serán dirigidas a un área externa al área ejecutora para verificación y atención de la misma.
3. La respuesta que se emita frente a cada R/S/F debe ser oportuna, pertinente y suficiente. El funcionario debe responder en forma completa sobre el fondo del asunto preguntando o solicitando información necesaria para satisfacer todas las dudas de los estudiantes.
4. Las respuestas se pueden brindar por correo electrónico, vía telefónica o con un documento físico, según se considere pertinente.
5. Los tiempos para recepción y atención a los reclamos son de forma inmediata
6. De tratarse de un reclamo, el estudiante o postulante, deberá suministrar los datos personales solicitados y documentos que sustentan dicho reclamo.
7. Cuando se trata de un reclamo, que no es posible dar solución inmediata al usuario debido a las temáticas del mismo, se enviará a las áreas involucradas para que se analicen y se tomen los correctivos necesarios.
8. Cuando el usuario es anónimo, los R/S/F deben analizarse y tomar las acciones necesarias cuando se requiera.
9. No se admitirán en ningún caso insultos u ofensas personales a la institución. En este caso, si el reclamo es anónimo se procederá a su archivo.
10. Los reclamos que requieren documentación se deben archivar en el expediente académico del estudiante.
11. Es responsabilidad de cualquier área o dependencia que reciba un R/S/F que no sea de su competencia, remitirla al área correspondiente.
12. Los R/S/F presentadas por los estudiantes y no atendidas oportunamente serán consideradas dentro de la evaluación docente o administrativa.

Proponente	María Paula Espinosa	Revisión Jurídica	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Aprobación	Ramiro Cárdenas Carrillo
Cargo	Directora de Operaciones	Cargo	Abogado/ Procuraduría Universitaria	Cargo	Vicerrector Administrativo