

 <b>ITLA</b> INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS <small>Las Americas Institute of Technology</small>	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS</b> <b>Departamento de Calidad en la Gestión</b>		
	<b>Procedimiento de Quejas y Sugerencias</b>		
<b>Código documental:</b> <b>PR-GC-07</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha de actualización</b> <b>(dd-mm-aa):</b> <b>14-Jul-21</b>	<b>Tipo de proceso:</b> <b>Monitoreo,</b> <b>Análisis y</b> <b>Mejora</b>
<b>Preparado por:</b>  <b>Encargado(a) de Calidad en la Gestión</b>	<b>Revisado por:</b>  <b>Encargado(a) de Planificación y Desarrollo</b>		<b>Aprobado por:</b>  <b>Rector(a)</b>

### 1. Objetivo del procedimiento

Establecer los pasos que garanticen la gestión de las sugerencias interdepartamentales y de las quejas en su generalidad, con el fin de contribuir a la mejora continua de los servicios prestados.

### 2. Alcance

Aplica a todos los servicios ofrecidos en el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).

### 3. Documentos de Referencia

Normas Básicas de Control Interno, matrices Ambiente de control (AMC) y Valoración y Administración del Riesgo (VAR).

### 4. Definiciones

- 4.1. **Sugerencia:** Es el planteamiento o propuesta general que presenta el empleado o usuario para mejorar el servicio que se presta en las unidades o departamentos.
- 4.2. **Queja:** aquella expresión que tiene por objeto, poner en conocimiento del departamento correspondiente cualquier irregularidad en la ejecución de sus procesos.

### 5. Generalidades del procedimiento

- 5.1. La frecuencia de recolección de quejas en los medios digitales se hará diaria.

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO: PR-GC-07</b>
		<b>VERSIÓN: 7</b>

5.2. La frecuencia de recolección de los buzones será una vez por semana.

## 6. Descripción del procedimiento

### 6.1.1 Sugerencias

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	<p><b>CREACIÓN DE LA SUGERENCIA</b></p> <p>Las sugerencias pueden ser recibidas por:</p> <p>1) <b>Cualquier usuario, proveedor, etc.</b></p> <p>Este(a) redacta la sugerencia a través de las siguientes vías:</p> <p>a) Directamente vía e-mail, escribiendo al correo: <u><a href="mailto:calidad@itla.edu.do">calidad@itla.edu.do</a></u></p> <p>b) Buzón de quejas y sugerencias del portal web.</p> <p>c) Directamente en el departamento de Calidad en la Gestión.</p> <p>2) <b>Empleado (a) de la institución</b></p> <p>El proceso es el siguiente:</p> <p>a) Toma una hoja de sugerencias.</p> <p>b) Escribe sus datos personales</p> <p>c) Redacta la sugerencia</p> <p>d) Procede a clasificarla en:</p>	<p><b>Usuario / Empleado de la institución</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de procesos: Estos procesos pueden ser propios o asociados a terceros de otros departamentos. Aporte en referencia a reducir o mejorar los tiempos de servicio, eficiencia de flujos, unificación de tareas, etc.</li> <li>• Reducción de costos o Ahorro de recursos: Aportes en referencia a eliminar costos no necesarios y/o ahorrar recursos, tanto financieros como materiales.</li> <li>• Cultura organizacional: Aportes en referencia al fortalecimiento de la cultura y los valores proclamados por la institución. (Orden, comunicación, servicio al cliente, etc.)</li> </ul> <p>Luego, procede a depositar la sugerencia en el buzón de quejas y sugerencias o lo entrega</p>		
--	--	--	--

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO: PR-GC-07</b>
		<b>VERSIÓN: 7</b>

	<p>personalmente en el departamento de Calidad en la Gestión.</p>		
2	<p><b>RECEPCIÓN DE LA SUGERENCIA</b></p> <p>Toda sugerencia es recibida por el departamento de Calidad en la Gestión.</p> <p>Tiempo de respuesta 10 días laborales.</p> <p>Se valida la sugerencia, se registra en la matriz de quejas y sugerencias y se conversa con el encargado (os) del (de los) departamento (os) involucrados.</p>	<p>Representante de Calidad en la Gestión</p>	<p>Matriz de quejas y sugerencias</p>
3	<p><b>APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA SUGERENCIA</b></p> <p>Toda sugerencia pasará por un proceso de aprobación, en el cual se analiza la factibilidad y la fecha de ejecución de la misma.</p>	<p>Representante de Calidad en la Gestión / Encargado (os) de área</p>	
4	<p><b>RECONOCIMIENTO</b></p> <p>Se va a publicar en forma de reconocimiento los empleados que hayan realizado sugerencias que fueron aprobadas y ejecutadas.</p>	<p>Representante de Calidad en la Gestión</p>	

### 6.1.2 Quejas

 <p>Las Americas Institute of Technology</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO: PR-GC-07</b>
		<b>VERSIÓN: 7</b>

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	<b>FORMULACIÓN DE LA QUEJA</b> Redacta la queja a través de las siguientes vías: d) Vía e-mail, escribiendo al correo: <a href="mailto:calidad@itla.edu.do">calidad@itla.edu.do</a> e) Buzón de quejas y sugerencias del portal web. f) Directamente en el departamento de Calidad en la Gestión. g) Reenvíos de los departamentos canales de quejas (Educación Permanente y Mercadeo, Comunicaciones-Redes Sociales, Centros de Excelencia)	<b>Usuario</b>	
2	<b>IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA</b> Verifica si la queja es sentida o real. a) <b>Queja sentida:</b> es aquella que resulta de un usuario que recibió el servicio, pero su inconformidad no está ligada a los requisitos del servicio. b) <b>Queja real:</b> es aquella que se genera cuando no se cumple con las expectativas del usuario en referencia al requisito del servicio. El usuario debe ser contactado para comunicarle la recepción de su queja	<b>Representante de Calidad en la Gestión</b>	<b>Matriz de quejas y sugerencias.</b>

	<p>y que será remitida al departamento correspondiente para su solución, en un plazo no mayor a 10 días laborables, dependiendo de la complejidad de los mismos, luego Registra la queja en la matriz de quejas y sugerencias.</p>		
3	<p><b>IDENTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE</b></p> <p>Se debe identificar el departamento responsable al cual se le remite la queja para que proporcione la solución y la fecha de cumplimiento. El responsable de la acción debe responder dentro de las primeras 48 horas.</p> <p>La fecha de solución se debe basar en la complejidad o las condiciones de la propuesta de solución, si la propuesta es de aplicación inmediata o pronta (menor de 10 días laborables, sin pasar del tiempo establecido en la carta compromiso) la fecha de cumplimiento debe ser oportuna en el tiempo, si implica afectar la ejecución presupuestaria, modificaciones en la infraestructura, o modificaciones relevantes en los procesos o sistemas informáticos, aplica una fecha de solución mayor de 3 meses.</p>	<p><b>Representante de Calidad en la Gestión / Encargado (os) de área</b></p>	
4	<p><b>SOLUCIÓN A LA QUEJA</b></p> <p>Enviar un correo al usuario que remitió la queja con la solución enviada por el (la) encargado(a) del departamento correspondiente.</p>	<p><b>Representante de Calidad en la Gestión</b></p>	

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO: PR-GC-07</b>
		<b>VERSIÓN: 7</b>

## 7. Descripción de registros

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo de retención	Disposición
N/A	Matriz de quejas y sugerencias	Calidad en la Gestión	Por fecha	3 años	Digital
N/A	Formulario de quejas y sugerencias	Calidad en la Gestión	Por fecha	1 cuatrimestre	Físico
N/A	Hoja de sugerencias	Calidad en la Gestión	Por fecha	1 cuatrimestre	Físico

## 8. Anexos

N/A

## 9. Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	06/09/2010	Creación del Procedimiento de Quejas y Sugerencias	
1	04/06/2013	Se eliminó Servicio al cliente en el área responsable 7.1: Se agregó Buzón de sugerencias. 7.2, 7.3, 7.5 y 7.6: Se Sustituyó representante de servicio al cliente, por representante de gestión de calidad.	
2	16/10/2013	7.1: Se agregó Caracterización de Quejas y Sugerencias.	
3	02/10/2015	7.1: Se cambió el puesto de la persona que revisa en el encabezado de Vicerrector de Planificación a Gerente de Gestión de Calidad. 7.1 y 9.0: Se eliminó la parte de Servicio al Cliente en el Departamento de Gestión de Calidad. 6.2: Se agregó el tiempo de respuesta de 7 días laborables.	
4	08/08/2017	4.1: Se agregó la referencia de la NOBACI. 6.2 y 6.3: Se agregaron las referencias en cumplimiento de la NOBACI.	
5	18/10/2017	Se cambió el documento a un nuevo formato <b>Encabezado:</b> Se actualizó el departamento responsable y se actualizaron las posiciones. 3.0: Se eliminó responsabilidades. 5.0 Se actualizó las generalidades. 6.1.1: Se agregó la descripción del procedimiento de	

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO: PR-GC-07</b>
		<b>VERSIÓN: 7</b>

		sugerencias. <b>6.1.2:</b> Se agregó la descripción del procedimiento de quejas. <b>7.0:</b> Se agregaron los registros de matriz de quejas y sugerencias y la hoja de sugerencias. <b>8.0 Anexos:</b> Se eliminaron del documento.	
6	09/06/2021	Se cambió el documento al nuevo formato documental.	
7	14/07/2021	Se actualizó la descripción del procedimiento en los puntos <b>6.1.1:</b> de sugerencia. <b>6.1.2:</b> identificación de queja. <b>6.1.3:</b> identificación del departamento correspondiente.	Requerimiento de NOBACI