



Despacho del Rector

RESOLUCIÓN No. 594

"Por la cual se reglamenta el sistema de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad del Magdalena"

EL RECTOR (E) DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA, en ejercicio de sus funciones legales y estatutarias y en especial las conferidas por la ley 872 de 2003, y Decreto 4110 de 2004, y Acuerdo Superior 8 de 1998 artículo 25, y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo dispuesto en la ley 872 de 2003 y decreto 4110 de 2004, aprobatoria de la norma técnica NTCGP 1000:2004, encontramos en esta norma técnica, numerales 7.2.3, y 8.2.1, que deben desarrollarse sistemas de medición de la satisfacción del cliente, los que pueden ser constituidos por quejas, reclamos, y manifestaciones que señalen su conformidad o inconformidad con la aplicación del sistema, requerimiento propio de todas las entidades públicas que adopten el Sistema de Gestión de la calidad

Que es función del Rector según el artículo 25, literal l) Adoptar procedimientos apropiados de planeación, programación, dirección, ejecución, evaluación y control de las actividades de la Universidad.

Que es función del Rector según el artículo 25, literal "u) Las demás que le correspondan conforme a las leyes y los reglamentos de la Universidad y que no estén expresamente atribuidos por tales normas a otra autoridad universitaria", y el parágrafo de tal artículo señala que el rector "podrá delegar en los Vicerrectores o Decanos aquellas funciones que sean susceptibles de delegación, con excepción de la imposición de las sanciones de destitución y de suspensión mayor de quince (15) días."

Que de conformidad con la anterior exigencia técnica, legal y reglamentaria, el Comité Central del Sistema Gestión de Calidad (SGC) considera que para efectos de mejorar continuamente sus procesos en la Universidad del Magdalena, debe implementarse un sistema de quejas, reclamos y sugerencias que garantice a sus usuarios tramitar las inquietudes relacionadas con la entidad.

Que el 9 de agosto de 2007 la Universidad del Magdalena recibió la certificación de calidad con respecto a los requisitos especificados en ISO 9001:2000 – NTC-ISO 9001:2000 mediante registro N° 4778-1 y recibe el cocertificado The International Certification Network IQNET N° CO-SC 4778-1.

~~Que la Vicerrectoría Administrativa y Financiera es la dependencia encargada de recibir, direccionar y verificar el trámite dado de las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios que se encuentran dentro del alcance de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Magdalena.~~

M



Despacho del Rector

Que según lo establecido en la Norma NTC-ISO 9001:2000, num. 7.2.3, literal c: "La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: (...) la retroalimentación con el cliente, incluyendo sus quejas".

Que la referenciada norma prescribió que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización y deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Que es necesario implementar el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y sugerencias que permita conocer las inquietudes de los usuarios de los procesos que se encuentran dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, para lograr establecer las acciones de mejora continua en cada uno de los procesos;

En mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Delegar en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera la coordinación y atención de las quejas, reclamos y sugerencias del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual deberá establecer un procedimiento para el efecto que contemple entre otros aspectos los siguientes:

1. Recibir, direccionar y verificar el trámite dado a las quejas, reclamos y sugerencias que soliciten los usuarios de los procesos que se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.
2. Se recibirán las quejas, reclamos y sugerencias a través del formato utilizado para las mismas, el cual se encuentra disponible de forma física en cada una de las dependencias y direcciones de programa de la Institución o en la dirección electrónica: <http://cids.unimagdalena.edu.co/buzongsc/>.
3. Indicar el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y sugerencias a los usuarios de los procesos que se encuentran dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, de conformidad con el instructivo que para tal efecto diseñe el comité central del SGC.
4. Ser el eje articulador entre los usuarios de la universidad y las dependencias que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para garantizar la oportuna solución y respuesta a las inquietudes manifestadas.
5. Dar a conocer las acciones de mejora relacionadas con el procedimiento de la atención de quejas, reclamos y sugerencias.
6. Direccionar las quejas, reclamos y sugerencias que formulen los usuarios a las dependencias correspondientes para dar oportuno trámite y resolver dichas inquietudes.

M. Ariza a la inspección
Matrícula fundadas
Normalizar el informe

[Handwritten signature]



Despacho del Rector

7. Atender y hacer seguimiento del trámite dado a las quejas, reclamos y sugerencias.

ARTÍCULO SEGUNDO: El Comité central del Sistema de Gestión de la Calidad, como función coordinada en su más alto nivel por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera rendirá informe trimestral a esta última, dando a conocer el número de quejas, reclamos y sugerencias durante este período, así como el trámite dado y las mejoras que éstos generaron.

ARTÍCULO TERCERO: Los funcionarios de las dependencias que se encuentran dentro del alcance de los procesos del sistema de gestión de la calidad, colaborarán con el cumplimiento de las funciones anteriormente mencionadas.

ARTICULO CUARTO: El Vicerrector Administrativo y Financiero, con el concepto previo del Comité Central del Sistema de Gestión de la Calidad, velará por la aplicación de la presente resolución, y decidirá por delegación que se hace a través del presente acto, frente a los casos no comprendidos en la presente reglamentación.

ARTICULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en Santa Marta, a los

30 NOV 2007

reclamo.w12
[Signature]

[Signature]

JUAN CARLOS DIB DIAZGRANADOS
Rector (e)