



DESPACHO DEL RECTOR

RESOLUCIÓN No. 577

"Por medio de la cual se modifica la Resolución 594 del 2007, que reglamenta el Sistema de Percepciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Universidad del Magdalena"

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**, en ejercicio de sus funciones legales y estatutarias y en especial las conferidas por la Ley 872 de 2003, el Decreto 4110 de 2004 y el artículo 25 del Acuerdo Superior No. 008 de 1998, y

**CONSIDERANDO:**

Que es función del Rector según el artículo 25, literal I), del Acuerdo Superior No 008 de junio 11 de 1998, adoptar procedimientos apropiados de planeación, programación, dirección, ejecución, evaluación y control de las actividades de la Universidad.

Que se ha llevado a cabo reestructuración administrativa con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficiencia, eficacia y efectividad los objetivos, políticas y programas de la Universidad; permitiendo establecer procesos y procedimientos, orientando a las necesidades del servicio, los planes, programas y proyectos de la Institución.

Que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 de 2004, aprobatorias de la Norma Técnica NTCGP 1000:2004, encontramos en esta norma técnica, los Numerales 7.2.3, y 8.2.1, refieren a que deben desarrollarse sistemas de medición de la satisfacción del cliente, los cuales pueden ser constituidos por Percepciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que señalen su conformidad o inconformidad con la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, requerimiento propio de todas las entidades públicas que adopten dicho sistema.

Que en la Resolución Rectoral No. 594 del 30 de noviembre del 2007 se encarga, a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de recibir, direccionar y verificar el trámite dado de las Percepciones, 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, bajo la Norma NTC ISO 9001:2000.

Que la referenciada norma requiere que la organización realice 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 el Sistema de Percepciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el seguimiento, control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar de lo que sucede, cuáles son las Percepciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que tienen los usuarios de los servicios (estudiantes, personal docente, personal administrativo, así como los visitantes en general).

De igual forma se puede establecer la manera de poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma fortalecer debilidades al interior de la Institución.

En mérito de lo anterior,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Modificar el ARTÍCULO PRIMERO de la Resolución Rectoral 594 del 30 de noviembre del 2007 el cual quedará así:

"Delegar en la Vicerrectoría de Docencia la coordinación y atención de las Percepciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Sistema de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad, continuando vigentes el procedimiento y funciones que se describen en el mismo artículo de la citada resolución rectoral."

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Modificar el ARTÍCULO PRIMERO, Numeral 2 de la Resolución Rectoral 594 del 30 de noviembre del 2007, el cual quedará así:

"Determinar que la Universidad a través del Grupo de Gestión de la Calidad puede definir, de acuerdo a las circunstancias que se presenten, diferentes medios a través de los cuales se puedan recibir las Percepciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias."

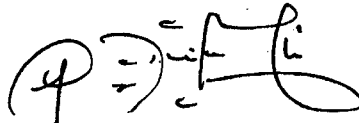
**ARTÍCULO TERCERO:** Modificar el ARTÍCULO SEGUNDO de la Resolución Rectoral 594 del 30 de noviembre de 2007, el cual quedará así:

El Comité Central del Grupo de Gestión de la Calidad, rendirá informe trimestral al Rector y al Vicerrector de Docencia, coordinador del Sistema de Gestión Integral de la Calidad, del número de Percepciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante ese periodo, así como el trámite dado y las mejoras que éstos generen.

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

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Santa Marta, D.T.C. e H. a los 17 SEP 2009



**RUTHBER ESCORCIA CABALLERO**  
Rector

Elaboró: María del Carmen Olarte Alzamora - Asesora Jurídica

Revisó: Carlos Eduardo Gamboa García - Jefe Oficina Jurídica Externa