

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
25-OCT-2015	01	Documento inicial.
06-ABR-2016	02	Se modifica la actividad Nª 7 donde se especifica el número de casos repetidos que deben presentarse para que se implemente una acción correctiva o preventiva.

1. OBJETIVO

Presentar la metodología que se debe seguir para dar respuesta a la comunidad académica frente a petición, queja, reclamo o sugerencia de los servicios prestados por la Fundación Universitaria Navarra.

2. ALCANCE

Aplica a todo tipo de reclamaciones, peticiones, quejas y sugerencias que se presenten por parte de la comunidad académica. Inicia con la recepción de la queja, reclamo, petición o sugerencia y finaliza para el solicitante con la respuesta institucional a través de la dependencia correspondiente. Para la Uninavarra el procedimiento finaliza con la evaluación del tratamiento a la queja, reclamo, petición o sugerencia.

3. DEFINICIONES

- 3.1. PETICIÓN:** Requerimiento o solicitud por parte del usuario sobre información relacionada con la prestación del servicio.
- 3.2. QUEJA:** Manifestación de descontento por parte del usuario referente a la prestación del servicio. Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de Uninavarra.
- 3.3. RECLAMO:** Situación de un derecho insatisfecho que la comunidad académica y comunidad externa pone en conocimiento a la Institución por la prestación de un servicio.
- 3.4. SUGERENCIA:** Es el planteamiento, formulación o propuesta de mejora por parte del usuario sobre los servicios ofrecidos por Uninavarra.
- 3.5. COMUNIDAD ACADÉMICA Y COMUNIDAD EXTERNA:** Persona o institución que recibe el bien y/o servicio por parte de la institución.

4. GENERALIDADES

- 4.1.** Toda (PQRS) petición, queja, reclamo o sugerencia de un usuario debe ser registrada.

4.2. Cada Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia se debe tramitar una a una; no se podrán unir varias Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias aunque pertenezcan a la misma Dependencia, Unidad Académica o Administrativa.

4.3. Las Quejas y Reclamos deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitados; de lo contrario podrán ser rechazados y declarados improcedentes, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

4.4. Tipos de PQRS:

Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias se clasifican bajo dos aspectos:

- **Académicas:** se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, matriculas académicas, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica
- **Administrativas:** Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar y otros que no tengan carácter académico y que correspondan a las áreas administrativas y de bienestar universitario.


4.5. Tiempo de respuesta o trámite de PQRS: Las peticiones, Quejas, Reclamos o sugerencias se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

4.6. La Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia PQRS debe seguirse a lo largo de todo el proceso, desde la recepción hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, el usuario quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada.

4.7. Se deberá informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de una Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia y hacer seguimiento con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

4.8. El tratamiento de los asuntos estudiantiles en los Programas Académicos de las Facultades, se regirá por lo establecido en el Reglamento Estudiantil, Acuerdo 003 de Noviembre de 2010 del Consejo Superior.

4.9. La atención de las quejas y reclamos de asuntos estudiantiles se seguirá realizando de acuerdo a lo que está estipulado en la reglamentación de los Programas Académicos de Pregrado, pero es necesario realizar la consolidación centralizada de

	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE USUARIOS	Código	AC-PR-03
		Versión	02
		Fecha	2016-ABR-06
		Página	3 de 5

las quejas y reclamos de asuntos estudiantiles, como parte de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS – por áreas académicas.

4.10. Mecanismo o medios para recepción de PQRS

La petición, queja, reclamo o sugerencia se puede realizar de la siguiente forma:

- Las peticiones realizadas en forma escrita serán recibidas mediante el buzón de PQRS de la Fundación Universitaria Navarra y serán remitidas al responsable directo de dar respuesta a la PQR o S.

La apertura del buzón PQRS se realiza cada semana los días viernes a las 5:00 pm, el encargado de realizar la apertura es el Coordinador de Calidad, quien puede invitar a algún colaborador para que lo acompañe en la apertura del buzón.

- Vía Internet a través del sitio web institucional www.uninavarra.edu.co: en el Link PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	ACTIVIDAD
1	Recibir la PQRS	Coordinador de Calidad	AC-FO-04 Reporte de Manifestaciones de los Usuarios	Recibe la PQRS registrado en el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios AC-FO-04 ubicado en el buzón de sugerencias o mediante el formulario de la página web www.uninavarra.edu.co en el link PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
2	Clasificar PQRS	Coordinador de calidad	AC-FO-04 Reporte de Manifestaciones de los Usuarios	<p>Comprobar la pertinencia de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas.</p> <p>Clasifica las peticiones quejas, reclamos o sugerencias según correspondan (académicas o administrativas).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si corresponden a solicitud de información de carácter general y es de su conocimiento, las responde directamente al usuario. • Si corresponde a información de carácter específico, dependiendo de la naturaleza, las remite a la(s) dependencia(s) que por naturaleza y/o procedimiento debe(n) dar trámite y respuesta a la solicitud presentada por el usuario.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	ACTIVIDAD
3	Enviar PQRS	Coordinador de calidad	AC-FO-04 Reporte de Manifestaciones de los Usuarios	El coordinador de Calidad escanea la PQRS y envía mediante el correo electrónico al responsable de resolver o dar respuesta a la situación presentada.
4	Responder la PQRS	Encargados de áreas Coordinador de Calidad	AC-FO-04 Reporte de Manifestaciones de los Usuarios	<p>En caso de existir Plan de Acción para dar solución a la queja y/o reclamos, responde dentro de los términos establecidos dando una solución de fondo al requerimiento solicitado por el usuario.</p> <p>Esta respuesta se envía vía correo electrónico a calidad@uninavarra.edu.co o en el mismo formato en físico AC-FO-04 Reporte de Manifestaciones de los Usuarios.</p> <p>Nota: Si el encargado no puede responder en el plazo establecido, informa a la coordinación de calidad los motivos por los cuales no es posible dar respuesta o solución a su petición dentro de los términos y señala el nuevo plazo para dar la respuesta.</p> <p>En este caso, el Coordinador de Calidad comunica al solicitante de la PQRS la situación presentada.</p>
5	Enviar respuesta al usuario	Coordinador de Calidad	AC-FO-04 Reporte de Manifestaciones de los Usuarios	De acuerdo con la respuesta dada por el encargado del área a la cual fue dirigida la PQRS, el coordinador de calidad envía respuesta vía correo electrónico o mediante llamada telefónica (siempre y cuando el usuario deje los datos en el formato AC-FO-04).
6	Hacer seguimiento a la PQRS	Coordinador de Calidad Rector Secretaria General Representante de la Dirección.	AC-FO-17 Formato de seguimiento de PQRS	Hacer el seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas y trimestralmente presenta informe realizando análisis de tendencias (grafico) con miras a la toma de decisiones y lo presenta a la alta dirección (Rector, Secretaria General y Representante de la Dirección), para la toma de decisiones conducentes a la mejora continua de los servicios.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	ACTIVIDAD
7	Evaluar tratamiento dado a las PQRS	Coordinador de Calidad Secretaria General Representante de la Dirección	AC-PR-06 Procedimiento de acciones correctivas y AC-PR-07 Procedimiento de acciones preventivas.	Analiza las ocurrencias y sugiere alternativas de solución para que las PQRS que se presentan con más frecuencia no se repitan nuevamente. Se propone que se implementen acciones correctivas o preventivas después de que se presenten cinco (5) o más casos de PQRS iguales o similares en el mes, según el AC-PR-06 Procedimiento de acciones correctivas y AC-PR-07 Procedimiento de acciones preventivas.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre	Shirly Marcela Ardila	Nombre	Shirly Marcela Ardila	Nombre	Camilo Lozano
Cargo	Coordinadora de Calidad	Cargo	Coordinadora de Calidad	Cargo	Representante de la Dirección