

Manual PQRSD

Fundación De Educación Superior San José

MIP06-22

Contenido

1.OBJETIVO.....	3
2.ALCANCE	3
3.RESPONSABILIDAD	3
4.GENERALIDADES	3
5.DEFINICIONES.....	4
5.FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	5

1.OBJETIVO

Implementar el desarrollo de la plataforma académica Q10 para que cada uno de los integrantes de la comunidad académica en la Fundación de Educación Superior San José realice el trámite de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Con lo anterior se busca mantener la mejora continua en los procesos de autogestión.

2.ALCANCE

El presente Manual tiene como Alcance la aplicación correcta de la PQRSD. Aplica para cualquier área de la Fundación de Educación Superior San José.

- Servicio de atención al usuario
- Devoluciones
- Inconformidades académicas
- Falta de respuestas en el tiempo estipulado
- Mala atención
- Poco seguimiento a solicitudes
- Tiempos de respuesta muy largos

3.RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la Fundación de Educación Superior San José recibir cada PQRSD con el fin de dar respuesta por el área encargada durante los tiempos establecidos.

Es responsabilidad de la comunidad académica en la Fundación de Educación Superior San José interponer las PQRSD adjuntando cada una de las pruebas de su solicitud para de esta manera iniciar el proceso y dar respuesta.

4.GENERALIDADES

Las PQRSD podrán ser radicadas por medio de la página web principal de la universidad WWW.USANJOSE.EDU.CO como uno de los canales principales en el módulo (solicitudes estudiantiles - tipo de solicitud - peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias) con esta tendrá un número de solicitud donde podrá dar seguimiento al estado de su PQRSD.

También pone a disposición su línea telefónica 3470000 en la que podrá dirigirse para obtener información del proceso de PQRSD o cualquier inquietud que pueda ser resuelta a satisfacción por este medio.

5. DEFINICIONES

PQRSD: Son las siglas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Este término se utiliza para describir el proceso de gestión de las solicitudes y comentarios de los estudiantes, profesores, personal administrativo y otras partes interesadas en la universidad.

Responsable de PQRSD: Es la persona o el equipo de personas que se encargan de gestionar las PQRS. Este equipo se encarga de recibir, registrar, analizar y responder a todas las PQRSD que recibe la universidad.

Usuario: Es cualquier persona que interactúa con la universidad, ya sea como estudiante, profesor, personal administrativo o cualquier otra parte interesada.

Petición: Es una solicitud formal hecha por un usuario para solicitar información, servicios o recursos de la universidad.

Queja: Es una expresión formal de insatisfacción con un servicio, producto o experiencia proporcionada por la universidad.

Reclamo: Es una solicitud formal de compensación o reparación por daños o perjuicios sufridos como resultado de la acción o falta de acción de la universidad.


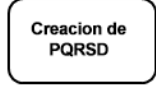
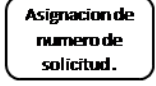

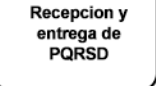
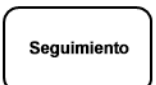
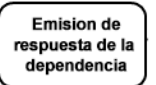

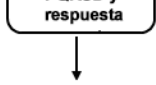

Sugerencia: Es una propuesta o recomendación para mejorar los servicios o productos ofrecidos por la universidad.

Denuncia: Es una comunicación formal de una actividad ilegal, fraudulenta o impropia que ha ocurrido dentro de la universidad.

Registro de PQRSD: Es el proceso de documentar todas las PQRS recibidas por la universidad, incluyendo la fecha de recepción, el usuario que las hizo y los detalles de la PQRSD.

Respuesta de PQRSD: Es el proceso de responder a todas las PQRS recibidas por la universidad de manera oportuna y efectiva. La respuesta debe incluir una explicación clara y detallada de las acciones tomadas o que se tomarán para abordar la PQRSD.

5. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	ENCARGADO	REGISTRO
	inicio del procedimiento		
	El usuario crea una solicitud de PQRSD por medio de la pagina web Institucional o a traves del formulario de la solicitud fisica	usuario	Pagina web o Admisiones
	La plataforma academica asigna un numero de radicado con el cual el usuario podra darle seguimiento a la solicitud	Usuario y Plataforma Academica	Pagina web
	la PQRSD queda radicada y el sistema enviara el numero de solicitud al correo que se registre en la misma y de forma fisica	aplicativo web	Pagina Web FESSANJOSE correo electronico
	Secretaria General recepciona la PQRSD y la procede a enviar la dependencia encargada dependiendo la solicitud	Secretaria General	Plataforma Institucional Correo Interno
	Aseguramiento de la Calidad realiza el seguimiento a la solicitud de acuerdo a los indicadores de gestion de la dependencia encargada de emitir la respuesta	Aseguramiento de la Calidad	correo interno
	La dependencia encargada de la solicitud emite la respuesta pertinente a secretaria general para su verificacion	Dependencia FESSANJOSE	correo interno
	Secretaria General realiza un analisis de la peticion y de la respuesta emitida por la dependencia encargada	Secretaria General	correo interno
	Secretaria General procede a enviar la respuesta bajo el mismo numero de solicitud de la misma a traves de la plataforma academica y tambien por medio de la solicitud fisica, si aplica	Secretaria General	Plataforma Institucional o medio fisico
	Cierre de del caso		



FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

SAN JOSÉ

INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA