

Proceso PQR

PROCESO DE PQR
UNIVERSIDAD EUROPEA DE MONTERREY

UNIVERSIDAD EUROPEA DE MONTERREY

GENESIS DESARROLLO INTEGRAL SC

NUEVO LEON MONTERREY

2017

Rector

LARISA ALCAUTER RUEDA

Coordinación Académica

ILSE VIRIDIANA ESPINOSA

Dirección de Admisiones

RICARDO FRANCISCO GUERRA

Dirección de Servicios Escolares

DAVID PÉREZ MARTÍNEZ

Consejo Directivo

ESTER MARIN-CARO

CARLOS PÉREZ CASTRO

Identificación del documento

Nombre del Documento	Proceso PQR
Tipo de documento	Plan
Estado	Versión 1
Macro-proceso	Planeación Institucional
Proceso	Planeación Institucional
Subproceso	Formulación Políticas Institucionales

Código	Emisión	Versión
PPQR1	20170326	20170326

Control de cambios del documento

Nro.	Fecha	Descripción del cambio	Nueva versión

Este documento es propiedad de la Corporación Universidad Europea de Monterrey

No se permite su reproducción total o parcial sin autorización de la Institución.

INDICE

Contenido

INDICE	5
1. INTRODUCCIÓN	7
2. OBJETIVO	7
3. ALCANCE	7
4. DEFINICIONES	8
5. CANALES DE ATENCIÓN	8
6. CONSIDERACIONES GENERALES	9
7. ESTRUCTURA	10
8. RESPUESTAS	11
9. CAMBIOS DE ESTADO	11
9.1. Baja	11
9.1.1. Definición:.....	11
9.1.2. Alcance:.....	12
9.1.3. Lineamientos	12
9.1.4. Plazo y tiempo de respuesta.....	13
9.1.5. Requisitos para solicitar la baja:	13
9.2. Aplazamiento.....	13
9.2.1. Definición.....	13
9.2.2. Lineamientos	13
9.2.3. Plazo y tiempo de respuesta.....	14
9.2.4. Requisitos para solicitar la baja:	14
9.3. Aplazamiento.....	14
9.3.1. Definición.....	14
9.3.2. Alcance	15
9.3.3. Lineamientos	15
9.3.4. Requisitos para solicitar aplazamiento:	15
9.3.5. Plazo y Tiempo de Respuesta.....	15

9.4.	Traslados.....	16
9.4.1.	Definición.....	16
9.4.2.	Alcance.....	16
9.4.3.	Lineamientos	16
9.4.4.	Requisitos para solicitar traslado:.....	17
9.5.	Cambio de Programa.....	17
9.5.1.	Definición.....	17
9.5.2.	Alcance.....	17
9.5.4.	Plazo y Tiempo de Respuesta.....	17

1. Introducción

La Universidad Génesis concibe la participación de los miembros de la comunidad educativa como un eje fundamental. Por consiguiente, ha definido al estudiante como protagonista de su proceso de formación a través de la participación activa y responsable de buscar y analizar información, de confrontar teóricamente y de hacer una reflexión crítica que le permita argumentar y proponer frente a los demás agentes.

Desde esta perspectiva ha concebido en su línea institucional el fomentar una visión crítica sobre la realidad y una actitud orientada a la apropiación de los problemas y al compromiso responsable de su solución dentro de estrategias de participación colectiva.

Por lo tanto, comprende que la sociedad en general requiere de escenarios de participación legítimos en donde pueda expresar sus ideas, opiniones y propuestas para la construcción de espacios institucionales, sociales y culturales.

En este sentido comprende que debe delinear los canales de comunicación para que los usuarios y la comunidad universitaria puedan expresar sus ideas y propuestas con relación a los elementos formativos asociados a los programas educativos que desarrolla. Por consiguiente, ha definido la política de PQRS con el fin de trazar las estrategias institucionales para la evaluación y mejoramiento permanente.

2. Objetivo

Disponer de los mecanismos institucionales para que todo usuario tramite sus opiniones, sugerencias, solicitudes, reclamos y reconocimientos con relación a los servicios educativos ofrecidos por la Universidad Génesis.

3. Alcance

Aplica para todos los procesos de la Universidad Génesis que hacen parte del ciclo de vida del servicio y que por tanto deben gestionar respuestas a cada opinión,

sugerencia, solicitud, reclamo y/o reconocimiento recibida.

4. Definiciones

- a) **Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la Universidad Génesis por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- b) **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los funcionarios de la Universidad Génesis que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).
- c) **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de que eventualmente preste la Universidad Génesis, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).
- d) **Sugerencia:** Es la proposición, idea, indicación, que se realiza con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso.

5. Canales De Atención

Todo usuario que desee manifestar una Opinión, Sugerencia, Reconocimiento, Petición o Reclamo podrá hacerlo por medio de los canales de comunicación dispuestos oficialmente por la Universidad Génesis para tal propósito así:

- a) **Canal Virtual:** La Universidad Génesis ha definido en su página principal web, la pestaña denominada “habla con nosotros”, que permite que los usuarios interesados en la organización puedan escribir sus solicitudes, opiniones, quejas, reclamo, peticiones y reconocimientos.



- b) Mentoría:** La Universidad Génesis cuenta con un equipo de mentores que tiene por objetivo acompañar a los estudiantes durante su proceso de formación. Los mentores son las personas designadas por la institución para asegurar la permanencia de los estudiantes, a partir de su vocación de servicio, el diseño de protocolos de atención y seguimiento y la entrega oportuna de respuestas a las solicitudes realizadas por los estudiantes, según la tipificación del caso.
- c) Otros:** La Universidad Génesis podrá definir otros canales de comunicación para recibir solicitudes, opiniones, quejas, reclamo, peticiones y reconocimientos.

6. Consideraciones Generales

Los usuarios y estudiantes pueden radicar las PQRS a través de los canales dispuestos por la Universidad Génesis para tal fin. Todas las dependencias de la institución deben designar un colaborador responsable de recibir y dar respuesta a las PQRS.

En caso de que se realice una solución en primer contacto esta se constituye como una interacción.

En caso de recibir una PQR'S que se encuentre incompleta y no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al usuario o para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

7. Estructura.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos de la Universidad Génesis, está estructurado en tres momentos:

- a. **Recepción de las PQRs:** Se reciben a través de los diferentes canales dispuestos por la Universidad Génesis todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.
- b. **Respuesta y cierre de las PQRs.** El proceso encargado deberá tramitar la respuesta de lo solicitado y deberá remitir aquellas a los procesos correspondientes para dar una respuesta oportuna y efectiva. Esto se denomina caso derivado que consiste en una situación en donde el asesor no tiene los elementos para resolver una solicitud y la misma es derivada al área correspondiente. El área dará solución y remitirá nuevamente el caso al asesor de origen quien será el encargado de dar respuesta al usuario. Para esto se crea una matriz de derivación de casos con áreas responsables por tipología de solicitud y sus respectivos responsables. Las áreas donde se deberán remitir son:
 - Área administrativa-financiera
 - Área académica
 - Área de tecnología
- c. **Seguimiento y evaluación del sistema de PQRs:** Se realiza un análisis de todas las solicitudes recibidas según tipificación, se presentan informes pertinentes al área relacionada. Se deberá identificar y analizar las causas que dan lugar a toda solicitud, queja, reclamo y petición con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

8. Respuestas

Las respuestas emitidas por cualquier concepto deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Oportunidad
- Claridad en la respuesta
- Pertinencia con lo solicitado
- Las respuestas emitidas por cualquier concepto deben cumplir con los siguientes requisitos:
 - Oportunidad
 - Claridad en la respuesta
 - Pertinencia con lo solicitado

9. Cambios de estado

En este documento se incluyen las disposiciones contempladas para la definición del estado de una persona vinculada o que estuvo vinculada con la Institución en un momento dado.

9.1. Baja

9.1.1. Definición:

Para la Universidad Génesis, una baja se entiende como el estado que asignamos a un estudiante que realizó el procedimiento para retirarse de manera definitiva de la institución. La baja se puede presentar por los siguientes motivos:

- a) Baja por razones financieras. Pasados 15 días después de la fecha de desconexión –por causa financiera–, si el estudiante aún no ha pagado su deuda, pasará al estado de baja. Para regresar a continuar sus estudios de Licenciatura o Maestría tendrá que realizar un proceso de reingreso.
- b) Baja por razones académicas. Pasados 15 días después de la fecha de desconexión –por causas académicas–, si el estudiante aún no ha

establecido un acuerdo académico para recuperar sus cursos reprobados, pasará al estado de baja. Para regresar a continuar sus estudios de Licenciatura o Maestría tendrá que realizar un proceso de reingreso.

- c) Baja por razones disciplinarias. En aplicación del reglamento académico, de presentar faltas disciplinarias (por ejemplo: fraude, plagio, comportamiento irrespetuoso, etc.) un estudiante puede ser dado de baja por razón disciplinaria, según lo determine el Departamento Académico en revisión de su caso.
- d) Baja voluntaria. El procedimiento de baja voluntaria solo se ejecuta por solicitud del estudiante quien desea retirarse de manera definitiva de la institución. Este trámite se realiza a través de su mentor/a.

9.1.2. Alcance:

Se contempla el procedimiento de baja desde la solicitud formal de baja/retiro por parte de un estudiante, hasta la notificación de la respuesta de la solicitud al estudiante, por parte del mentor.

9.1.3. Lineamientos

Los siguientes lineamientos regulan las solicitudes de los estudiantes de realizar la baja de la plataforma.

- **Apertura de la solicitud:** El procedimiento de baja de un estudiante inicia cuando el estudiante diligencia y envía el formato de solicitud de baja a su mentor.
- **Plazo de ejecución:** Las solicitudes realizadas por los estudiantes deberán ser radicadas los primeros 5 días de cada mes para ser tenidas en cuenta en el mes inmediatamente siguiente al de la solicitud, de lo contrario la solicitud se ejecutará un mes después.

Ejemplo: Si la solicitud es radicada el 04 de octubre, la baja del estudiante se realizará en el mes de noviembre y se excluirá de la base de datos para la asignación de docentes, pero si dicha solicitud es realizada el 10 de octubre, la solicitud se hará efectiva para el mes de diciembre, lo cual traduce que el estudiante deberá pagar lo correspondiente al mes de noviembre dado que el mes que se dará de baja será diciembre.

9.1.4. Plazo y tiempo de respuesta

Para este procedimiento se define como tiempo máximo de respuesta al estudiante **8 días hábiles** después de recibida la solicitud.

9.1.5. Requisitos para solicitar la baja:

- a. Estar al día en el pago de las mensualidades.
- b. Diligenciar formato de baja.

9.2. Aplazamiento

9.2.1. Definición

Para la Universidad Génesis, aplazamiento es una solicitud formal realizada por el estudiante que está activo cursando formación y al día en su plan de pagos, quien requiere postergar sus estudios por un periodo máximo de tres meses de calendario académico. Este aplazamiento se realiza a través de su mentor/a y requiere ser justificado por el estudiante.

9.2.2. Lineamientos

Los siguientes lineamientos regulan las solicitudes de los estudiantes de realizar la baja de la plataforma.

- **Apertura de la solicitud:** El procedimiento de baja de un estudiante inicia cuando el estudiante diligencia y envía el formato de solicitud de baja a su mentor.
- **Plazo de ejecución:** Las solicitudes realizadas por los estudiantes deberán ser radicadas los primeros 5 días de cada mes para ser tenidas en cuenta en el mes inmediatamente siguiente al de la solicitud, de lo contrario la solicitud se ejecutará un mes después.

Ejemplo: Si la solicitud es radicada el 04 de octubre, la baja del estudiante se realizará en el mes de noviembre y se excluirá de la base de datos para la asignación de docentes, pero si dicha solicitud es realizada el 10 de octubre, la solicitud se hará efectiva para el mes de diciembre, lo cual traduce que el estudiante deberá pagar lo correspondiente al mes de noviembre dado que el mes que se dará de baja será diciembre.

9.2.3. Plazo y tiempo de respuesta

Para este procedimiento se define como tiempo máximo de respuesta al estudiante **8 días hábiles** después de recibida la solicitud.

9.2.4. Requisitos para solicitar la baja:

- c. Estar al día en el pago de las mensualidades.
- d. Diligenciar formato de baja.

9.3. Aplazamiento

9.3.1. Definición

Para la Universidad Génesis, aplazamiento es una solicitud formal realizada por el estudiante que está activo cursando formación y al día en su plan de pagos, quien requiere postergar sus estudios por un periodo máximo de tres meses de calendario académico. Este aplazamiento se realiza a través de su mentor/a y requiere ser justificado por el estudiante.

9.3.2. Alcance

Se contempla el procedimiento de aplazamiento desde la solicitud formal por parte de un estudiante, hasta la notificación de la respuesta de la solicitud al alumno, por parte del analista de servicio al estudiante.

9.3.3. Lineamientos

Los siguientes lineamientos regulan las solicitudes de los estudiantes de aplazar su plan de estudios:

- **Apertura de la solicitud:** El procedimiento de aplazamiento de un estudiante inicia cuando el estudiante envía la solicitud de aplazamiento en el formato destinado para este motivo.
- **Plazo de ejecución:** Las solicitudes realizadas por los estudiantes deberán ser radicadas los primeros 5 días de cada mes para ser tenidas en cuenta en el mes inmediatamente siguiente al de la solicitud, de lo contrario la solicitud se ejecutará un mes después.

Ejemplo: Si la solicitud es radicada el 04 de octubre, el aplazamiento se realizará en el mes de noviembre y se excluirá de la base de datos para la asignación de docentes, pero si dicha solicitud es realizada el 10 de octubre, la solicitud se hará efectiva para el mes de diciembre, lo cual traduce que el estudiante deberá pagar lo correspondiente al mes de noviembre dado que el mes que se aplazará será diciembre.

9.3.4. Requisitos para solicitar aplazamiento:

- a) Estar al día en el pago de las mensualidades.
- b) Pagar por anticipado el mes en que retomará sus clases.
- c) Diligenciar formato de aplazamiento.

9.3.5. Plazo y Tiempo de Respuesta.

Para este procedimiento se define como tiempo máximo de respuesta al estudiante **8 días hábiles** después de radicada la solicitud.

9.4. Traslados.

9.4.1. Definición

Para la Universidad Génesis el estudiante podrá solicitar cambio de convocatoria (periodo de inicio de estudios) máximo dos veces antes de iniciar su programa. Este traslado se realiza a través de su mentor/a y requiere ser justificado por el estudiante. Este procedimiento aplica para cuando el estudiante no tiene expediente académico todavía registrado en plataforma, en caso contrario se debe tramitar un aplazamiento.

9.4.2. Alcance

Se contempla el procedimiento de traslado desde la solicitud formal de traslado por parte de un estudiante, hasta la notificación de la respuesta de la solicitud al estudiante, por parte del mentor.

9.4.3. Lineamientos

Los siguientes lineamientos regulan las solicitudes de los estudiantes de trasladar su fecha de inicio de clases:

- **Apertura de la solicitud:** El procedimiento de traslado de un estudiante inicia cuando el estudiante que se encuentra en estado Matriculado informa al mentor o asesor vía telefónica o mediante correo electrónico, su intención de trasladarse a otra convocatoria.
- **Plazo de ejecución:** Las solicitudes realizadas por los estudiantes deberán ser radicadas antes de iniciar su calendario académico; si es realizado bajo esta

condición, se dará respuesta en un plazo **8 días hábiles** después de radicada la solicitud.

9.4.4. Requisitos para solicitar traslado:

- a. Debe encontrarse en estado Matriculado.
- b. Para los estudiantes que se encuentren en estado Cursando formación no aplica Traslado, el proceso sería un Aplazamiento.

9.5. Cambio de Programa

9.5.1. Definición

Se define cambio de programa cuando un estudiante que se encuentra cursando un programa, solicita el cambio a otro programa.

9.5.2. Alcance

Se contempla el procedimiento de cambio de programa desde la solicitud formal de cambio de programa por parte de un estudiante, hasta la notificación de la respuesta de la solicitud al estudiante, por parte del mentor.

9.5.3. Requisitos para solicitar Cambio de Programa

- a) Estar al día en el pago de las mensualidades.
- b) Diligenciar formato de baja del programa actual, formato de inscripción del nuevo programa y formato de cambio de programa.

9.5.4. Plazo y Tiempo de Respuesta.

Para este procedimiento se define como tiempo máximo de respuesta al estudiante **8 días hábiles** después de radicada la solicitud.