|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO** | Definir lineamientos y orientaciones para garantizar que en la Universidad Católica de Manizales se lleve a cabo correctamente los procedimientos relacionados con la canalización de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) de los diferentes tipos de clientes y grupos de interés de la UCM, con el fin de enfocar los esfuerzos hacia la satisfacción de sus necesidades con respecto a los productos y servicios ofertados por la universidad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ALCANCE** | Desde el registro de la PQRSF a través de diferentes medios hasta la verificación de la satisfacción de las personas involucradas con la comunidad académica (graduados, profesores, administrativos, usuarios, directivos, aspirantes, estudiantes y académicos). |

|  |  |
| --- | --- |
| **DEFINICIONES** | PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.  PETICIONES: solicitud de un requerimiento por parte de un estudiante, usuario o cliente para aportar a la satisfacción de sus necesidades.  QUEJAS: expresiones de desacuerdo de estudiantes, usuarios o clientes relacionados con la UCM, respecto a sus políticas y/o procedimientos.  RECLAMOS: demuestra la existencia de un "defecto" en el servicio que afecta la satisfacción plena de los estudiantes, usuario o cliente.  SUGERENCIAS: ideas generadas por un estudiante, usuario o cliente, enfocadas al mejoramiento de los programas, servicios o de la universidad misma.  FELICITACIONES: expresiones de satisfacción con respecto a una situación particular relacionada con la Universidad Católica de Manizales.  SATISFACCIÓN: estado de ánimo del estudiante, usuario o cliente, después que ha complacido un deseo o necesidad, experimentando un agrado; encontrándose bien y a gusto.  PERSONAS INVOLUCRADAS: individuos relacionados con la Universidad Católica de Manizales como profesores, académicos, usuarios, administrativos, graduados, directivos, usuarios, clientes, estudiantes y padres de familia. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | | | | |
| **Nº** | **PHVA** | **ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO (MEDIO DE VERIFICACIÓN)** |
| 01 | H | Registro de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación en los buzones físicos o en la página web de la UCM (ucm.edu.co) a través del link ubicado en la página principal. | Usuario.  Estudiante.  Cliente. | Registro unificado PQRSF. SAIA  GME - F -24 |
| 02 | H | Para los buzones de sugerencias físicos: se lleva a cabo la apertura cada mes, con presencia del coordinador de Mercadeo y comunicaciones y una personal adicional, preferiblemente del área donde se encuentra ubicado, teniendo en cuenta el acta de apertura; digitalizándolas en la plataforma del PQRSF soportada por SAIA para unificarlas. | Coordinación Mercadeo y Comunicaciones. | Acta apertura.  GME –F -11 |
| 03 | H | La recepción de cada PQRSF debe ser notificada inmediatamente al reclamante, el sistema genera automáticamente la respuesta de radicado donde se confirma su recepción con su respectivo código | SAIA | Registro unificado PQRSF. SAIA  GME - F -24 |
| 04 |  | Después de recibida, cada PQRSF debe evaluarse, en cuanto a su impacto, severidad y frecuencia. | Coordinación Mercadeo y Comunicaciones | Registro unificado PQRSF. SAIA  GME - F -24 |
| 05 | P | A través del Sistema de Gestión documental (SAIA), el administrador del programa direcciona la PQRSF a la unidad o área responsable. | Coordinación Mercadeo y Comunicaciones. | Registro unificado PQRSF. SAIA  GME - F -24 |
| 06 | H | Al usuario del Sistema de Gestión Documental (SAIA) le llegará a su bandeja de entrada la PQRSF con la información relacionada, debiendo diligenciar las acciones a implementar (actividades preventivas y correctivas a ejecutarse con el fin de dar solución al usuario, teniendo la opción de definir los responsables y las fechas, y de redireccionar a varias unidades.) | Dirección de programa.  Coordinación Unidad. | Registro unificado PQRSF. SAIA  GME - F -24 |
| 07 | H | Envío de respuesta de la solución a la persona que diligenció el formulario vía correo electrónico a través del Sistema de Gestión Documental (SAIA) | Dirección de programa.  Coordinación Unidad. | Registro unificado PQRSF. SAIA  GME - F -24 |
| 08 | V | Verificación del nivel de satisfacción de la persona, documentando en la plataforma de PQRSF en el Sistema de Gestión Documental (SAIA) | Coordinación Mercadeo y Comunicaciones. | Registro unificado PQRSF. SAIA  GME - F -24 |
| 09 | V | Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se deberá realizar y registrar el cierre de la PQRSF.  Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la PQRSF deberá permanecer abierta. | Reclamante  Coordinación Mercadeo y Comunicaciones. | Registro unificado PQRSF. SAIA  GME - F -24 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha de vigencia** |
| Coordinación de Mercadeo y Comunicaciones | Dirección de Aseguramiento de la Calidad  Dirección de Planeación | Rectoría | Mayo 2021 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM** | **MODIFICACIÓN** |
| Responsable  Versión 3  Actividad 03  Actividad 04  Actividad 06  Actividad 09 | Cambia la denominación de la Unidad y del responsable del Proceso a Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones teniendo en cuenta el acuerdo 73 del Consejo de Rectoría del 18 de diciembre de 2018  Se codifica el formato de la PQRSF: GME - F -24  Se agrega al procedimiento la notificación al reclamante de la recepción de cada PQRSF.  Se agrega al procedimiento la evaluación de cada PQRSF en cuanto a su impacto, severidad y frecuencia.  Se elimina el Análisis de Causas del procedimiento  Se agrega el cierre de la PQRSF dentro del procedimiento. |