

PROCEDIMIENTO



GESTIÓN DE RECLAMOS Y FELICITACIONES

PROCESO: PCS.DG.00027 ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA

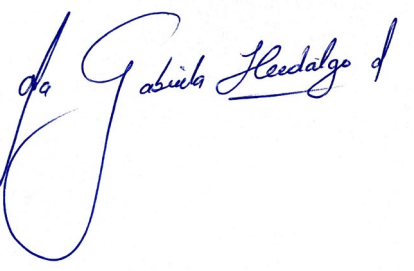
Área responsable: Dirección de Relaciones Estudiantiles

Versión: 2.0

Código: PRO.SG.0003	RECLAMOS Y FELICITACIONES	Versión: 2.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 2 de 8

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
3	DESCRIPCIÓN DE ROLES	4
4	PROCEDIMIENTO	4
4.1	Reclamos o felicitaciones de estudiantes.....	4
4.1.1	Ingresar reclamo o felicitación	4
4.1.2	Registrar el caso y direccionar a los especialistas responsables ...	5
4.1.3	Enviar confirmación de asignación del caso	5
4.1.4	Coordinar las acciones necesarias para brindar respuesta	6
4.1.5	Efectuar seguimiento del caso.....	6
4.1.6	Responder o dar solución al caso.....	6
4.1.7	Cerrar requerimientos.....	6
4.1.8	Analizar resultados	7
4.1.9	Informar las alertas de reclamos a cada área.....	7
5	DIAGRAMA DE FLUJO.....	7
6	HISTORIAL DE CAMBIOS.....	7
7	SOPORTE DOCUMENTAL.....	8

Responsables del documento		
Elaborado / Actualizado por: 	Revisado por: 	Aprobado por: 
Nombre: Gabriela Criollo Cargo: Coordinadora de Gestión de Requerimientos Regulatorios y Cumplimiento	Nombre: Folke Alejandro Romero Cargo: Analista de Procesos Disciplinarios	Nombre: Gabriela Hidalgo Cargo: Secretaria General
Fecha: 01/11/2022	Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023

Código: PRO.SG.0003	RECLAMOS Y FELICITACIONES	Versión: 2.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 3 de 8

1 INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Américas como parte del cumplimiento permanente de su misión de “formar personas competentes, emprendedoras y con visión internacional-global, comprometidas con la sociedad, y basadas en principios y valores éticos” y su compromiso constante con la calidad, busca mantener un ambiente idóneo para el desarrollo de sus actividades y el bienestar de la comunidad universitaria.

El objetivo de este procedimiento es establecer las actividades necesarias para la gestión de reclamos y felicitaciones expresados por los miembros de la Comunidad Universitaria frente a las actividades académicas y administrativas de la Universidad de Las Américas.

La Universidad garantiza y promueve los derechos y obligaciones de los miembros de la Comunidad Universitaria, y los difunde por los medios pertinentes. Todos los miembros de la Comunidad Universitaria tienen derecho a presentar sus denuncias, reclamos y felicitaciones formales.

2 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Reclamo. - Es el acto formal de manifestar situaciones de insatisfacción respecto a los servicios prestados por la Universidad a los miembros de la Comunidad Universitaria.

Reclamos por temas académicos. - Son reclamos con relación a los derechos que la Universidad se ha comprometido a garantizar a la Comunidad Universitaria con base a su normativa institucional, particularmente en las actividades de enseñanza y aprendizaje (reclamos por inconvenientes en: plataformas tecnológicas, servicios tecnológicos, recursos de biblioteca, mallas curriculares, prácticas preprofesionales, etc.).

Reclamos por temas no académicos. - Son reclamos con relación a los servicios ofertados por la Universidad como: seguridad, seguros médicos, atención médica, servicios de alimentación, servicios de impresión, servicios de limpieza, movilidad, entre otros.

Reclamos o Consultas a Talento y Cultura. - Son reclamos o consultas que realiza el personal académico – administrativo que tienen relación con la verificación, revisión, cálculo y análisis de los pagos de sus remuneraciones, salarios, honorarios, fondos de reserva, décimos, horas extras y liquidaciones;

Código: PRO.SG.0003	RECLAMOS Y FELICITACIONES	Versión: 2.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 4 de 8

así como también consultas relacionadas al seguro de vida empresarial y que se las realiza directamente en el departamento de Recursos Humanos.

Felicitación. – Es el acto formal de manifestar satisfacción respecto a los servicios prestados por la Universidad a los miembros de la Comunidad Universitaria.

3 DESCRIPCIÓN DE ROLES

Integrantes de la comunidad universitaria. - Responsables de conocer los derechos, deberes y obligaciones que existen en la universidad y de exponer su denuncia, reclamo o felicitación con el propósito de que sea tratado según lo establecido en la normativa interna de la universidad. Se consideran integrantes de la comunidad universitaria a: estudiantes y funcionarios (empleados, trabajadores, y docentes).

Especialista administrativo o académico. - Responsable de efectuar las investigaciones y coordinaciones necesarias del caso y emitir una respuesta.

Representante de Relaciones Estudiantiles. - Responsable de ingresar al sistema y crear el caso, direccionar al especialista administrativo o académico, realizar el monitoreo, reportes de los reclamos atendidos y realizar un plan de mejoras.

Representante de Bienestar Estudiantil. - Responsable de receptar y dar respuesta a los reclamos y denuncias que presentan los estudiantes.

Talento y Cultura. - Responsable de receptar y dar respuesta a las consultas, reclamos y denuncias que presentan los funcionarios.

4 PROCEDIMIENTO

4.1 Reclamos o felicitaciones de estudiantes

4.1.1 Ingresar reclamo o felicitación

Los estudiantes pueden realizar un reclamo formal o felicitación haciendo uso del canal desarrollado por parte de la Universidad para estos casos.

Los reclamos o felicitaciones podrán ser receptados por los siguientes medios:

A. Atención 311: Llenar el formulario que se presenta en la dirección electrónica <http://311.udla.edu.ec/USDKV8/> disponible para la Comunidad Universitaria.

Código: PRO.SG.0003	RECLAMOS Y FELICITACIONES	Versión: 2.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 5 de 8

B. Ventanillas de Representante de Relaciones Estudiantiles: Para lo cual debe acercarse personalmente a las oficinas del campus con toda la documentación requerida en caso de que el trámite lo amerite.

C. Correo electrónico: Con el envío de un correo electrónico a la dirección 311@udla.edu.ec.

El reclamo formal debe hacerse máximo 15 días después de suscitado el evento o una vez agotadas todas las etapas del proceso de atención en el que se presentó la novedad. Se hará mediante el formulario respectivo y de manera documentada, informando a qué derecho o política se refiere, sustentando su contenido con información y respaldos completos que permitan esclarecer la situación, narrando los hechos, todos sus intervinientes con fechas, lugares y demás información, así como referencias de posibles testigos. Las felicitaciones no tienen un plazo para ingresar y será direccionada hacia el área correspondiente.

4.1.2 Registrar el caso y direccionar a los especialistas responsables

Una vez recibida la información enviada por el usuario, el representante de Relaciones Estudiantiles ingresa al sistema y se crea un caso con su número respectivo, se direcciona al especialista administrativo o académico pertinente, quien será responsable del seguimiento y respuesta de la solicitud.

Si la solicitud no procede, debido a que no cuenta con respaldo o evidencia que argumente su reclamo, o se encuentra fuera de fecha; el funcionario responsable de Relaciones Estudiantiles rechazará la petición e informa las razones al estudiante; o en su defecto si está dentro de un tipo de reclamo incorrecto, se procederá a la creación de un nuevo trámite, dándole a conocer al estudiante que se ha creado un nuevo trámite de acuerdo al reclamo que está solicitando, con el fin de que se canalice correctamente con la persona que le pueda ayudar con una solución.

4.1.3 Enviar confirmación de asignación del caso

Una vez que el funcionario responsable de Relaciones Estudiantiles creó el caso, el sistema envía un correo electrónico desde la cuenta 311@udla.edu.ec informando que se le ha asignado un caso al especialista administrativo o académico pertinente. El mensaje incluirá el detalle de la información enviada por el usuario, además de la fecha máxima de solución.

Código: PRO.SG.0003	RECLAMOS Y FELICITACIONES	Versión: 2.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 6 de 8

Debe tomar en cuenta el tiempo máximo de solución, debido a que en la plataforma se ascenderá a una instancia superior en caso de no ser ejecutado en el tiempo establecido:

- Crítico (1 día laborable)
- Alto (5 días laborables)
- Normal (10 días laborables)

Para visualizar el caso asignado debe ingresar a la página <http://311.udla.edu.ec/usdkv8/> a través de cualquier navegador.

4.1.4 Coordinar las acciones necesarias para brindar respuesta

El Especialista Administrativo o Académico responsable efectúa las investigaciones y coordinaciones necesarias del caso para brindar una respuesta pertinente.

4.1.5 Efectuar seguimiento del caso

Los responsables del área de Relaciones Estudiantiles monitorean las alertas automáticas del sistema, para garantizar una respuesta conforme al tiempo que fue establecido al abrir el caso.

4.1.6 Responder o dar solución al caso

El Especialista Administrativo o Académico responsable procederá a gestionar internamente la solución al requerimiento presentado. El responsable de dar solución toma en propiedad el reclamo, e ingresa la respuesta o solución del requerimiento en el sistema.

4.1.7 Cerrar requerimientos

El funcionario responsable de Relaciones Estudiantiles recibe la respuesta, valida el cierre en el sistema y se envía una notificación automática al usuario que presentó el requerimiento.

El funcionario responsable de Relaciones Estudiantiles encargado de la verificación final, revisa la respuesta detallada por el responsable. Si la respuesta detallada es coherente acuerdo a lo solicitado, se debe notificar al estudiante la contestación y cerrar el trámite; con esto el estudiante recibirá su respuesta a través del correo electrónico.

Código: PRO.SG.0003	RECLAMOS Y FELICITACIONES	Versión: 2.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 7 de 8

El Especialista Académico o Administrativo puede solicitar, si la respuesta no está completa, tiempo adicional para completar la información. Si el estudiante tiene nuevas evidencias para sustentar su queja o reclamo, puede solicitar la apertura de un nuevo caso.

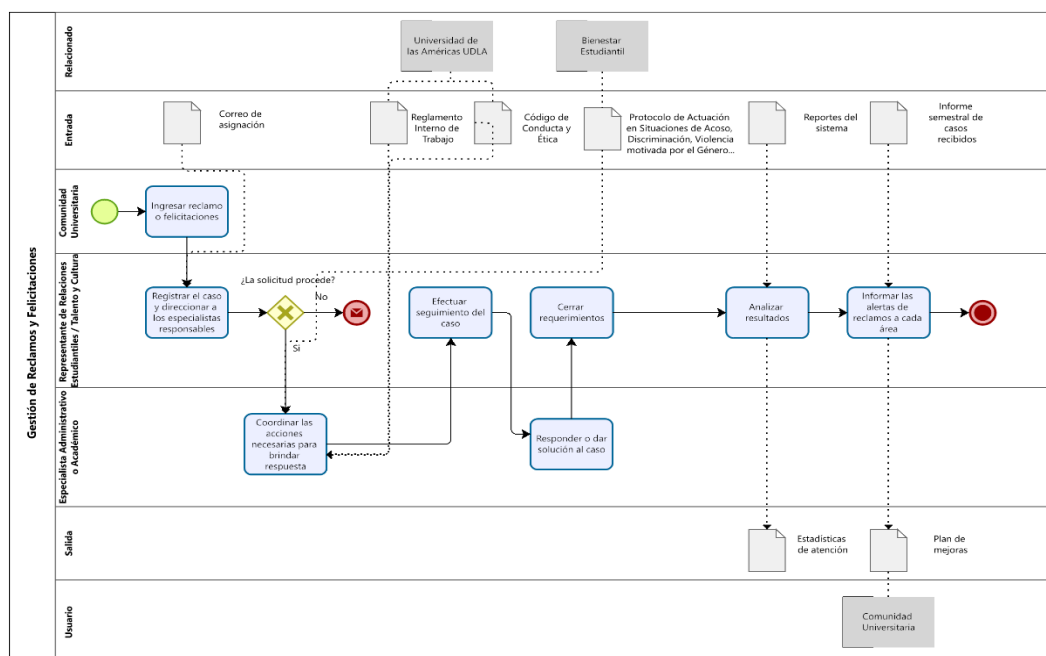
4.1.8 Analizar resultados

El representante de Relaciones Estudiantiles obtiene los reportes del sistema para elaborar estadísticas de atención.

4.1.9 Informar las alertas de reclamos a cada área

El Director de Relaciones Estudiantiles con base en el análisis de los resultados obtenidos de los diferentes reclamos que se han recibido por parte de los estudiantes, administrativos y docentes, emite un informe semestral a los responsables de cada área de la Universidad que han recibido casos para su revisión a fin de que cada uno elabore un plan de mejoras.

5 DIAGRAMA DE FLUJO



6 HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio realizado
2.0	Noviembre 2022	Actualización de formato

Código: PRO.SG.0003	RECLAMOS Y FELICITACIONES	Versión: 2.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 8 de 8

7 SOPORTE DOCUMENTAL

Nombre del registro	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Reporte de casos 311 recibidos	Dirección de Representante de Relaciones Estudiantiles	Permanente
Reporte de casos 311 procesados	Dirección de Representante de Relaciones Estudiantiles	Permanente
Reporte de casos solucionados	Dirección de Representante de Relaciones Estudiantiles	Permanente