

***NORMATIVO DE***  
**GESTIÓN A FELICITACIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**

SECRETARÍA GENERAL



SEPTIEMBRE DEL 2020



# Contenido



<b>CAPITULO I. - PRINCIPIOS Y DIRECTRICES.....</b>	<b>3</b>
Art. 1. Objetivo.....	3
Art. 2. Cultura de diálogo.....	3
Art. 3. Acompañamiento.....	3
Art. 4. Conceptos y Definiciones.....	4
Art. 5. Mecanismos de gestión a las felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias (FQRS).....	4
Art. 6. Responsables de la gestión del procedimiento de FQRS.....	4
<b>CAPITULO II. - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FQRS.....</b>	<b>5</b>
Art. 7. Ingreso de felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias.....	5
Art. 8. Procedimiento de gestión a felicitaciones quejas, reclamos o sugerencias (FQRS).....	7
Art. 9. Solución, respuesta aclaratoria o denegación del FQRS.....	8
<b>CAPÍTULO III. - ACCIONES DESPUÉS DEL PROCESO.....</b>	<b>8</b>
Art. 10. Si el procedimiento realizado no fue el adecuado o no se tomaron en cuenta algún o algunos elementos.....	8
<b>CAPÍTULO IV. - OTRAS CONSIDERACIONES.....</b>	<b>9</b>
Art. 11. Comunicación y divulgación del procedimiento FQRS.....	9
Art. 12. Confidencialidad de la información e informes institucionales..	9
Art. 13. Entrada en vigencia.....	9

## CAPÍTULO I

### PRINCIPIOS Y DIRECTRICES.

#### **Art. 1. Objetivo.**

El presente normativo tiene por objetivo atender de manera oportuna en tiempo y calidad, dentro de un espacio de diálogo, apegado a los reglamentos institucionales, las quejas, reclamos y sugerencias que se generen al interno de la Comunidad Educativa de la Universidad Don Bosco (UDB), por parte de los estudiantes inscritos. Además de un registro de las felicitaciones que sean brindadas a la Institución como reflejo de la calidad académica y de la atención a sus destinatarios.

#### **Art. 2. Cultura de diálogo.**

En la UDB, cómo en toda institución salesiana, las relaciones con los miembros de la comunidad educativa se caracterizan por el diálogo, el acompañamiento y el seguimiento a los problemas y situaciones por ellos manifestadas, así como a las propuestas de mejora que ellos presentan en beneficio de la comunidad universitaria.

Para abordar las situaciones de quejas, reclamos o sugerencias por parte de nuestros estudiantes, se tiene, en primer lugar, una cultura de puertas abiertas que exhorta a los jóvenes- a comunicarse personalmente con los responsables de sus unidades académicas (directores o decanos) o de las unidades administrativas relacionadas con la situación o problema (jefes de departamento). Los estudiantes tienen además la opción de solicitar ser atendidos directamente por las jefaturas de primer nivel en la Institución: Rector, Vicerrectores, Secretaria General, Administrador Financiero o Director de Campus.

La comunicación directa con los responsables de las áreas académicas, administrativas o directivas de la universidad tiene la finalidad de favorecer la resolución de problemas o inconformidades a partir del diálogo y la reducción de las áreas de perturbación provocadas por una comunicación limitada o deficiente, la no atención a las pequeñas demandas o la demora en la resolución de los problemas detectados. El diálogo abre además la posibilidad de presentar propuestas o proyectos en beneficio de la comunidad universitaria o de la sociedad en general, o bien, de reconocer el buen trabajo de unidades, departamentos o de miembros específicos de nuestra institución.

#### **Art. 3. Acompañamiento.**

Entendemos por acompañamiento, la presencia activa y oportuna de un educador junto al estudiante. Esto implica una figura animadora, desde el sistema preventivo de Don Bosco, en el proceso de formación universitaria, el cual comprende tanto las actividades académicas como los distintos programas de apoyo o extracurriculares orientados a brindar una educación integral.

#### **Art. 4. Conceptos y Definiciones.**

Para la Universidad Don Bosco y con el fin de facilitar la clasificación y grado de urgencia de los interpuestos que sean recibidos por medio del formulario de FQRS se define lo que se entiende por cada uno de los siguientes conceptos:

Felicitaciones: Es un reconocimiento que hacen los usuarios respecto a una unidad en específico de la Universidad como resultado de un servicio, trámite o información recibida.

Queja: Se entenderá por queja cualquier mensaje que lleve como finalidad exponer de manera justificada alguna irregularidad o incumplimiento en los servicios o atención brindados que no cumplan con la expectativa y que son brindados por departamentos de apoyo a la academia en la Universidad Don Bosco.

Reclamo: Está referida a las solicitudes realizadas ante una disconformidad por los servicios o atención brindados por los servicios de la academia, solicitando un reconocimiento de un derecho, en espera de una solución en tiempo oportuno a la situación.

Sugerencias: Es una propuesta cuya finalidad es la mejora de los servicios brindados por cualquier unidad o departamento de la Universidad Don Bosco.

#### **Art. 5. Mecanismos de gestión a las felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias (FQRS)**

En este proceso se puede dar lugar al surgimiento de situaciones que se deben identificar, procesar y solventar responsablemente en el tiempo adecuado y por medio de un diálogo oportuno, para esto es de mucha importancia la existencia de un proceso sistemático que facilite la recepción, seguimiento y respuesta de las diferentes situaciones surgidas.

Toda felicitación, queja, reclamo o sugerencia iniciado por un miembro de la Comunidad Educativa deberá ser registrado y completado hasta el cierre total del mismo.

#### **Art. 6. Responsables de la gestión del procedimiento de FQRS**

La función de atención a felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias está confiada a la Secretaría General y tiene como responsable directa a la Secretaria General quien, como última instancia, atiende a las consultas de estudiantes, a sus comentarios y/ o sugerencias para la mejora de la Institución.

El Departamento de Asistencia Estudiantil desarrolla la función de atención y acompañamiento a las necesidades, los problemas o las iniciativas manifestadas por los estudiantes de forma individual o grupal. Escucha y apoya a los estudiantes que deseen enviar una nota de FQRS y reporta regularmente a la Secretaría General sobre las situaciones y problemas detectados.

## CAPITULO II

### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FQRS.

#### **Art. 7. Ingreso de felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias.**

Aunque no sea de carácter obligatorio para el inicio del proceso, es muy importante promover el diálogo previo de un funcionario del Departamento de Asistencia Estudiantil u otro educador con el estudiante con el objetivo de escuchar y comprender la situación que le preocupa y, orientarle a valorar la situación y obtener elementos de juicio. Al final, será el estudiante quien, por decisión propia, podrá proceder a llenar o no el formulario correspondiente.

La atención y gestión de las FQRS, de acuerdo con el modelo de acompañamiento de la Universidad Don Bosco, pueden ser canalizadas de forma individual, con la asistencia de un oficial responsable o a través de los representantes de las asociaciones estudiantiles, utilizando para ello diversas instancias:

a) Ingreso de nota de felicitación, queja, reclamo o sugerencia por parte del estudiante de manera individual.

Todo estudiante podrá manifestar una felicitación, queja, reclamo o sugerencia respecto a un servicio particular brindado por alguno de los departamentos o unidades académicas, administrativos o de servicio de la universidad. Puede hacerlo a través del diálogo directo con los responsables de su unidad académica (director o decanos) o de las unidades administrativas relacionadas con la situación o problema (jefes de departamento).

Como resultado de este diálogo, o por iniciativa propia, puede colocar una nota de felicitación, queja, reclamo o sugerencia en el Portal Web. Para ello deberá ingresar, con su usuario y contraseña, completar el formulario FQRS que se encontrará habilitado para este propósito y atender a las comunicaciones con las cuales se dará seguimiento a su nota. Deberá completar toda la información requerida necesaria, adjuntando las pruebas fehacientes para documentar de la mejor manera su petición.

La comunicación con el estudiante se mantendrá a través de mensajes electrónicos a la cuenta proporcionada por el estudiante y, si el proceso lo requiere, de modo directo a través de número de teléfono proporcionado.

b) Ingreso de nota de felicitación, queja, reclamo o sugerencia con apoyo del personal del Departamento de Asistencia Estudiantil.

Los estudiantes, pueden acudir al Departamento de Asistencia Estudiantil, ubicado en el Edificio CDIU, primer nivel, donde serán atendidos por personal del Departamento con quien podrán dialogar y exponer su caso y, si el estudiante lo desea, le serán brindadas las facilidades para ingresar al Portal Web estudiantil su nota de felicitación, queja, reclamo o sugerencia relacionado a algún proceso de nuestra universidad.

Asistencia Estudiantil podrá brindar apoyo al proceso, desde su inicio hasta su resolución.

c) Atención a felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias a partir de las reuniones generales del Asociacionismo Salesiano Universitario con las autoridades de la Universidad Don Bosco.

La reunión general del Asociacionismo Salesiano Universitario (ASU), es un espacio de diálogo, en un clima de familia, propio de la pedagogía salesiana y de nuestro modelo educativo, que favorece un proceso continuo de comunicación y discusión constructiva entre los estudiantes organizados en las Asociaciones Estudiantiles y las autoridades de la Universidad Don Bosco, específicamente con Rectoría, Vicerrectoría Académica y Secretaría General. Esta dimensión es una característica fundamental de la educación-evangelización salesiana<sup>1</sup>.

• *El objetivo de las reuniones generales ASU.*

El fin de las reuniones generales es favorecer un espacio para el diálogo cercano entre los estudiantes y las autoridades de la universidad, para escuchar y atender sus necesidades, inquietudes y propuestas, y también para comunicar y compartir de primera mano las iniciativas o proyectos institucionales.

Durante el año se realizan entre 3 y 4 reuniones, en las cuales los estudiantes presentan sugerencias para la mejora al interno de la UDB y las autoridades atienden o dan respuesta a sus inquietudes, así como también comparten proyectos que se están desarrollando en la institución.

• *Dinámicas de atención a las necesidades y los derechos de los estudiantes.*

La reunión se desarrolla con una agenda elaborada a partir de las situaciones presentadas por los mismos estudiantes. La coordinación y conducción de la reunión es tarea del Departamento de Pastoral Universitaria.

El contenido de las reuniones se refiere a temas y casos sobre sus derechos, problemas relacionales no sólo entre estudiantes, sino con cualquier otro miembro de la Comunidad Universitaria, ya sea docente o administrativo. Los estudiantes tienen la oportunidad para dar a conocer sus necesidades, proyectos y propuestas, pero además los resultados y logros de su trabajo asociativo.

Su organización requiere que los estudiantes expresen directa y anticipadamente las situaciones específicas por escrito, mediante un formulario que ellos completan y entregan a Vicerrectoría Académica o a Secretaría General. Durante las sesiones se procede a discutir y responder punto por punto las inquietudes, así como se informa sobre el seguimiento a las iniciativas de mejora en curso. Este procedimiento está a cargo de la Vicerrectoría Académica, quien vela por los aspectos académicos y la Secretaría General, por los aspectos disciplinarios y administrativos.

Las sugerencias presentadas son clasificadas por Facultades o Departamentos y son presentadas por el Vicerrector Académico al Consejo Académico para ser discutidas en pleno. Las mismas son enviadas también al área involucrada para dar seguimiento y brindar solución a la situación específica.

<sup>1</sup>Ver capítulo V, n. 137b Cuadro de referencia de la Pastoral Juvenil Salesiana.

Cuando por medio del dialogo con la Secretaría General y la Vicerrectoría Académica, los estudiantes de las ASU encuentren los suficientes elementos de juicio, podrán llenar el formulario de felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias a fin que las situaciones que se puedan dialogar y valorar con las autoridades sean procesadas y llevadas a resolución, nota aclaratoria o denegación. Los estudiantes son libres de proceder o no al uso del mencionado formulario e iniciar el debido proceso según lo indica el presente normativo.

**Art. 8. Procedimiento de gestión a felicitaciones quejas, reclamos o sugerencias (FQRS)**

El procedimiento a seguir para la gestión de las felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias:

- a. Ingreso de nota FQRS en el Portal Web por parte del estudiante: El estudiante completa su información personal, describe la situación relacionada con su felicitación, queja, reclamo o sugerencia por un servicio, indica la unidad o persona que lo brindó y tiene la posibilidad de hacer, en caso de que sea pertinente, una propuesta de solución.
- b. Verificación de la identidad del usuario y categorización de la nota: El Departamento de Asistencia Estudiantil (DAE) verifica la información concerniente, la identidad de la persona, categoriza el caso e identifica la persona o unidad que debe atender el análisis o resolución del caso.
- c. Comunicación de aceptación de la nota: Personal del DAE envía, en un período máximo de dos días hábiles después de recibido el FQRS, una nota al usuario indicando que su nota ha sido recibida y que ha sido trasladada a la unidad respectiva para el proceso de análisis y resolución.
- d. Envío de nota a la unidad o departamento responsable de su análisis y/o resolución: Se envía, a más tardar en un día hábil después de recibido el FQRS, la nota al Director de la unidad involucrada que brinda el servicio o al responsable de la gestión del programa académico específico. Se pide confirmación de recibido o leído.
- e. Evaluación inicial: La unidad receptora realiza una primera evaluación para determinar la severidad, implicaciones de seguridad, impacto, complejidad, necesidad de acción inmediata, etc., esto facilitará establecer prioridades y niveles de actuación, incluyendo la intervención inmediata de otros niveles de autoridad.
- f. Análisis académico y/o financiero de la felicitación, queja, reclamo y sugerencia: Implica la valoración del caso a la luz de los reglamentos y disposiciones internos de la UDB, así como de la Ley de Educación Superior.
- g. Investigación: Contextualización y profundización de la situación, tomando en consideración causas, situaciones y circunstancias específicas. Esta fase puede incluir consultas a otras unidades, así como escuchar o solicitar información adicional al usuario que envió la nota de FQRS.

i. Emisión de acuerdo o nota de resolución a la felicitación, queja, reclamo o sugerencia: La unidad responsable emite un acuerdo o nota de información sobre la resolución del caso en el portal web, pudiendo ser una solución, una respuesta aclaratoria o una denegación, en un periodo no mayor a siete días hábiles después de recibido el FQRS y la envía al estudiante, a la Secretaría General y al Departamento de Asistencia Estudiantil. La unidad debe aplicar el acuerdo de resolución en tiempo no mayor a dos días hábiles e informará de la aplicación en el portal Web. Si la resolución es satisfactoria o aceptada por el usuario, esta procede a cerrarse, de lo contrario la Secretaría General deberá evaluar su continuidad en un nivel superior.

j. Aplicación y verificación de cumplimiento del acuerdo o resolución en caso de ser favorable al estudiante: El Departamento de Asistencia Estudiantil verifica y registra la aplicación del acuerdo, si los hubiere, en el plazo de un día hábil después de recibir por parte de la unidad responsable el informe en el portal web.

k. Cierre del procedimiento: La Secretaría General valida la gestión del procedimiento y procede al cierre del mismo.

#### **Art. 9.- Solución, respuesta aclaratoria o denegación del FQRS.**

Se enfoca en llegar al debido cierre de lo expuesto por medio del formulario de felicitaciones, quejas recomendaciones o sugerencias; este cierre será realizado en justa medida y de manera oportuna en tiempo, bajo el procedimiento señalado en el presente normativo en su artículo número ocho; finalizando con la redacción de la correcta resolución, respuesta aclaratoria o denegación de lo expuesto por medio del formulario FQRS, generando así un sistema de confianza y transparencia para la Comunidad Universitaria.

La persona que interpone un formulario de felicitaciones, quejas, recomendaciones o sugerencias tiene la responsabilidad de hacerlo con una recta intención, exponiendo los hechos con la verdad, sustentando sus afirmaciones con pruebas que den fe de lo expuesto y buscando en todo momento la justicia o el bien común.

### **CAPÍTULO III**

#### **ACCIONES DESPUÉS DEL PROCESO**

#### **Art. 10. Si el procedimiento realizado no fue el adecuado o no se tomaron en cuenta algún o algunos elementos.**

1) En caso que el procedimiento realizado para llegar a la resolución no fue el adecuado según lo señalado en la presente normativa o porque no se tomó en cuenta elementos que puedan hacer cambiar la resolución recibida, la persona interesada tendrá una sola oportunidad para iniciar un nuevo proceso utilizando el mismo canal y dispondrá de cinco días hábiles para exponer nuevos elementos que no fueron tomados en cuenta en el primer registro, y fundamentar su petición con base a los Reglamentos Internos de la Universidad Don Bosco; este proceso será supervisado por la jefatura inmediata al funcionario que llevó el caso anterior, el Departamento de Asistencia Estudiantil con el visto bueno de la Secretaría General hará la debida verificación y categorización para luego dirigirla al funcionario que llevará el nuevo proceso.

2) En el caso que la nueva formulación no presente nuevos hechos o elementos a considerar, se dará por cerrado el procedimiento al no contar con información nueva para proceder.

## **CAPÍTULO IV**

### **OTRAS CONSIDERACIONES**

#### **Art. 11.- Comunicación y divulgación del procedimiento FQRS.**

Este normativo de gestión a FQRS será aplicado por toda la comunidad universitaria, para ello será comunicado oportunamente a través de los medios de comunicación oficiales de la UDB, con el objetivo que toda la comunidad educativa conozca el funcionamiento del sistema y su respectivo procedimiento.

#### **Art. 12.- Confidencialidad de la información e informes institucionales.**

Todos los casos que sean presentados por los usuarios mediante el procedimiento FQRS serán debidamente documentados para los respectivos informes institucionales que sean presentados, garantizando la confidencialidad de los casos singulares que sean atendidos.

En los informes se presentarán resúmenes de forma general de atención de los casos, sin presentar datos personales de los usuarios atendidos.

#### **Art. 13.- Entrada en vigencia:**

Este normativo de gestión establecido para atender las diferentes felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias que se generen al interno de la Comunidad Educativa de la Universidad Don Bosco, entrará en vigencia a partir del 2 de septiembre de 2020.

