

RESOLUCIÓN RECTORAL No. 10 de 2020

“Por la cual se establece el proceso de gestión de las PQRSFD de la Fundación Universitaria CAFAM – UNICAFAM”

La rectora de la Fundación Universitaria CAFAM – UNICAFAM, en ejercicio de sus funciones, conforme a lo establecido por los estatutos de la institución, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 69 de la Constitución Política, garantiza en Colombia la "autonomía universitaria, dentro de la cual "las Universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley (..)": Esta autonomía está desarrollada en los artículos 28 y 29 de la Ley 30 de 1992, reconociéndoles: "el derecho a darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas. académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes, y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de función institucional".

Que la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición (...)”*, establece la forma y los términos para atender los derechos de petición que eleven los ciudadanos.

Que el Artículo 32 *ibídem*, establece *“Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas”*

Que la Fundación Universitaria CAFAM – UNICAFAM es una Institución de Educación Superior de origen privado, sin ánimo de lucro, con personería jurídica reconocida por el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución N° 9336 del 12 de diciembre de 2008.

Que los estatutos de UNICAFAM determinan las funciones del rector y para efectos del presente acto, las contenidas en el Artículo 34. *Funciones del Rector*. – Numeral 2. (Literales a, c, d, i), Numeral 3. (Literal b) y Numeral 4 (Literales c, d, f).

Que corresponde a UNICAFAM dar respuesta oportuna y suficiente a las *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias* (PQRSFD), así como llevar el control correspondiente a las mismas, en el marco de la prestación del servicio público de Educación Superior.

Que corresponde a los colaboradores de UNICAFAM dar respuesta a las PQRSFD, en las condiciones de ley y conforme a las funciones que desempeñan de acuerdo con la naturaleza de sus cargos, así como ejercer el control y análisis de las estadísticas de la gestión de estos trámites.



Fundación Universitaria Cafam
Conocimiento con Responsabilidad Social

Que teniendo en cuenta lo anteriormente señalado, se hace necesario definir un proceso para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1. Entiéndase por Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD:

Peticiones: Solicitudes elevadas ante UNICAFAM, mediante las cuales, las partes interesadas requieren información, acciones, ajustes, servicios y todo aquello relacionado con las actuaciones en el marco del desarrollo de la misionalidad institucional.

Quejas: Son las manifestaciones de inconformidad o insatisfacción comunicadas a UNICAFAM, por parte de su comunidad o partes interesadas.

Reclamos: Se refiere a las comunicaciones allegadas a UNICAFAM, en las cuales se requiere la revisión o la evaluación de una actuación adelantada por un miembro o un grupo de personas de la Institución.

Sugerencias: Son las propuestas que presentan los miembros de la comunidad educativa, con el fin de lograr mejoras en aspectos particulares.

Felicitaciones: Es el reconocimiento manifiesta de los miembros de la comunidad educativa hacia algún miembro o grupo de personas pertenecientes a UNICAFAM.

Denuncias: Es la puesta en conocimiento de UNICAFAM, de hechos contrarios a las leyes, normas, estatutos, reglamentos, políticas y/o intereses institucionales.

Artículo 2. Objetivos: Los objetivos de este proceso serán los que se consideran desde la Norma ISO 10002 – 2004, adaptados a las necesidades de la Fundación Universitaria CAFAM, así:

- Proporcionar a la comunidad educativa de UNICAFAM, acceso a un proceso de tratamiento de PQRSFD transparente y sencillo;
- Incrementar la capacidad de UNICAFAM de responder a las PQRSFD de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción de quien se manifiesta y de la organización;
- Incrementar la habilidad de UNICAFAM para identificar tendencias, eliminar las causas de las inconformidades y mejorar las actividades de la organización;
- Ayudar a UNICAFAM a crear un acercamiento al enfoque hacia las partes interesadas, para la resolución de las PQRSFD y alentar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con ellos; y
- Proveer la información suficiente para la revisión y análisis continuo del proceso de tratamiento de las PQRSFD, su resolución y los procesos de mejora realizados.



Fundación Universitaria Cafam
Conocimiento con Responsabilidad Social

Artículo 3. Los responsables de atender las PQRSFD en la Fundación Universitaria CAFAM – UNICAFAM, serán: los directivos responsables de las áreas académicas y administrativas de la Institución, conforme al organigrama aprobado para la Institución; para el caso de las comunicaciones allegadas al Consejo Superior Universitario de UNICAFAM, el responsable de las respuestas será el Presidente del colegiado.

Artículo 4. La administración de UNICAFAM comunicará el procedimiento de PQRSFD a toda la comunidad y a las partes interesadas, mediante el uso de las herramientas tecnológicas y recursos necesarios para su amplia difusión. Del mismo modo, propenderá por contar con un módulo de atención a PQRSFD desde la página web institucional.

Artículo 5. Toda PQRSFD que inicie cualquier persona ante UNICAFAM tendrá el tratamiento del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Artículo 6. Los términos para la atención de PQRS serán los descritos por la Ley 1755 de 2015, sus normas complementarias y reglamentarias y aquellas que las sustituyan, para los efectos.

Artículo 7. Todas las respuestas que se preparen para atender las PQRSFD, deberán ser presentadas para revisión del responsable de cada área, en un término no superior a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación de la comunicación, incluyendo aquellas que requieran más tiempo para su respuesta.

Artículo 8. Todas las respuestas a las PQRSFD deben contar mínimo con la identificación del colaborador de UNICAFAM que la elabora y del que la aprueba.

Artículo 9. A todas las PQRSFD se les aplicarán el tratamiento de datos personales y confidencialidad, conforme a las leyes y normas vigentes.

Artículo 10. Las PQRSFD que se refieran a un miembro de la comunidad de UNICAFAM en particular, con nombre propio, deberán darse a conocer a la Vicerrectoría Académica, al Gerente Administrativo o a la Rectoría, según corresponda; además de al jefe de área.

Artículo 11. La responsabilidad de la respuesta a las PQRSFD se extiende hasta el seguimiento a la entrega del documento de respuesta a la parte interesada.

Artículo 12. El cierre de la PQRSFD se registrará una vez confirmado el recibo por parte del interesado.

Artículo 13. La administración de UNICAFAM ubicará, en lugar visible, una cartelera que permita la publicación de respuestas que no pudieron ser entregadas al interesado, o que deban ser compartidas con la comunidad, sin ir en contravía de la protección de datos y la confidencialidad particular.

Artículo 14. La Rectoría, en acompañamiento de la Dirección de Planeación y Calidad de UNICAFAM, realizará el seguimiento a las estadísticas de respuesta de las PQRSFD, con el fin de verificar la oportunidad, la eficiencia, la efectividad y la recurrencia de estas, con el fin de ajustar el proceso según las necesidades.

Artículo 15. Para el debido seguimiento a la gestión de las PQRSFD, se hará la retroalimentación correspondiente en el desarrollo del comité de rectoría correspondiente.



Fundación Universitaria Cafam
Conocimiento con Responsabilidad Social

Artículo 16. Los resultados del seguimiento y análisis de la gestión de PQRSFD deberán ser compartidos periódicamente con los colaboradores de UNICAFAM que tengan contacto con la comunidad educativa.

Artículo 17. Se adoptan los principios de objetividad para el proceso de gestión de PQRSFD, contenidos en la norma ISO 10002-2004, así:

- a) *Claridad*: Bien publicitado, accesible y entendido por todos los involucrados en una PQRSFD. El proceso debería ser sencillo y abierto al público, de manera que pueda ser seguido por el personal y los reclamantes.
- b) *Imparcialidad*: Evitar cualquier inclinación a favor del reclamante, la persona contra la que se reclama o la organización. El proceso debería diseñarse para proteger a la persona contra la que se reclama de cualquier tratamiento injusto. Es conveniente poner énfasis en solucionar los problemas y no en asignar culpas. Si se hace una PQRSFD con respecto al personal, la investigación debería hacerse de manera independiente.
- c) *Confidencialidad*: Los procesos deberían ser diseñados para proteger la identidad de los interesados, en la medida de lo posible. Este aspecto es muy importante para evitar que los reclamantes renuncien a la presentación de posibles PQRSFD por temor a dar detalles que les puedan ocasionar inconvenientes o discriminación.
- d) *Accesibilidad*: UNICAFAM debe permitir el acceso del reclamante al proceso de tratamiento de PQRSFD en cualquier momento considerado razonable. La información acerca del proceso de PQRSFD debe estar disponible en lenguaje claro y en un formato accesible a todos los reclamantes. Cuando una PQRSFD afecta a diferentes áreas, debería hacerse un plan para coordinar una respuesta conjunta. El proceso debería permitir que cualquier información sobre la PQRSFD que pudiera surgir, se dé a conocer al responsable del área al que le afecte, para que pueda realizar mejoras.
- e) *Exhaustividad*: buscar los hechos pertinentes, hablar con las personas de ambas partes involucradas en la queja, siempre que sea posible, para establecer un campo en común y verificar las explicaciones.
- f) *Equidad*: dando igual tratamiento a todas las personas.
- g) *Sensibilidad*: cada caso debería ser considerado por separado, dándole especial atención a las diferencias y necesidades individuales.

Artículo 18. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición

Dado en Bogotá D.C., a los catorce días del mes de Julio de 2020.

Comuníquese y cúmplase.

DIANA MARGARITA PÉREZ CAMACHO
Rectora