



# **MANUAL DE CONVIVENCIA**

**PROCESO DE FORMACIÓN**

# **EUROCENTRES**

VERSIÓN 2  
FECHA DE VIGENCIA: 22-02-2019



## Tabla de contenido

1.	PREÁMBULO .....	2
1.1	Presentación .....	2
1.2	Objetivo Del Manual De Convivencia .....	2
2.	HORIZONTE INSTITUCIONAL.....	3
2.1	Nuestra Misión.....	3
2.2	Nuestra Visión .....	3
2.3	Nuestra Política de Calidad .....	3
2.4	Nuestros Objetivos de Calidad .....	3
2.5	Valores Institucionales .....	3
3.	DERECHOS Y DEBERES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA .....	5
3.1	Conceptos .....	5
3.2	Derechos de los estudiantes .....	5
3.3	Deberes de los Estudiantes.....	5
3.4	Deberes de los Docentes.....	6
4.	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA CONVIVENCIA .....	8
4.1	Componentes de Promoción .....	9
4.2	Componentes de prevención .....	10
4.3	Componente De Atención .....	10
4.4	Situaciones Que Afectan La Convivencia .....	10
	• Faltas Tipo I:.....	10
	• Faltas Tipo II:.....	11
	• Sanciones: .....	12
4.5	Tratamiento de Faltas y Prevención.....	12
4.6	Debido Proceso: .....	12
5.	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS .....	14



## 1. PREÁMBULO

El Manual de Convivencia, define los derechos y obligaciones de los estudiantes. Es la instancia que reglamenta los procedimientos y decisiones de la Comunidad Educativa de EUROCENTRES. Se pretende con él, además orientar el proceso formativo de los estudiantes desde los Principios y Valores que han de reflejar la filosofía institucional. Por lo tanto, se convierte en herramienta, además de normativa, pedagógica que condiciona y articula la naturaleza de las relaciones implicadas en lo formativo, comportamental y académico.

### *1.1 Presentación*

El presente Manual de Convivencia de EUROCENTRES, es el producto de la reflexión y participación de todos los estamentos de la Institución, con el fin de lograr un ambiente de tolerancia, respeto, aprecio por la vida y bienestar de las personas.

Este propósito se logrará con el ejercicio de la discusión y la concentración, prácticas básicas de la democracia.

El fundamento legal del presente Manual es la Constitución Política de Colombia, la Ley 115 de 1994 o Ley General de Educación y la Ley 1620 del 2013.

### *1.2 Objetivo Del Manual De Convivencia*

- ⦿ Involucrar a toda las partes interesadas en la construcción y cumplimiento de la Ley 115 de 1994, creando una ambiente formador, donde se viva el respeto, la tolerancia, el diálogo, la participación solidaria y la búsqueda del bien común.
- ⦿ Dirigir las actividades en forma integral hacia la formación del desarrollo humano.
- ⦿ Establecer criterios que estimulen a las partes interesadas, al conocimiento de las normas, de sus derechos y la práctica de sus deberes.



## 2. HORIZONTE INSTITUCIONAL

### 2.1 Nuestra Misión

Proporcionar habilidades del idioma del siglo XXI para trabajar, estudiar y vivir exitosamente como ciudadano global.

### 2.2 Nuestra Visión

Somos la referencia del siglo XXI para las soluciones de la enseñanza-aprendizaje de idiomas.

### 2.3 Nuestra Política de Calidad

EUROCENTRES tiene como objetivo ser una Institución enfocada en la enseñanza- aprendizaje de idiomas, en el ámbito escolar, universitario, corporativo y de la sociedad en general, que proporciona a sus estudiantes los conocimientos lingüísticos imprescindibles para obtener una formación académica con el fin de trabajar, estudiar y vivir exitosamente como ciudadano del mundo.

La calidad en los servicios de EUROCENTRES, es uno de los pilares fundamentales para nuestro futuro. Conseguir y mantener clientes satisfechos nos permite consolidarnos en el mercado nacional como referente en la enseñanza de idiomas.

Para ello nos comprometemos a ofrecer soluciones orientadas a las necesidades específicas de nuestros estudiantes, respetando el marco legal vigente y demostrando mejora continua en la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

### 2.4 Nuestros Objetivos de Calidad

- ⦿ Orientar a los estudiantes en su proceso de formación de una segunda lengua (inglés y español).
- ⦿ Mejorar y optimizar los recursos requeridos para la prestación del servicio educativo.
- ⦿ Incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes.
- ⦿ Ampliar el mercado de estudiantes actual.
- ⦿ Promover una cultura de calidad y mejoramiento continuo que responda eficaz a las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y el cumplimiento de los requisitos.

### 2.5 Valores Institucionales

- ⦿ **Honestidad:** Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma).



La honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, que como nosotros, "son como son" y no existe razón alguna para esconderlo. Esta actitud siembra confianza en uno mismo y en aquellos quienes están en contacto con la persona honesta.

- ⦿ **Compromiso:** Acuerdo o convenio que se adquiere con uno mismo, o entre dos o más personas, o con los miembros del grupo o de la institución, puede ser adquirido de palabra, o por escrito aceptando que trae beneficios para ambas partes y requiere de responsabilidad, respeto y cumplimiento de quien los asume.
- ⦿ **Respeto:** Es reconocer, apreciar y valorar a mi persona, así como a los demás, y a mi entorno. Es establecer hasta dónde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad. El respeto es reconocer en sí y en los demás sus derechos y virtudes con dignidad, dándoles a cada quién su valor.
- ⦿ **Autonomía:** Es la capacidad del individuo para gobernarse a sí mismo, teniendo en cuenta el punto de vista de quienes lo rodean, lograr resolver problemas de forma no violenta, haciendo que "a través del diálogo se aprenda el arte de presentar una posición con respeto, en lugar que sólo se nos respete por nuestra posición".
- ⦿ **Participación:** Se hace a través de la comunicación y de la acción, que adquirió con compromiso y libertad, asumiendo el proyecto de vida para buscar solución a los conflictos socio – culturales individuales y colectivos para mejorar la calidad de vida en su hogar, en su profesión y en la institución.
- ⦿ **Responsabilidad:** Cada ser humano es el principal agente de su educación, cada uno de sus actos lo va construyendo, definiendo e inventando, al elegir lo que quiere hacer se va transformando poco a poco.
- ⦿ **Convivencia:** Vivir en compañía de otros y, para poder hablar de "compañía", se tiene que dar una participación en los sentimientos del otro, una empatía.



### 3. DERECHOS Y DEBERES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

#### 3.1 Conceptos

- ⦿ **Derecho:** Es el concepto que abarca lo que a cada quien le corresponde dentro de la ley o el contenido del manual, contemplando además la posibilidad de exigir que ello se cumpla.
- ⦿ **Deber:** Es una obligación que va ligada a un derecho y que debe cumplirse frente a una norma o reglamentación convenida previamente.

#### 3.2 Derechos de los estudiantes

Los estudiantes de EUROCENTRES, tienen los siguientes derechos:

- ⦿ Al respeto por la vida, su dignidad, su integridad y su intimidad.
- ⦿ A tener su propia identidad política y religiosa.
- ⦿ A recibir una formación integral, personal y académica.
- ⦿ A ser tratado con respeto y equidad, permitiéndole expresarse libremente y a tener sus propios criterios.
- ⦿ A recibir una orientación continúa sobre sus aspectos a mejorar.
- ⦿ A ser escuchados por sus compañeros y superiores.
- ⦿ A tener un espacio digno y en condiciones de higiene adecuada.
- ⦿ A participar con sus ideas dentro del grupo.
- ⦿ A ser atendido cuando desee manifestar quejas o reclamos.
- ⦿ A que se le entregue oportunamente el material didáctico para el desarrollo del proceso. (Una vez lo haya cancelado).
- ⦿ A ser escuchadas sus inquietudes.
- ⦿ A ser orientado en todo momento por sus docentes y coordinadores.

#### 3.3 Deberes de los Estudiantes

Los estudiantes de EUROCENTRES, tienen los siguientes deberes:

- ⦿ Acatar las observaciones de los docentes y coordinadores.
- ⦿ Presentar evaluaciones, actividades y trabajos puntualmente y con responsabilidad, respetando las fechas asignadas para su presentación.



- ⦿ Esforzarse para que su rendimiento académico sea cada vez mejor, aspirando a la excelencia. En caso de ausencia debe responder por los contenidos y actividades.
- ⦿ Cumplir con todos los logros propuestos para ser promovido al siguiente Nivel.
- ⦿ No cometer fraude en exámenes o trabajos asignados por los docentes.
- ⦿ En caso de inasistencia, las excusas solo serán válidas siempre y cuando sean por escrito y de carácter médico o calamidad doméstica.
- ⦿ Participar de todas las actividades programadas en el curso, como son: trabajos, exposiciones, plenarias, mesas redondas, etc.
- ⦿ Cumplir con todos los deberes y derechos contemplados en el manual de convivencia de EUROCENTRES.
- ⦿ Evitar agredir, ya sea en forma verbal o física a cualquiera de las personas que hacen parte de la comunidad educativa y su entorno.
- ⦿ Seguir siempre el conducto regular para solucionar los conflictos o dificultades, posibilitando con ello un ambiente armonioso y de convivencia pacífica.
- ⦿ Mantener un comportamiento acorde con las normas éticas y morales, evitando acciones que puedan interrumpir el orden, tanto en la institución como en el aula de clase.
- ⦿ Asistir a la institución y al aula de clase sin ningún tipo de armas.
- ⦿ Cumplir con el horario de clases que está especificado en su Formulario de Matricula, dentro de los horarios establecidos en la institución.
- ⦿ Tener presente que el éxito del programa está sujeto al buen rendimiento disciplinario, académico y asistencia.

### **3.4 Deberes de los Docentes**

Las normas básicas de los docentes son las siguientes:

- ⦿ Ser puntual y responsable con todas las clases asignadas a su cargo.
- ⦿ Cumplir con el diligenciamiento oportuno de los formatos, atendiendo los tiempos establecidos dentro de la gestión docente.
- ⦿ Velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el Manual de Convivencia, y exhortar al estudiante que cumpla las mismas.
- ⦿ Instaurar y mantener adecuadas relaciones interpersonales con toda la comunidad educativa.



- ⦿ En ausencia por fuerza mayor, le corresponde informar oportunamente a la Directora Académica.
- ⦿ Desarrollar las clases completamente hasta el tiempo correspondiente, y no interrumpirlas para atender eventos o funciones diferentes a ésta.
- ⦿ Respetar el ritmo de aprendizaje de cada estudiante, estableciendo una metodología que le aporte al desarrollo de sus competencias educativas.
- ⦿ Evaluar a los estudiantes según las disposiciones vigentes descritas en nuestro en el Proyecto Educativo Institucional.
- ⦿ Mantener una buena presentación personal que se constituya en ejemplo para los estudiantes.





## 4. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA CONVIVENCIA

Para el desarrollo del presente capítulo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones de conformidad con el DECRETO 1965 de 2013:

- **Conflictos:** Son aquellas situaciones que se presentan por incompatibilidad real o percibida entre uno o varios frente a sus intereses.
- **Conflictos Manejados Inadecuadamente:** Son las situaciones en las que los conflictos iniciales no son resueltos de manera constructiva, y se prestan para afectar la convivencia como: enfrentamientos o riñas entre dos o más, o altercados, en que por lo menos uno de los implicados sea estudiante y no resulte una afectación al cuerpo o a la salud de cualquiera de los involucrados.
- **Agresión:** Son las acciones realizadas por uno o varios integrantes de la comunidad educativa, que afecta negativamente a otros miembros de la comunidad, de los cuales por lo menos uno es estudiante. La agresión puede ser:
  - **Agresión Física:** Son las acciones que tienen como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona.
  - **Agresión Verbal:** Son las acciones que con palabras buscan degradar, humillar, atemorizar, para descalificar a otros.
  - **Agresión gestual.** Es toda acción que busque con los gestos degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros.
  - **Agresión electrónica.** Es toda acción que busque afectar negativamente a otros a través de medios electrónicos. Incluye la divulgación de fotos o videos íntimos o humillantes en Internet, realizar comentarios insultantes u ofensivos sobre otros a través de redes sociales y enviar correos electrónicos o mensajes de texto insultantes u ofensivos, tanto de manera anónima como cuando se revela la identidad de quien los envía.
- **Acoso (Bullying):** Se considera toda conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico, o por medios electrónicos contra cualquier estudiante por parte de un alumno o varios con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de los docentes contra estudiantes, o de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno.
- **Ciberacoso (cyberbullying).** De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y video juegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado.



- ⦿ **Violencia sexual.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1146 de 2007, "se entiende por violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor".
- ⦿ **Vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes:** Es toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- ⦿ **Restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes:** Es el conjunto de actuaciones administrativas y de otra naturaleza, que se desarrollan para la restauración de su dignidad e integridad como sujetos de derechos, y de su capacidad para disfrutar efectivamente de los derechos que le han sido vulnerados.

#### 4.1 Componentes de Promoción

Dentro del componente de Promoción establecido por la Institución, regido por Decreto 1965 de 2013 se consideran acciones de promoción al fomento actividades para de la convivencia y en el mejoramiento del clima académico, con el fin de generar un entorno para el ejercicio real y efectivo de los derechos humanos, sexuales y reproductivos en los términos establecidos en la Ley 1620 de 2013.

Respondiendo al componente de promoción de la Institución desarrolla las siguientes acciones:

- a) Ajuste del manual de convivencia, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1620 de 2013 y en el Título III del Decreto 1965 de 2013.
- b) Socialización permanente del Manual de Convivencia y la ruta de atención integral de la convivencia escolar con la comunidad educativa.
- c) Constitución del Comité de Convivencia Escolar siguiendo los lineamientos de la Ley 1620 de 2013 y su decreto reglamentario.
- d) Realizar sesiones por parte del Comité de Convivencia para revisión de estrategias y campañas de sana convivencia de la Institución.
- e) Implementación de campañas de promoción de la sana convivencia y resolución de conflictos a través del diálogo.
- f) Evaluación, revisión y actualización del Manual de Convivencia con la participación activa de todos los estamentos de la comunidad educativa.



- g) Promoción permanente desde las diferentes instancias de la Institución de los derechos y compromisos de los estudiantes y docentes, desde el enfoque de derechos y compromisos correlacionados y complementarios.
- h) Implementación de charlas o actividades enfocadas en las áreas de convivencia, sexualidad y sustancias psicoactivas.

#### 4.2 Componentes de prevención

Se consideran acciones de prevención las que buscan intervenir oportunamente en los comportamientos que podrían afectar la realización efectiva de los derechos humanos, sexuales y reproductivos con el fin de evitar que se constituyan en patrones de interacción que alteren la convivencia de los miembros de la comunidad educativa.

Respondiendo al componente de prevención, se desarrollan las siguientes acciones:

- a) Conformación de Comité de Convivencia.
- b) Establecimiento y socialización de protocolos de atención y comunicación de situaciones particulares o grupales que afecten la sana convivencia o los derechos de los miembros de la comunidad educativa.

#### 4.3 Componente De Atención

Se consideran acciones de atención aquellas que permitan asistir a los miembros de la comunidad educativa frente a las situaciones que afectan la convivencia y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, mediante la implementación y aplicación de los protocolos internos de los establecimientos educativos y la activación cuando fuere necesario, de los protocolos de atención que para el efecto se tengan implementados por parte de los demás actores que integran el Sistema Nacional de Convivencia Escolar en el ámbito de su competencia.

#### 4.4 Situaciones Que Afectan La Convivencia

De acuerdo con el tipo de situación o conflicto, a la periodicidad y gravedad, se clasifican en tres tipos:

##### 🕒 Faltas Tipo I:

Son los conflictos manejados inadecuadamente y los que esporádicamente inciden negativamente en el clima académico, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud. Ejemplos de Faltas Tipo I son las siguientes:

- Ser impuntual en su asistencia a la institución.
- Despreocupación por el estudio y el buen comportamiento.



- Ingerir alimentos o bebidas en las aulas durante las clases.
- El mal manejo de las basuras, que atentan contra la buena presentación de la institución.
- Utilizar posiciones inadecuadas en las aulas: como, colocar los pies sobre las sillas y utilizar posiciones antiestéticas.
- Mantener los celulares encendidos atendiendo llamadas o utilizándolos para juegos o videos, en horas de clase distrayendo la atención de compañeros y docentes, o haciendo uso de estos aparatos para hacer trampa en las evaluaciones.
- Utilizar imprudentemente los servicios sanitarios.
- Falta de responsabilidad en el cumplimiento con los compromisos adquiridos.

● **Faltas Tipo II:**

Son las situaciones de agresión o acoso (Bullying) que atentan contra la integridad física y moral de las personas y deterioran el proceso de formación. Son ejemplos de estas faltas:

- Agredir física y/o verbalmente, a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- Participar en actividades ilícitas, tales como: porte y tráfico de armas, consumir, portar y/o expender drogas o venir a clase bajo los efectos de estas.
- Dar mal uso a la institución, su infraestructura (aulas, tableros, baños, paredes, puertas), equipos y material didáctico y todos los demás recursos didácticos utilizados en el proceso.
- Consumir, distribuir, o incitar al consumo de drogas, licores y otras sustancias alucinógenas.
- Portar armas de fuego o corto punzantes.
- Comportarse de forma vulgar y grosera con los compañeros, docentes o cualquier otro miembro de la comunidad educativa; con actitudes que ofendan la dignidad humana.
- Falsificar o alterar firmas, certificados, excusas o cualquier clase de notificación escrita.
- Atentar contra los bienes ajenos; hurto, daños, entre otros.



- Actitud de rebeldía manifestada en comportamiento que indiquen desprecio hacia las sugerencias de los docentes, coordinador y demás personal de la institución.

● **Sanciones:**

Se contemplan para los infractores de las normas establecidas y de acuerdo con cada infracción, entre ellas están:

1. Amonestación verbal: Es un diálogo conciliador entre las partes.
2. Amonestación escrita: Se realizará una amonestación escrita por parte de la Directora Académica.
3. Suspensión temporal: El estudiante deberá cumplir con uno o más días de suspensión interna asumiendo las consecuencias académicas dependiendo de las evaluaciones que tengan lugar durante la(s) fecha(s) de suspensión.
4. Exclusión de la Institución: Suspensión definitiva de la Matrícula académica.

#### 4.5 Tratamiento de Faltas y Prevención

Debe realizarse de manera continua y constante mediante las siguientes acciones.

- Orientación de grupo.
- Observaciones generales.
- Diálogo permanente con los estudiantes según sea el caso.

#### 4.6 Debido Proceso:

Frente a comportamientos considerados como faltas en el manual de convivencia el proceso que conlleva los siguientes pasos:

- Todo estudiante que incurra en faltas Tipo I y Tipo II, repetitivas o reincidencias, está sujeto a solucionar las dificultades, problemas o conflictos a través del conducto regular.
- **Conducto Regular:** Es el debido procedimiento a seguir para buscar soluciones a conflictos que se puedan presentar. Para ser atendido y escuchado debe dirigirse a: docente, coordinador, o Directora Académica según sea el caso. En caso de sanciones, el estudiante tendrá derecho a su defensa, expresando sus razones y evaluando su propio acto, siendo escuchado y atendiendo sus excusas, presentándosele las pruebas del caso, o para sancionar sobre bases poco claras.



Cuando la falta es grave se debe poner en conocimiento a las autoridades competentes, por las instancias superiores de la institución educativa para que se le ofrezca al estudiante infractor las garantías y/o sanciones o correctivos expresados en las leyes, códigos y normas respectivas. Acorde con lo establecido en la ley general y en el código de la infancia y la adolescencia, una vez aplicado el debido proceso y cuando persista la incurrancia en faltas, se determinarán los correctivos.

El Procedimiento a seguir en la Institución es el siguiente:

2. Llamada de atención verbal, soportada por escrito.
3. Llamada de atención escrita. La realiza el profesor o el directivo docente que presencie la falta.
4. Al completar tres faltas leves se cita al alumno o acudiente (si este es menor de edad), para notificarle el comportamiento del estudiante. Se debe registrar un Acta de Compromiso y la citación la hace la Directora Académico.



## 5. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

- ◉ **OBJETIVO:** Establecer la metodología para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias expresadas por las partes interesadas frente a los servicios ofrecidos por Eurocentres.
  
- ◉ **ALCANCE:** Este proceso describe las herramientas para gestionar las (peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) realizadas por las diferentes partes interesadas y responder en forma oportuna y eficiente.
  
- ◉ **RESPONSABLE:**
  - **Directora Académica:** Realizar la recepción de PQR recibidas a través del correo [col-info@eurocentres.com](mailto:col-info@eurocentres.com) y tramitarlas al área donde se dirige la manifestación del cliente; así mismo debe realizar seguimiento a las respuestas requeridas para resolución de las PQR.
  - **Asistente Académica:** Realizar la recepción de las PQRs recibidas físicamente y tramitarlas al área donde se dirige la manifestación del cliente.
  
- ◉ **DEFINICIONES:**
  - **Petición:** Solicitud presentada por las partes interesadas a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.
  - **Quejas:** Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por cualquiera de las partes interesadas, con respecto a los servicios prestados por Eurocentres.
  - **Reclamo:** Es una exigencia presentada por cualquiera de las partes interesadas ante la ausencia, irregularidad o mala prestación de un servicio o atención prestada por parte de Eurocentres.
  - **Sugerencia:** Es una propuesta que presenta cualquiera de las partes interesadas como propósito para mejorar la prestación del servicio de Eurocentres.



## ● PROCEDIMIENTO

### ➤ RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.

En Eurocentres se ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQR):

- **Buzones físicos:** Se dispone del Formulario de PQR en el buzón de sugerencias ubicado en la Recepción, con el fin de que el miembro de la comunidad pueda diligenciarlo.
- **Buzón digital:** Se dispone de un correo institucional [col-info@eurocentres.com](mailto:col-info@eurocentres.com), donde el usuario podrá exponer su inconformidad.

### ➤ ELABORAR CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

Cada ocho (8) días la Asistente Administrativa retirará del buzón físico el “Formulario PQR” y las remitirá las PQR a la Directora Académica, quien debe relacionar las PQR recibidas físicamente y por correo electrónico; en el “Registro de Seguimiento a PQR”.

### ➤ TRAMITE INTERNO DE LAS PQR

La Directora Académica debe distribuir las PQR a los responsables para que sean analizadas, atendidas y contestadas a los miembros de la comunidad.

### ➤ ANALISIS DE LAS PQR

- **Petición, Queja o Reclamo:** El área responsable de la PQR, debe responder en un término menor a (10) diez días hábiles de la fecha de recepción de la PQR. Para lo cual deberán analizar en compañía de la Directora Académica el origen de la PQR y establecer las acciones para suplir la inconformidad.
- **Sugerencias:** El líder del proceso responsable con su equipo de trabajo, analizan las sugerencias recibidas y determinan si amerita o no una acción de mejora, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento De Acciones Correctivas U Oportunidad De Mejora.

### ➤ SEGUIMIENTO DE LA PQR

La Directora Académica debe hacer seguimiento a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el usuario quede satisfecho o la decisión





final que haya sido tomada.

## ➤ RESPUESTAS DE LA PQR

El responsable de la PQR siempre debe dar respuesta a quien presente la petición, queja o reclamo en un término no superior a diez (10) días hábiles de recibida, agradeciéndole la información para la mejora del servicio.

Las respuestas pueden realizarse a través de correo electrónico registrado por el usuario o telefónicamente; para lo cual deberá registrarse en el Registro de Seguimiento a PQR, las fechas en que se dio la respuesta.

## ➤ DOCUMENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PQR

- Formulario de PQR
- Registro de Seguimiento a PQR

## 6. REGISTRO DE APROBACION

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Joselyn Bayuelo	Chistian Mejia	Chistian Mejia
Asesora de Calidad	Gerente Genera	Gerente General
22-02-2019	22-02-2019	22-02-2019

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<i>Registrar los últimos 5 cambios del documento</i>				
VERSION	ITEM DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1	4, 4.1, 4.2, 4.3 y 5	Se ampliaron las definiciones del ítem 4. Se agregaron los componentes de promoción, prevención y atención. Así mismo se especifica el procedimiento para el tratamiento de PQR	Por solicitud de la Secretaria Distrital de Educación, se incluyeron aspectos establecidos en el Decreto Ley 1620 del 2013	22-02-2019