



ACUERDO 018
24 de junio de 2021

Por el cual se adopta el Manual de Atención a Grupos de Interés

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA UNIVERSIDAD MARIANA
En uso de sus atribuciones estatutarias y reglamentarias, y

CONSIDERANDO:

- Que la Constitución Política de Colombia reconoce que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Que la atención a Grupos de Interés se encuentra soportado en Colombia, además de la Constitución Política, en un marco normativo constituido por leyes, decretos, resoluciones, políticas, normas técnicas y requisitos institucionales que sustentan la necesidad de establecer mecanismos válidos y efectivos para la comunicación con los grupos de interés, promover la satisfacción de sus necesidades y expectativas y asegurar el mejoramiento continuo del servicio educativo.
- Que la norma internacional NTC ISO, promueve la necesidad de considerar todas las partes interesadas que se benefician de los sistemas de gestión normalizados en las instituciones educativas, así como de incorporar códigos de conducta relacionadas con la satisfacción del cliente; adoptar mecanismos de gestión de las reclamaciones de los clientes de forma más eficaz para tener más posibilidades de satisfacer sus expectativas y emplearlas como oportunidad para mejorar; establecer directrices para la resolución de conflictos relativos a quejas relacionadas con productos y servicios; y establecer procesos efectivos para monitorear y medir la satisfacción del cliente.
- Que declarar los grupos de interés pertinentes, caracterizarlos, establecer canales adecuados y pautas para su atención permite a la Universidad vincular el contexto y sus necesidades a sus propósitos, a sus objetivos de responsabilidad social, al direccionamiento estratégico y al desarrollo de capacidades institucionales para articularlos como entradas para la gestión de los procesos y como un mecanismo válido para el análisis y evaluación de datos e información que aporte a la toma de decisiones.
- Que el artículo 3º del Acuerdo 02 de 2017 del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), establece como uno de los principios orientadores de Buen Gobierno de las Instituciones de Educación Superior, el deber de los máximos órganos de gobierno de declarar los grupos de interés y las estrategias de relación con ellas, que deben incluir formas de captación e identificación de sus intereses, requerimientos y expectativas, de atención a sus necesidades y de participación en la vida institucional.
- Que mediante Acuerdo 009 del 27 de junio de 2019, el Consejo Directivo de la Universidad Mariana declara los Grupos de Interés para la Institución.
- Que corresponde a la Universidad garantizar el mejoramiento continuo, mediante el seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas en el modelo de gestión, a partir de la medición de la satisfacción de los grupos de interés, la eficiencia y eficacia de la atención al ciudadano, y el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.
- Que para asegurar la gobernabilidad en las actuaciones Institucionales es importante la creación de valor para los grupos de interés de la Universidad Mariana, considerando sus necesidades y expectativas en la definición de la misión, visión, proyecto educativo, construcción y ejecución del plan de desarrollo institucional y en la implementación de planes de mejoramiento, como aporte a la conformidad del servicio educativo y al mejoramiento continuo como filosofía de la Institución.
- Que la calidad en la Universidad Mariana resulta de reconocer la importancia del contexto, identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, establecer procesos que gestionen dichos requisitos y articulen la misión, la visión y la estrategia de la Institución mediante mecanismos de control que permitan verificar el desempeño, mejorar continuamente y aportar valor al servicio ofertado.
- Que es un propósito de la gestión de la calidad para la Universidad Mariana, asegurar la comunicación asertiva y eficaz con sus grupos de interés y su satisfacción en el trámite y tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes y/o felicitaciones.

Excelencia educativa para la transformación social


ACUERDA:

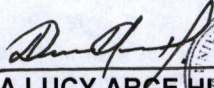
ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual de Atención a los Grupos de Interés de la Universidad Mariana en los términos contenidos en el documento que se anexa al presente Acuerdo como parte integral del mismo.

ARTÍCULO SEGUNDO: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha.



COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en San Juan de Pasto, a los veinticuatro (24) días del mes de junio de dos mil veintiuno (2021)


Hna. **AYLEM YELA ROMO**, fmi
Rectora


DORA LUCY ARCE HIDALGO
Secretaria General



Elaboró: Freiman Jesus Melo, Auxiliar Secretaria General 
Revisó: Myrian Ruales Jurado, Profesional Jurídico 

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

INTRODUCCIÓN

1. MARCO NORMATIVO
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. GRUPOS DE INTERÉS
 - 5.1 DECLARACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
 - 5.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
 - 5.3 CANALES DE ATENCIÓN
 - 5.4 PAUTAS DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS
6. RUTA DE ATENCIÓN PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES
7. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL MODELO O RUTA DE ATENCIÓN DE PQRSF
8. MEJORA DEL MODELO.

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

INTRODUCCIÓN

El Modelo de Atención a Grupos de Interés de la Universidad Mariana se encuentra soportado en un marco normativo que prevé un recorrido por la carta magna y el aporte de leyes, decretos, resoluciones, políticas, normas técnicas y requisitos institucionales que sustentan la necesidad de establecer mecanismos válidos y efectivos para la comunicación con los grupos de interés, para promover la satisfacción de sus necesidades y expectativas y, el mejoramiento continuo del servicio educativo.

Declarar los grupos de interés pertinentes, caracterizarlos, establecer canales adecuados y pautas para su atención, permite a la organización vincular el contexto y sus necesidades a sus propósitos, responsabilidad social, dirección estratégica y capacidad institucional, para articularlos como entradas para la gestión de los procesos y como un mecanismo válido para el análisis y evaluación de datos e información que aporte a la toma de decisiones.

La calidad es el resultado de ‘cubrir todas las bases’, al reconocer: la importancia del contexto, identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, establecer unos procesos que gestionen dichos requisitos y articulen la misión, la visión y la estrategia de la organización y, al determinar mecanismos de control que permitan verificar el desempeño, mejorar continuamente y aportar valor al servicio ofertado.

1. MARCO NORMATIVO:

La Constitución Política de 1991, en sus artículos 1, 2, 13, 23, 29 y 31, establece que Colombia es un Estado social de derecho, fundado en el respeto por la dignidad humana y la prevalencia del interés general, donde todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, reciben la misma protección y trato de las autoridades y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades. Reconoce que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Reglamenta el derecho al debido proceso sin dilaciones injustificadas y el derecho a apelar o consultar sentencias.

Entre las leyes que identifican como soporte al modelo, se tiene:

- La **Ley 1755 de 2015**, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Art. 13 – 33: se regula el Derecho Fundamental de Petición).

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

- La **Ley 1618 de 2013**, por medio de la cual se establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- La **Ley 1437 de 2011**, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- La **Ley 1474 de 2011**: lucha contra la corrupción y la promoción del buen gobierno.
- La **Ley 1581 de 2011**, que habla sobre las disposiciones generales para la protección de datos personales.
- La **Ley 1437 de 2011, artículo 69**. "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y, en todo caso, en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...".
- La **Ley 1341 de 2009**, por la cual se define los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dicta otras disposiciones.
- La **Ley 134 de 1994**, por la cual se dicta normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- El **Decreto 2623 de 2009**. Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6. Art. 1 Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- El **Decreto 019 de 2012** que habla de suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios.
- El **Decreto 1166 de 2016** sobre la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- La **Resolución 12220 de 2016 del Ministerio de Educación Nacional**. Artículo 1: Información a publicar, por parte de las instituciones de educación superior en sus respectivas páginas Web. Artículo 7: Prohibición de información falsa, imprecisa o que induzca a error.
- La **Resolución 2405 de 2016 del MINTIC**: Modelo del Sello de Excelencia, Gobierno en Línea.
- El documento **CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano**. Su objetivo es contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.
- La Norma Técnica Colombiana **ISO 21001 de 2019**. Sistema de Gestión para el Sector Educativo. Promueve la necesidad de considerar que, aunque las organizaciones educativas

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

y los estudiantes son los principales beneficiarios, todas las partes interesadas se benefician de los sistemas de gestión normalizados en las instituciones educativas.

- La Norma **ISO 10002 de 2018 - Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones**. Gestiona las reclamaciones de los clientes de forma más eficaz, para tener más posibilidades de satisfacer sus expectativas. Puede convertir rápidamente las reclamaciones de los clientes en satisfacción, especialmente si considera las quejas como una oportunidad para mejorar lo que hace y el modo de hacerlo.
- La Norma **ISO 9001 de 2015 - Requisitos para un sistema de gestión de la calidad**. Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).
- La Norma **ISO 10001 de 2015 – Satisfacción del Cliente**. Contiene orientación sobre códigos de conducta para organizaciones relacionadas con la satisfacción del cliente, mismos que, pueden disminuir la probabilidad de que surjan problemas y, eliminar las causas de quejas y conflictos que logran disminuir la satisfacción del cliente.
- La Norma **ISO 10004 de 2012 - Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente**. Contiene orientación sobre el establecimiento de procesos efectivos para monitorear y medir la satisfacción del cliente. Se centra en clientes externos a la organización. Las directrices dadas pueden apoyar el establecimiento y la implementación de un proceso de tratamiento de las quejas.
- La Norma **ISO 10003 de 2007 - Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones**. Contiene directrices sobre la resolución de conflictos relativos a quejas relacionadas con productos y servicios que no pudieron ser resueltos internamente de forma satisfactoria. Puede ayudar a minimizar la insatisfacción de los clientes que provienen de quejas no resueltas.

2. OBJETIVOS:

- Asegurar la comunicación asertiva y eficaz, mediante el trámite y la satisfacción en el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes, y/o felicitaciones, a través de su Modelo de atención al ciudadano para los grupos de interés de la Universidad Mariana.
- Garantizar el mejoramiento continuo, mediante el seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas en el Modelo de atención al ciudadano de la Universidad Mariana, a partir de la medición de la satisfacción de los grupos de interés como un mecanismo de mejora,

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

garantizando la eficiencia y eficacia de atención al ciudadano, y el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

- Generar valor para los grupos de interés de la Universidad Mariana, considerando sus necesidades y expectativas en el plan estratégico institucional, como aporte a la conformidad del servicio educativo y el mejoramiento continuo, como filosofía de la organización.

3. ALCANCE

El documento aplica al establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del modelo de atención al ciudadano, enmarcando a todos sus grupos de interés.

4. DEFINICIONES

ATENCIÓN AL CIUDADANO: es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

PQRSF: corresponde a la abreviatura de: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación.

PETICIÓN: requerimiento de información específica relacionada con los servicios que presta la institución. El usuario puede presentar solicitudes respecto a la prestación de un servicio, solicitando información o consulta.

QUEJA: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a una conducta que considera irregular, de uno o varios funcionarios en el desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: es una solicitud del beneficiario, con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

SUGERENCIA: se entiende como aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito, mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad y misión que cumple funciones, procesos, procedimientos y normatividad.

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

FELICITACIÓN: es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano respecto a la prestación de un servicio.

DERECHO DE PETICIÓN: es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta respuesta.

CANAL DE ATENCIÓN: es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.

FORMACIÓN CONTINUA: también conocida como 'educación a lo largo de la vida', es un término que comprende una gran cantidad de actividades y programas de aprendizaje teórico-práctico, que se realiza después de la formación profesional.

PREGRADO: se trata de estudios superiores que brindan un título y que pueden ser continuados con una formación de grado.

POSGRADO: es la última fase de la educación formal e incluye los estudios de especialización, maestría y doctorado.

NTC: Norma Técnica Colombiana.

ISO: (International Organization for Standardization), es la Organización Internacional de Normalización, cuya principal actividad es la elaboración de normas técnicas internacionales.

REQUISITOS: la NTC ISO 9000 define los requisitos como necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias emitidas por los grupos de interés.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de requisitos.

GTC: Guía Técnica Colombiana.

5. GRUPOS DE INTERÉS

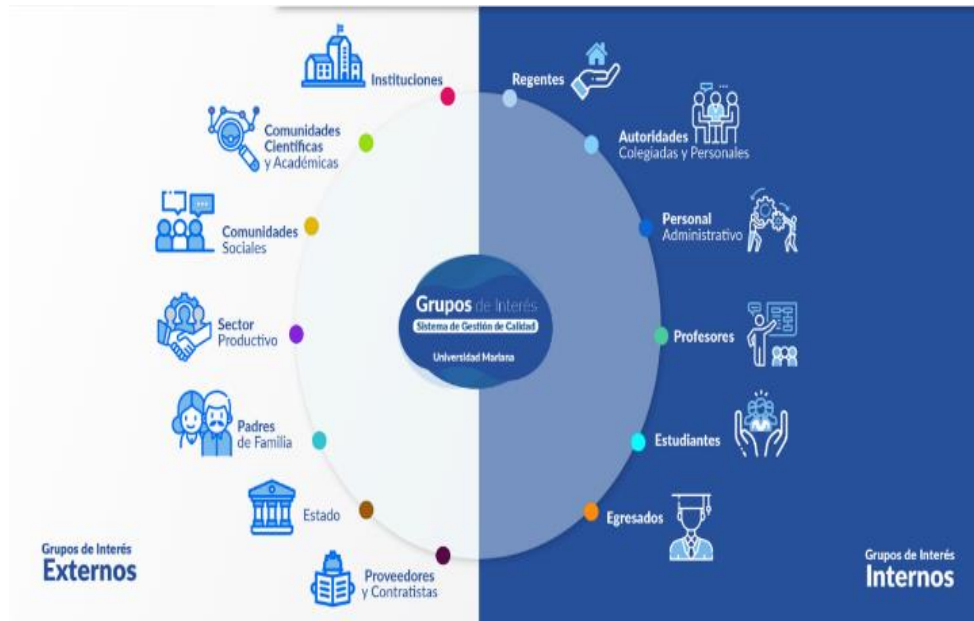
5.1 DECLARACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

La Universidad Mariana, en el Acuerdo 009 del 27 de junio de 2019, artículo primero, declara los grupos de interés pertinentes al servicio educativo ofertado por la institución.

Gráfica No. 1.

Grupos de Interés.



Fuente: Acuerdo 009 de 2019 de Consejo Directivo

Teniendo en cuenta el mencionado acuerdo, se considera **Grupos de interés internos**: 1. Regentes (Comunidad de Religiosas de María inmaculada); 2. Autoridades colegiadas y personales; 3. Personal Administrativo; 4. Profesores; 5. Estudiantes y 6. Egresados. Mientras que entre los **Grupos de interés externos** están: 7. Proveedores y contratistas (de bienes y servicios incluidos en el alcance del sistema de gestión de la calidad); 8. Estado; 9. Padres de Familia; 10. Sector productivo; 11. Comunidades sociales; 12. Comunidades científicas y académicas y, 13. Instituciones (nacionales e internacionales).

Siguiendo el modelo de James R. Gardner, la Universidad Mariana identifica los grupos de interés pertinentes, a partir de la relación influencia-dependencia. **Influencia**, por la capacidad que tenga el grupo de interés para ejercer poder o autoridad sobre la institución y **dependencia**, por la vinculación, subordinación o relación que mantengan los grupos de interés con la Universidad. Por lo anterior, dentro de un amplio espectro de grupos de interés, la institución declara formalmente como ‘pertinentes’, a aquellos cuya **influencia y dependencia es alta** y, por ende, se busca gestionar de manera oportuna los riesgos u oportunidades que estos generan (Regentes, Autoridades colegiadas y

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

personales, Personal Administrativo, Profesores, Estudiantes) y aquellos **cuya influencia es alta y su dependencia es baja**, ya que es preciso mantenerlos satisfechos (Egresados, Proveedores y contratistas, Estado, Padres de Familia, Sector productivo, Comunidades sociales, Comunidades científicas y académicas e instituciones). Los demás grupos de interés que no son considerados pertinentes, requieren por parte de la organización, esfuerzos mínimos o, que se los mantenga informados.

5.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La estructura de alto nivel sobre la cual están redactadas la NTC ISO 9001 de 2015 Sistemas de Gestión de Calidad y la NTC ISO NTC ISO 21001 de 2019 Sistema de Gestión de Calidad para el Sector Educativo, permite identificar en el numeral 4.2, por un lado, la necesidad de identificar las partes interesadas con sus necesidades y expectativas y, por otro, realizar seguimiento y revisión a la información que éstas provean, para mantener actualizados sus requisitos, considerando que el contexto es dinámico e invita a las organizaciones no solo al mejoramiento continuo, sino también a la innovación.

Las partes interesadas, también llamadas grupos de interés o *stakeholders*, son identificadas a partir de la comprensión del contexto de la organización. Según la GTC 180 de 2008, uno de los elementos centrales en la construcción de un enfoque estratégico de responsabilidad social es, tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas; y, cada organización, en sus niveles local, nacional, regional e internacional, deberá identificar sus partes interesadas.

La NTC ISO 9000, respecto a las partes interesadas pertinentes, establece:

Las partes interesadas son el conjunto de factores internos y externos que ejercen influencia sobre la organización.

Más formalmente, la Norma ISO 9001:2015 define como «partes interesadas» a todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa o entidad de carácter público.

De forma más concreta, estaríamos hablando de los propios clientes de la empresa; los empleados; socios, propietarios o accionistas; proveedores; competidores, sindicatos y organismos reguladores; o incluso grupos de ciudadanos que puedan ejercer una determinada presión.

Por factores internos entendemos todo el conjunto de elementos sobre los que la organización puede ejercer un control; son inherentes a la propia empresa; la dirección de la misma los puede

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

cambiar y adaptar a las condiciones cambiantes, mientras que los factores externos, por lo general, son todos aquellos sobre los que la organización no puede ejercer control alguno; son las reglas del juego, que son iguales para todas las empresas y a las que toda empresa debe acogerse. (p. 3)

Por lo anterior, el éxito sostenido es posible, si dichos requisitos son identificados y considerados por los procesos para la prestación del servicio educativo. En esta misma línea, Fred R. David (2008) afirma que “los grupos de interés influyen en la estrategia de las instituciones y, a la vez, reciben influencia de éstas últimas. Es importante atender las exigencias de los grupos de interés con el mismo énfasis” (p. 64).


De acuerdo con la norma técnica de responsabilidad social, ISO 26000 (2019), “el involucramiento de las partes interesadas es una actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y estas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización” (p. 3). A través del presente modelo, la Universidad Mariana establece una estrategia de relacionamiento que pretende no solo dar respuesta a los grupos de interés, sino nutrirse con sus aportes para mejorar continuamente el servicio educativo. Entre las acciones posibles con las partes interesadas que es necesario gestionar, se puede instaurar relaciones que permitan

Reunir y compartir la información, la experiencia y los recursos con las partes interesadas pertinentes; medir el desempeño y proporcionar retroalimentación del desempeño a las partes interesadas, cuando sea apropiado para aumentar las iniciativas de mejora; establecer actividades de desarrollo y mejora colaborativas. (NTC ISO 9000 de 2015, p. 10)

Según el principio de calidad denominado ‘Gestión de las relaciones’: “las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes que influyen en su desempeño” (NTC ISO 9000 de 2015, p. 10). Lo anterior pone en evidencia la necesidad de resaltar la importancia de reconocer que las instituciones no son sistemas aislados, sino sistemas que interactúan con sus grupos de interés internos y externos. Y, en la medida en que esas rutas de comunicación se vuelvan efectivas, será posible apoyar los mecanismos de control que la institución asuma para verificar su desempeño.

El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU, 2017), establece que:

Los grupos de interés pueden ser internos o externos y los máximos órganos de gobierno deben declarar cuáles son sus grupos de interés y tener estrategias claras para relacionarse con ellos.

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

Pueden ser grupos de interés, actores institucionales tales como: miembros de los cuerpos colegiados, profesores, estudiantes y personal administrativo. También pueden ser grupos de interés actores sociales como: padres de familia, otras Instituciones de Educación Superior, otras Instituciones Educativas de diferentes niveles, egresados, agencias del Estado, medios de comunicación, agencias de cooperación y financiación de investigación nacionales e internacionales, academias y sociedades científicas consolidadas, organizaciones de la sociedad civil, entre otros. Las estrategias de relación con los grupos de interés deben incluir formas de captación e identificación de sus intereses, requerimientos y expectativas, de atención a sus necesidades, de participación en la vida institucional. (Acuerdo 02)

GRUPOS DE INTERÉS:

EL ESTADO: este grupo de interés externo se fundamenta en la Constitución Política de Colombia de 1991, específicamente en el Artículo 1, el cual establece que Colombia es un Estado social de derecho; en el Artículo 2, en el cual se declara los fines esenciales del Estado y se fija para cumplir dichos fines; en el Artículo 113, donde se funda las Ramas del Poder Público (legislativa-congreso, ejecutiva-gobierno y, judicial-jueces y magistrados de las cortes); es decir, los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas, pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines.

Para las Instituciones de Educación Superior, el Ministerio de Educación Nacional tiene facultades de inspección y vigilancia (ver Art. 189 Constitución Política y Ley 1740 de 2014 Artículo 2.5.3.9.2.1.2.). El Estado, desde sus diferentes ministerios e instituciones, regula las acciones de la Universidad Mariana. Por lo anterior, las necesidades y expectativas de este grupo de interés se encuentran plasmadas en la legislación; el incumplimiento de los requisitos normativos supone sanciones; de ahí que, los requisitos que se derivan de la normatividad, son identificados, revisados, actualizados y aplicados desde la gestión de los procesos.

Por la misión de la organización, las entidades del Estado con facultades para controlar la prestación de servicio educativo pueden ser adicionales al Ministerio de Educación Nacional y estar ligadas a otros ministerios.

REGENTES: son un grupo de interés interno. Según el Estatuto General en su Artículo 11, la Universidad Mariana como institución de educación superior, es regentada por la Congregación de Religiosas Franciscanas de María Inmaculada, coadyuva para la evangelización en las misiones y en la educación que cumple la Congregación. En especial, sigue la opción apostólica de la Madre Caridad Brader Zahner, adoptando las disposiciones del Gobierno General de la Congregación y el Gobierno Provincial de la Provincia de Nuestra Señora de la Merced.

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

Las necesidades y expectativas de este grupo de interés están plasmadas en los objetivos institucionales (GTC 180 de 2008, Responsabilidad social).

PROFESORES: de acuerdo con el Reglamento General, Artículo 42, Numeral 42.2, el Educador Profesional es la persona con calidad y madurez humana, consciente de la dimensión ética de su labor educativa, con sentido de pertenencia, competencia académica e investigativa, con capacidad de crear ambientes de aprendizaje y, comprometido con el Proyecto Educativo Universitario.

El Reglamento de Educadores Profesionales, Artículo 2, establece que, para todos los efectos del mencionado reglamento, se entenderá como educador profesional, a la persona que ejerza labores de docencia, investigación, proyección social y, eventualmente, actividades administrativas.

ESTUDIANTES: el Reglamento General, Artículo 42, declara que el educando es el protagonista de todo el proceso educativo de la Universidad. Así mismo el Reglamento de educandos, Artículo 1, Numeral 1.1, instituye que son educandos regulares, las personas que ingresan a la institución con el propósito de ser formadas de conformidad a las normas constitucionales y legales del Estado colombiano, el Estatuto General, los Reglamentos, Misión y Visión de la Universidad Mariana y, a su Proyecto Educativo Institucional. Así mismo, en el numeral 1.3 del mismo documento, declara que es educando regular de la Universidad Mariana, la persona que posee matrícula vigente para un programa académico conducente a título universitario.

La institución lo declara como un Grupo de interés interno, por cuanto la Ley 30 de 1992, Artículo 64, erige al Consejo Superior Universitario como máximo órgano de dirección y gobierno de la universidad, el cual debe contar entre sus integrantes, con uno de los estudiantes, lo que lo hace no solo receptor de la cadena de valor, sino partícipe de su planificación y despliegue.

EGRESADOS: este grupo de interés deriva su nombre del término utilizado por el Ministerio de Educación Nacional, en las leyes 30 de 1992 y 1188 de 2008, los decretos 1975 de 2015 y 1330 de 2019 y, para todos los efectos de relación con el mismo, se considerará egresados, a los estudiantes que han recibido el grado por parte de la Institución de Educación Superior, como muestra de la culminación de su ciclo académico.

Se asume como un grupo de interés interno a nivel institucional, por cuanto la Ley 30 de 1992 en su Artículo 64 establece que el Consejo Superior Universitario, como máximo órgano de dirección y gobierno de la universidad estará integrado, entre otros por: d) Un representante de los egresados.

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

El Acuerdo 02 de 2020 por el cual el CESU actualiza el modelo de acreditación de alta calidad, instituye entre los factores para la autoevaluación de alta de calidad de los programas académicos, el factor Egresados y, en su Artículo 18 relacionado con la alta calidad de las instituciones, incluye el factor denominado Comunidad de Egresados, a fin de garantizar la pertinencia de la oferta educativa.

AUTORIDADES COLEGIADAS Y PERSONALES: de acuerdo con el Estatuto General, Artículo 22, la autoridad en la Universidad Mariana está al servicio del logro de los objetivos general y específicos de la institución. Quienes la ostentan la deben ejercer como un servicio, de conformidad con lo previsto en los Estatutos, con un profundo respeto por la persona humana. Según el Artículo 23 del mismo documento, ejercen autoridad en la Universidad Mariana y a diferentes niveles, todas las personas y organismos colegiados legítimamente investidos de ella, conforme a estos estatutos.


La organización de la Autoridad en la Universidad Mariana está constituida por el Consejo Máximo, como autoridad de regencia y, en su orden, las siguientes autoridades de gobierno: Consejo Directivo, el (la) Rector (a), los Consejos Académico y Administrativo y Financiero, los (las) Vicerrectores (as), los Consejos de Facultad y los (las) Decanos (as). Sus necesidades y expectativas corresponden al despliegue de las funciones que despliegan y con la relación que tengan en la gestión de los procesos.

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS: personas naturales o jurídicas, legalmente constituidas, que suministran bienes o servicios, mediante una orden de servicio o un contrato suscrito con la Universidad.

PADRES DE FAMILIA: la Universidad Mariana cuenta con estudiantes que están bajo la tutela de los padres y madres de familia; por ello, es necesario establecer canales de comunicación con ellos e involucrarlos para apoyar estrategias que favorezcan su satisfacción y permanencia.

Según el Acuerdo 02 de 2017 del CESU, los padres de familia son actores de la comunidad educativa, con necesidades y expectativas, mismas que se traducen en requisitos que la Universidad Mariana considera en el diseño y prestación del servicio educativo. La comunicación con este grupo de interés, permite "compartir información y experiencia con iniciativas para la mejora del servicio" (NTC ISO 9001 de 2015, p. 10).

De acuerdo con los lineamientos de la Política de Bienestar para instituciones de educación superior del Ministerio de Educación Nacional (2016),

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

La filosofía del bienestar rescata el desarrollo individual y social, lo formativo integral, entendido como el pleno desarrollo de todas las facultades, dentro de ambientes favorables al cuidado de la vida en el planeta, con proyección de vida, de familia y de sociedad. (p. 25)


SECTOR PRODUCTIVO: este grupo de interés hace referencia a los sectores económicos que se relacionan con la división de la actividad económica del país; incluye todas las etapas de exploración de los recursos naturales, la industrialización, la preparación para el consumo, la distribución y la comercialización de bienes y servicios. Usualmente, la vinculación de la institución con este grupo de interés se relaciona, por ejemplo, con la empleabilidad de egresados.

COMUNIDADES SOCIALES: grupo o conjunto de personas que comparten características o elementos en común, como idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica, estatus social, valores, entre otros. Estos grupos pueden presentar expectativas comunes en torno a una necesidad que puede ser satisfecha a través del despliegue de la misión institucional.

COMUNIDADES CIENTÍFICAS Y ACADÉMICAS: son grupos de docentes, estudiantes, investigadores, grupos de campos temáticos y líderes de investigación que generan procesos de análisis, reflexión, comprensión y aproximación al conocimiento de las disciplinas a través de la interacción con las necesidades, demandas, realidades y problemáticas de los contextos y los campos del saber para la transformación social. La relación con este tipo de comunidades puede establecerse a nivel institucional a través de convenios o alianzas de cooperación para la generación de proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, productos resultantes de investigación y gestión de la investigación.

INSTITUCIONES: este grupo de interés hace referencia a toda organización que cumple una función específica en la sociedad, con normas, estructura organizacional, roles definidos para sus miembros en función del cumplimiento de su misión y que, en virtud de ella, establece relaciones de mutuo beneficio con la Universidad Mariana.

ADMINISTRATIVOS: todos los trabajadores vinculados a la institución, cuyas labores están relacionadas con tareas propias de oficina o de apoyo operacional, independientemente del nivel jerárquico al que corresponda. Según el modelo 'Talentos' de la Universidad Mariana, se considera Administrativos, a: Rector, Vicerrectores, Decanos, Directores de programas, Jefes de Dependencia, Jefes de Oficina, Coordinadores, Profesionales, Secretarías(os), Auxiliares, Servicios Generales, cargos que, a nivel profesional y de coordinación, desempeñan labores relacionadas con la administración de la universidad, como: administración, contabilidad, finanzas, recursos físicos,

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

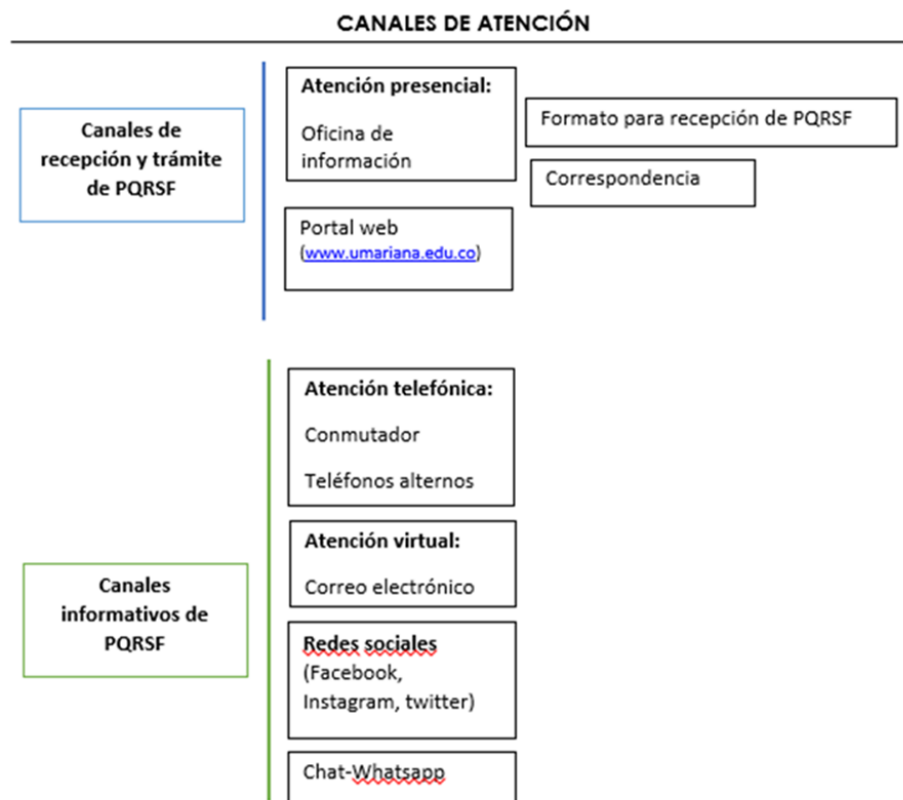
sistemas, gestión del talento humano, seguridad y salud en el trabajo. También se denomina personal administrativo al personal de nivel operativo que cumple funciones de apoyo a la academia, como: secretarías, técnicos y auxiliares. El Personal de Apoyo o Asistencial es el conjunto de cargos que realizan actividades relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones de la Universidad.

5.3 CANALES DE ATENCIÓN:


Los canales de atención (Gráfica No. 2) son los medios, espacios y/o plataformas a través de los cuales la Universidad Mariana interactúa con sus grupos de interés. Desde estos espacios se ofrece información, se facilita la relación con la comunidad universitaria y comunidad en general, gestionando de manera efectiva las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Gráfica No. 2

Canales de atención



Fuente: Unidad de radio y televisión (2020)

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

Fuente: Unidad de radio y televisión (2020)

CATEGORÍAS:

5.3.1 Canales de recepción y trámite de PQRSF. Hace referencia a los canales oficiales a través de los cuales la Universidad Mariana recibe y da trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de los grupos de interés. Desde estos espacios se ofrece información, se facilita la relación con la comunidad universitaria, la comunidad en general y se gestionan de manera efectiva las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. Se debe garantizar que la información que se transmite a través de estos canales y la respuesta a sus PQRSF sea clara, oportuna, veraz, objetiva y actualizada.

5.3.1.1 Atención presencial: espacio físico en el que los grupos de interés interactúan de forma personalizada con la institución universitaria para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia. Este canal está representado por la oficina de información, secretarías, auxiliares administrativos, jefe de relaciones públicas y demás espacios destinados para la atención de los grupos de interés.

5.3.1.2 Página web canal de atención al ciudadano: con el auge de las nuevas tecnologías, uno de los canales dispuestos para la atención a los grupos de interés es la plataforma de atención al ciudadano, que deja constancia del registro de las PQRSF.

5.3.2 Canales informativos de PQRSF. Son aquellos canales que ha dispuesto la Universidad Mariana para brindar información acerca de la institución o de sus procesos. Son de fácil acceso y no tienen costos asociados para los interesados en realizar una consulta. La oportuna gestión de estas herramientas contribuye a reforzar la confianza hacia la institución y fidelizar a los grupos de interés.

La información que se requiere a través de estos medios, en el caso de necesitar un trámite específico, se redirige a los canales oficiales, mencionados en el numeral 5.3.1. Entre los actuales canales informativos de la Universidad Mariana se encuentran:

- Página web: www.umariana.edu.co
- Facebook: UniversidadMariana.Pasto
- Instagram: @universidadmariana
- Twitter: @UMarianaPasto
- Chat-whatsapp solo para direccionamiento de PQRS y/o F

5.4 PAUTAS DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

Se establece pautas para los diferentes canales de atención a grupos de interés, como herramientas que contribuyen a estandarizar las relaciones de interacción y brindar un servicio de calidad a los grupos de interés.

La información que reciben los grupos de interés frente a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones debe ser oportuna, clara y completa. Para ello, es necesario que el responsable conozca en detalle los canales de atención, la estructura de la organización y los procesos y procedimientos que soportan el servicio educativo.

5.4.1 Atributos del buen servicio: el personal responsable de brindar la atención a los grupos de interés debe contar con las siguientes características:

Ser respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados a pesar de sus diferencias. Es necesario escuchar y evitar interrumpir mientras habla, no tutear, dirigirse con gentileza y cuidar el tono de la voz.

Ser amable: es pertinente aplicar esta cualidad para dar un trato cortés, atento y utilizar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestren conciencia sobre la causa de la solicitud.

Demostrar confiabilidad: esto es, que inspire seguridad a través del suministro de información veraz, oportuna y acorde con las normas.

Ser empático: un aspecto importante en la atención es identificar la necesidad, ponerse en el lugar del solicitante y mantener una actitud amigable.

Ser incluyente: brindando un servicio de calidad en igualdad de condiciones para todos, sin distinción ni discriminación.

Ser oportuno: atendiendo las solicitudes dentro de los límites de tiempo establecidos por la institución, para tomar las medidas necesarias y evitar situaciones que generen inconvenientes.

Demostrar efectividad: es importante dar trámite y respuesta a lo solicitado, haciendo buen uso de los recursos.

5.4.2 Aspectos generales de la atención a grupos de interés. La Universidad Mariana establece canales de atención para la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de los grupos de interés. Garantiza el fácil acceso a la información a través de diferentes canales virtuales y presenciales.

Cuando se recepciona una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, es necesario que el ciudadano conozca el avance de su trámite, los tiempos de espera y el paso a seguir. Una vez

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

finalice el trámite, es importante obtener una retroalimentación del grupo de interés, frente a la satisfacción del servicio, para realizar el cierre.

Al momento de brindar un servicio de manera presencial, telefónica o virtual, se debe saludar con actitud amable, utilizando expresiones como ‘Buenos días/tardes/noches’, ‘Bienvenido/a...’, ‘Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?’.

Durante la atención presencial, si debe retirarse del puesto de trabajo para dar trámite al servicio, explique el por qué y mencione el tiempo de espera; si no es posible dar respuesta inmediata, informe las razones, la fecha y el canal en el que recibirá la respuesta.

Al finalizar el servicio presencial, pregunte si hay algo más en lo que pueda colaborar y despídase amablemente.

5.4.3 Pautas de atención canal presencial:

Presentación personal: los responsables de la atención deben tener una apropiada presentación personal, guardar la imagen corporativa y portar de manera visible el carné institucional.

Comportamiento: evite realizar actividades de tipo personal como arreglarse, hablar por celular o con sus compañeros, ingerir alimentos, entre otros.

Lenguaje gestual y corporal: el trato verbal debe ser educado y cortés; utilizar una postura corporal de disposición al servicio. Es necesario evitar el manoteo, señalar con el dedo y hacer malos gestos.

Tono de voz y lenguaje: la intensidad y el volumen de la voz debe ser medio, neutral y con buena vocalización. El lenguaje debe ser respetuoso y educado; trate de ‘usted’ a la persona a la que está atendiendo.

Puesto de trabajo: se debe garantizar que el puesto de trabajo permanezca ordenado, limpio, libre de alimentos, bebidas y exceso de papeles. Procurar que la papelera esté ubicada en un lugar poco visible y sin residuos acumulados.

5.4.4 Pautas de atención por correspondencia: el horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la universidad (páginas web, carteleras, etc.)

Para la atención por correspondencia se debe adoptar las pautas establecidas en la atención presencial 5.4.3.

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

El tratamiento de los documentos que llegan a la universidad se realiza de acuerdo con el procedimiento aplicable. Tenga a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia (sello de radicación, esfero, cosedora, etc.).

5.4.5 Pautas de Atención preferencial. Dar prioridad a ciudadanos como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

- Adultos mayores y mujeres embarazadas: la atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- Personas en situación de vulnerabilidad: víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema.
- Grupos étnicos minoritarios: a este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.
- Personas en condición de discapacidad:
 - Identificar si la persona puede comunicarse o si necesita intérprete
 - No tratar a las personas adultas con discapacidad, como si fueran niños
 - Mirar al ciudadano con naturalidad
 - Verificar siempre que la información dada haya sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
 - En la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual, no halar de la ropa ni del brazo; mantenerlas informadas sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud, orientarlas con claridad; si se les entrega documentos, expresar con claridad cuáles son.
 - Si se atiende a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas, hablar de frente, articulando las palabras en forma clara y pausada, teniendo cuidado con el uso del lenguaje corporal.
 - Si personas de talla baja requieren de nuestro servicio y el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atenderlas, buscar que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada y tratarlo según su edad cronológica.

5.4.6 Pautas para la atención telefónica

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Conservar una postura relajada y natural que proyecte el comportamiento mediante la voz. Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Conocer todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la universidad y tener a la mano el directorio de las oficinas.
- Evitar hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- Usar un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- Hacer uso de un volumen mediano de la voz; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente, sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo ‘Buenos días/tardes/, habla (diga su nombre) ¿con quién tengo el gusto de hablar?’
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre, antecedido de ‘Señor’, ‘Señora’ y preguntar ‘¿En qué puedo ayudarle?’
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera:

- Explique al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, e informar del tiempo que debe esperar.
- Si estima que el tiempo de espera será largo, dele la opción al ciudadano de mantenerse en la línea o, de devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la universidad así lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, pídale su número telefónico y, efectivamente, devuelva la llamada.
- Si el ciudadano acepta esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora.
- Informe la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despídase amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permítale al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, o se dio información incompleta o errada, se comunicará al jefe inmediato para resolver el trámite.

5.4.7 Pautas para atención virtual

5.4.7.1 Correo electrónico:

- No permitir a terceros el ingreso al correo.
- No usar el correo para temas personales o distribuir mensajes con contenidos que afecten a la institución.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
- No utilizar mayúsculas sostenidas (esto significa gritos) en la redacción de respuesta ni utilizar símbolos, emoticones, signos de admiración, etc.
- Responder siempre desde el correo electrónico institucional.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo 'Asunto'.
- En el campo 'Para', designar al destinatario principal; ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo 'CC' (Con Copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Empezar la comunicación con una frase como 'Según su solicitud de fecha..., relacionada con...' o, 'En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...'.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se adjunta un documento, éste debe estar en un formato que la mayoría de software pueda leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto, pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

- La firma del correo debe referenciar los datos necesarios de la persona encargada de dar trámite a la solicitud, para que el ciudadano pueda ponerse en contacto, en caso de necesitarlo.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en ‘Enviar’. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión para quien recibe el correo electrónico.

5.4.8 Canales informativos de PQRSF

5.4.8.1 Pautas para la atención en redes sociales

- Es necesario adelantar un monitoreo constante de los comentarios, preguntas y mensajes que se envíe a las redes sociales de la institución (Facebook, Twitter, Instagram).
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Dar una respuesta inicial solicitando el correo electrónico del interesado, para ampliar información sobre lo solicitado.
- Responder los mensajes con una sola respuesta pre establecida, pero con un componente diferenciador que denote que la persona encargada se ha tomado su tiempo para atender su petición.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata, informar internamente la fecha en que recibirá la respuesta y el canal.
- Remitir las peticiones específicas a los programas y/u oficinas responsables.

5.4.8.2 Pautas para la atención por chat-whatsapp

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible, después de que éste acceda al chat y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: ‘Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido)’ y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar ‘¿En qué le puedo ayudar?’
- Una vez hecha la solicitud, analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: ‘Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda)’.

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: ‘¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?’, ‘¿Me puede facilitar algún dato adicional?’
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano sobre el tiempo que esta tarea puede llevar. Para ello conviene utilizar una frase como: ‘Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita’.
- Al momento de dar la respuesta, cuidar la ortografía, usar frases cortas que faciliten la comprensión, no utilizar mayúsculas, dividir las respuestas largas en bloques.
- En el caso de que la solicitud del ciudadano requiera trámites adicionales, manifestarle que, para dar respuesta, se necesita un tiempo adicional y que se enviará la respuesta por el medio que él considere.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, despedirse y agradecerle el uso del servicio.

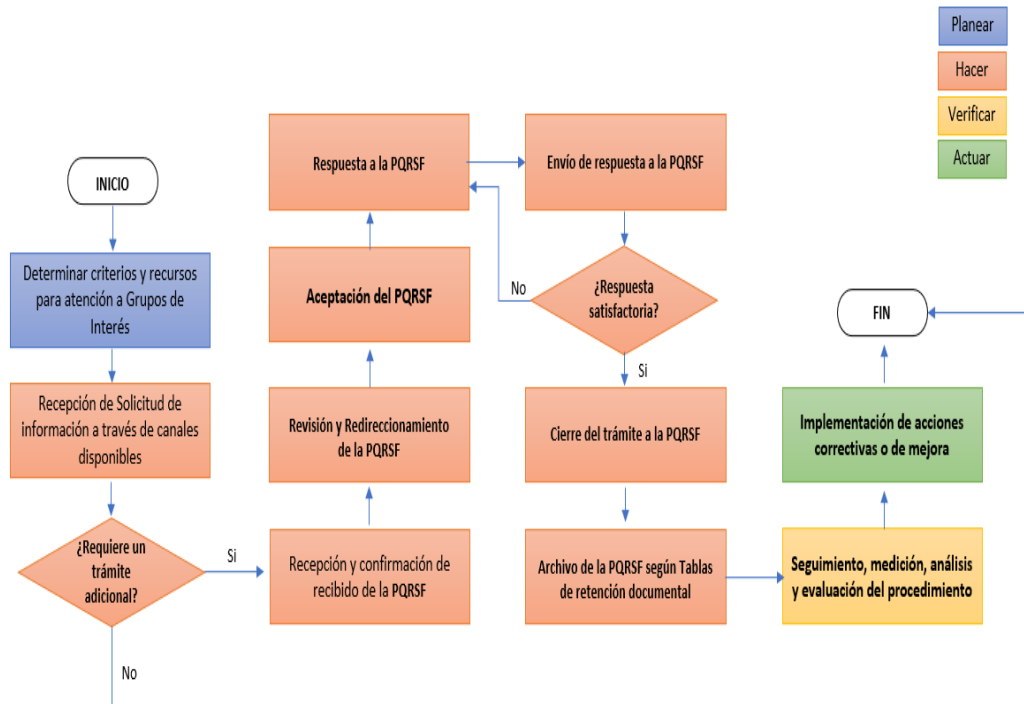
6. RUTA DE ATENCIÓN PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

El principal objetivo al definir una ruta (Gráfica No. 3) es, establecer una metodología para realizar el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF), efectuadas por los grupos de interés de la Universidad Mariana. La ruta se encuentra diseñada considerando el ciclo PHVA para asegurar la mejora continua.

Gráfica No. 3.

Ruta de atención PQRSF

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	
	GESTIÓN DE RELACIONES	Versión: 001
		Vigente a partir de: 24/06/21



7. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL MODELO O RUTA DE ATENCIÓN DE PQRSF

La ruta para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, se constituye no solo en una oportunidad para la comunicación con los grupos de interés, sino como una de las herramientas establecidas institucionalmente para verificar y fortalecer la satisfacción de estudiantes, padres/madres de familia y otras partes interesadas pertinentes. En el caso de quejas o reclamos, el presente modelo permite reaccionar ante la no conformidad y tomar acciones para corregirla. Así mismo, aporta informes periódicos que permiten analizar recurrencias, nuevas necesidades, conformidades y no conformidades respecto al cumplimiento de requisitos.

Evaluar el desempeño del modelo implica considerar los siguientes mecanismos de control: 1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del modelo; 2. Verificación de la satisfacción de estudiantes y otros grupos de interés pertinentes, beneficiarios del servicio educativo; 3. Auditoría Interna y, 4. Revisión por la Dirección.

La ruta para la atención de PQRSF brinda indicadores que permiten realizar un seguimiento, medición, análisis y evaluación del modelo. Ríos (2008) define los **indicadores** como “herramientas que permiten determinar el logro de los objetivos y son instrumentos ideales para realizar

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

seguimientos y mediciones del desempeño” (p. 71). Por lo anterior, el seguimiento y medición de los mismos permite estudiar tendencias y necesidades que la organización debe analizar, para tomar decisiones.


Otro mecanismo o herramienta para evaluar el desempeño del modelo es la verificación de la satisfacción de estudiantes y otros grupos de interés pertinentes, como beneficiarios del servicio educativo. Dicho seguimiento a la satisfacción incluye tomar como referentes, los resultados de la aplicación de encuestas, reuniones con grupos de interés pertinentes, retroalimentación negativa (quejas, reclamos) o positiva (felicitaciones) y, en general, la que sirva para la mejora (peticiones, sugerencias). Todo lo anterior permite efectuar un rastreo a la satisfacción de dichos grupos y sus percepciones, respecto al grado en que son cumplidas sus necesidades y expectativas. Desde los resultados que estos seguimientos generan, es posible monitorear el desempeño del modelo y realizar los ajustes que sean pertinentes cuando los consolidados o tendencias así lo requieran.

La ISO 19011 (2018) y la NTC ISO 9000 (2015) definen la Auditoría como “un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría” (p. 11; p. 12). Así mismo, la NTC ISO 9001 (2015) establece la Auditoría interna, como “uno de los controles válidos para realizar la evaluación de desempeño a los sistemas de gestión” (p. 20). En el ejercicio de la misma, es pertinente la verificación del cumplimiento de numerales relacionados con las necesidades y expectativas de los grupos de interés, sus requisitos, el enfoque al estudiante y otros grupos de interés pertinentes, la planificación y prestación del servicio en función de los requisitos y el seguimiento, medición, análisis y evaluación de la satisfacción de los grupos de interés. Por esta razón, los informes que se genere de estos ejercicios de auditoría, son fuentes válidas para revisar el desempeño del modelo.

8. MEJORA DEL MODELO

Ver procedimiento de mejora continua institucional

Elaborado: Mag. Angela Patricia Herrera Esp. Nathalia Linares Mag. Aura Cristina Martínez	Cargo: Jefe de Relaciones Públicas Directora Unidad de Radio y TV Oficina de Gestión de la Calidad	Fecha: 24 de junio de 2021
Revisado: Mag. Edwin Orlando Muñoz	Cargo: Oficina Gestión de la Calidad	Fecha: 24 de junio de 2021

	UNIVERSIDAD MARIANA	
	PROCEDIMIENTO	Código: UMGRM01
	MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 001
	GESTIÓN DE RELACIONES	Vigente a partir de: 24/06/21

Aprobado: Consejo Directivo	Cargo:	Fecha: 24 de junio de 2021
---------------------------------------	---------------	--------------------------------------