



**FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PREGRADO DE INGENIERÍA**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Atribución no comercial sin derivadas

AÑO DE ELABORACIÓN: 2017

TÍTULO: Implementación del sistema de gestión de peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias en la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano UNINPAHU.

AUTORA: Molina Alfonso, Daniela Alejandra

DIRECTOR: Manotas Rodríguez, Nelson

MODALIDAD: Práctica Empresarial

PAGINAS: **CUADROS:** **FIGURAS:** **ANEXOS:**

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES.
2. DIAGNOSTICO.
3. ESTABLECIMIENTO DE LA PROPUESTA.
4. SEGUIMIENTO.
5. CONCLUSIONES.
6. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

PALABRAS CLAVE: SISTEMA DE GESTIÓN, PETICIÓN, QUEJA, RECONOCIMIENTO, SUGERENCIA, UNINPAHU.

DESCRIPCIÓN: Para la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano Uninpahu es de gran importancia contar con un sistema de gestión PQRS ya que el Ministerio de Educación y el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) han brindado las pautas para la implementación de estos sistemas.

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

Por lo que la institución implementara el software OS Ticket teniendo en cuenta todas las recomendaciones generadas por estas dos entidades y se encuentra en desarrollo en este momento.

Mientras tanto se ha generado un plan de contingencia cuyo objetivo es brindar le a los usuarios de la institución un canal de expresión y resolución a sus necesidades e inquietudes.

METODOLOGÍA: La manera en el cual se desarrolla la implementación del sistema de gestión PQRS es a partir de:

- Diagnóstico del procedimiento actual de peticiones, quejas, recomendaciones y sugerencias en la institución.
- Establecimiento de la propuesta para el sistema de gestión de peticiones, quejas, recomendaciones y sugerencias.
- Seguimiento a la implementación del sistema de gestión de peticiones, quejas, recomendaciones, sugerencias.

CONCLUSIONES: Los medios de comunicación que la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano Uninpahu tenía establecido para que la comunidad informara las incidencias tuvieron inconvenientes por la falta de gestión de alta dirección.

La institución cuenta con herramientas que no se han utilizado de forma eficiente para generar satisfacción a la comunidad lo que le ocasiono no dar respuesta a las incidencias que ellos informaban durante el año 2016.

A la fecha se han recibido 63 incidencias de las cuales 39 corresponden a peticiones, 14 a quejas donde 78.57%, el 21.43 % debido a que no se cumplieron con los tiempos establecidos; en este periodo 2017-1 Uninpahu no ha recibido ningún reconocimiento, y las sugerencias se envían al área correspondiente, pero ninguna ha establecido acción de mejora en la plataforma Isolución.

FUENTES:

ASOCIACIÓN EXPERO. Glosario de terminología sobre sistemas de gestión de la calidad [en línea]. Bogotá: Expero [citado 15 febrero, 2017]. Disponible en

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

Internet: <URL: http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDAD.pdf>

CALIDAD PRIMERO. Conceptos fundamentales en la ISO 9000:2015 [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 10 febrero, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.calidadprimero.com/2015/09/21/conceptos-fundamentales-en-la-iso-90002015/>>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Constitución política. 120 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Avances y retos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad. En: Educación Superior 19. Marzo – abril, 2012. no. 19.

-----.. Vigilancia e Inspección [en línea]. Bogotá: El Ministerio [citado 15 febrero, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-236705.html>>

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado [en línea]. Bogotá: CNA [citado 10 febrero, 2017]. Disponible en Internet: <URL: http://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_pregrado_2013.pdf>

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES. Portal PQRSF [en línea]. Bogotá: La Universidad [citado 2 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.ulibertadores.edu.co/index.php/pqrsf>>

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA UNINPAHU. Acuse de recibido [en línea]. Bogotá: INPAHU [citado 28 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL: calidaduninpahu@gmail.com>

-----.. Artes Gráficas [CD-ROM]. [Bogotá]: La Universidad, 2017. Publicidad PQRS

-----.. Gestión de la Calidad [CD-ROM]. [Bogotá]: INPAHU, 2017. Diagrama de Flujo Reconocimiento, Sugerencia o Queja

-----.. Gestión de la Calidad [CD-ROM]. [Bogotá]: INPAHU, 2017. Indicadores.



-----.. IBM Lotus Note [CD-ROM]. [Bogotá]: INPAHU. Peticiones Enviadas a Coordinación de Prácticas

-----.. IBM Lotus Note [CD-ROM]. [Bogotá]: INPAHU. Información para el Encargado

-----.. IBM Lotus Note [CD-ROM]. [Bogotá]: INPAHU. Respuesta del Encargado

-----.. Link Comentarios y Sugerencias [en línea]. Bogotá: INPAHU [citado 3 febrero, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.uninpahu.edu.co/uninpahu/http://www.uninpahu.edu.co/uninpahu>>

-----.. Manual de Calidad UNINPAHU Versión 18 - 2016 [en línea]. Bogotá: UNINPAHU [citado 28 febrero, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.isolucion.co/isolucion3inpahu/FrameSetGeneral.asp?Pagina=MagazinHome.asp>>

-----.. Peticiones enviadas a coordinación de admisiones [en línea]. Bogotá: INPAHU [citado 23 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL: dmolinaal@uninpahu.edu.co>

-----.. Portal comentarios y sugerencias [en línea]. Bogotá: INPAHU [citado 12 febrero, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.uninpahu.edu.co/uninpahu/comentario-sugerencias/>>

-----.. Queja recibida [en línea]. Bogotá: INPAHU [citado 28 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.uninpahu.edu.co/uninpahu/wp-login.php?loggedout=true>>

-----.. Respuesta al Solicitante [en línea]. Bogotá: INPAHU [citado 29 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL: calidaduninpahu@gmail.com>

-----.. WordPress [en línea]. Bogotá: INPAHU [citado 3 febrero, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.uninpahu.edu.co/uninpahu/wp-login.php?loggedout=true>>

HAZAZ CONSEJEROS TÉCNICOS. El contexto de la organización en la norma ISO 9001:2015 [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 10 febrero, 2017].



Disponible en Internet: <URL: <http://www.hazaconsejeros tecnicos.com/el-contexto-de-la-organizacion-en-la-norma-iso-90012015/>>

HERNÁNDEZ, Lucas. PQRS software [en línea]. Medellín: Codweb [citado 10 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://codweb.co/pqrs/>>.

ISOLUCIÓN. Manual de Calidad UNINPAHU [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 15 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.isolucion.co/isolucion3inpahu/FrameSetGeneral.asp?Pagina=Menu.asp&IdModulo=7>>.

-----.. Registro en Isolución [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 3 febrero, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.isolucion.co/isolucion3inpahu/FrameSetGeneral.asp?Pagina=FiltroNoConformidades.asp&CodTipoNoConf=7&EsAbierta=1&ConMenu=NO>>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. ISO 9000. Cuarta actualización. Ginebra: ISO, 2015. 60 p.

OS TICKET. Welcome to osTicket Wiki [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 10 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL: http://osticket.com/wiki/Main_Page>

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA. Portal PQRS [en línea]. Bogotá: La Universidad [citado 2 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <https://www.ucatolica.edu.co/portal/tag/pqr/>>

UNIVERSIDAD EAN. Portal PQRSF [en línea]. Bogotá: La Universidad [citado 2 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://apps.ean.edu.co/quejas/>>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Portal PQRSF [en línea]. Bogotá: La Universidad [citado 2 marzo, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>>.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias [en línea]. Bogotá: UNAL [citado 10 febrero, 2017]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.imani.unal.edu.co/index.php/homepage/servicios/sistema-de-quejas-reclamos-y-sugerencias>>