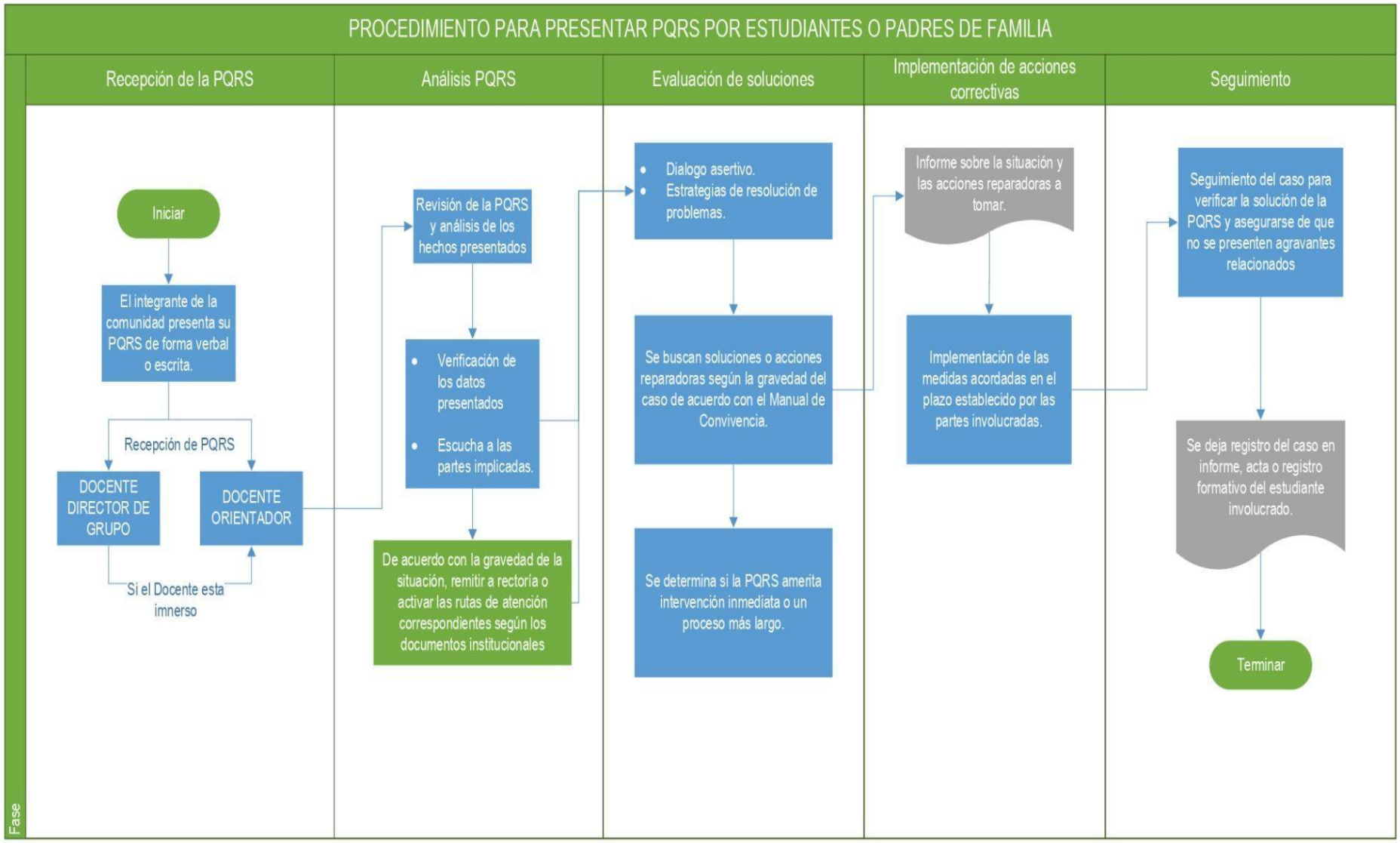
PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR PQRS POR ESTUDIANTES O PADRES DE FAMILIA
Fase
Recepción de la PQRS
Análisis PQRS
Evaluación de soluciones
Implementación de acciones correctivas
Seguimiento
Iniciar
El integrante de la comunidad presenta su PQRS de forma verbal o escrita.
Recepción de PQRS
DOCENTE DIRECTOR DE GRUPO
DOCENTE ORIENTADOR
Si el Docente esta imnerso
Revisión de la PQRS y análisis de los hechos presentados
Verificación de los datos presentados
Escucha a las partes implicadas.
De acuerdo con la gravedad de la situación, remitir a rectoría o activar las rutas de atención correspondientes según los documentos institucionales
Dialogo asertivo.
Estrategias de resolución de problemas.
Se buscan soluciones o acciones reparadoras según la gravedad del caso de acuerdo con el Manual de Convivencia.
Se determina si la PQRS amerita intervención inmediata o un proceso más largo.
Informe sobre la situación y las acciones reparadoras a tomar.
Implementación de las medidas acordadas en el plazo establecido por las partes involucradas.
Seguimiento del caso para verificar la solución de la PQRS y asegurarse de que no se presenten agravantes relacionados
Se deja registro del caso en informe, acta o registro formativo del estudiante involucrado.
Terminar