



Alcobendas, Madrid 1 de diciembre de 2019

INSTITUTO EUROPEO DE POSGRADO
Acuerdo No. 005 de 2019
Consejo Directivo

“Por medio del cual se manifiesta Política para la atención de peticiones, quejas reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Instituto Europeo de Posgrado”

El presidente del Consejo Directivo del INSTITUTO EUROPEO DE POSGRADO
En uso de sus facultades legales y estatutarias y considerando:

CONSIDERANDO:

El Instituto Europeo de Posgrado pone a disposición de toda la comunidad de estudiantes un Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. La sugerencia o reclamación debe llevar la identificación del interesado (nombre y Cédula de identidad), programa, asignatura, servicio o tipo de estudios al que se refieren.

Se notificará el recibo del mensaje en las siguientes 24 horas laborables y el tiempo medio de contestación a su correo es de dos días laborables.

ACUERDA:

Artículo 1. Disposiciones generales. Establecer los mecanismos institucionales para que todo usuario tramite sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con relación a trámites y servicios ofrecidos por el Instituto Europeo de Posgrado.

Artículo 2. Alcance. Aplica para todos los procesos del Instituto Europeo de Posgrado a través de los cuales se desarrollan trámites académicos administrativos y se prestan servicios en la Institución, y por tanto los usuarios pueden radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, respecto a las consideraciones que tengan sobre la atención y el servicio que brinda la Institución.

Artículo 3. Definiciones. Para efectos del presente documento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Petición, Solicitudes / Información:** Es el derecho que tiene toda persona para solicitar ante el Instituto Europeo de Posgrado, por razones de interés general o interés particular, requerimientos respetuosos de información, consulta, solicitud de trámites financieros y académicos, y obtener respuesta de dicho requerimiento en los tiempos establecidos en el procedimiento de gestión de PQR.
- 1.1. **Derecho de Petición.** Es toda solicitud que se presenta ante el Instituto Europeo de Posgrado. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.
2. **Queja:** Cualquier expresión realizada por el usuario por medio de los canales de comunicación indicando insatisfacción con la conducta o la acción de los colaboradores del Instituto Europeo de Posgrado o en la accesibilidad para la prestación de un servicio. La Institución debe entregar respuesta a la queja en los tiempos establecidos en el procedimiento de gestión de PQR.
3. **Reclamo:** Cualquier expresión realizada por el usuario por medio de los canales de comunicación, frente a la oposición o contrariedad en términos económicos frente a la prestación de un servicio entregado por el Instituto Europeo de Posgrado y que pretende sea revisado y evaluado. La Institución debe entregar respuesta a los reclamos en los tiempos establecidos en el procedimiento de gestión de PQR.
4. **Sugerencia:** Es la proposición, idea, indicación, que se realiza con el propósito e incidir en el mejoramiento de un proceso.
5. **felicitación:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de satisfacción, reconocimiento o elogio, con la conducta o la acción de los funcionario e integrantes del Instituto Europeo de Posgrado, el desarrollo de un trámite o la presentación de un servicio.

Artículo 4. Canales de comunicación (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones). Toda persona en interés particular o general podrá presentar sus requerimientos ante el Instituto Europeo de Posgrado a través de los siguientes canales dispuestos por la Institución:

1. Canales Virtuales

1.2 Plataforma Académica: Ingresando a la plataforma Académica en <https://campusvirtual.iep.edu.es/> en el módulo de "Centro de Ayuda" - "Tramites Estudiantiles", la persona seleccionará el tipo de solicitud y redactará de manera específica su requerimiento.

1.3 Correo electrónico: Escribiendo al correo servicioalestudiante@iep.edu.es o financiero@iep.edu.es. La plataforma permitirá adjuntar documentos soporte, en caso de ser necesarios.

2. **Canal Telefónico.:** Comunicándose a través de las líneas de servicio +34 91 661 39 95 o +34 699 651 021 del Instituto Europeo de Posgrado, en el horario de atención de lunes a viernes de 9:00 am a 18:00 pm.

3. **Canal de servicio al estudiante** – Mentor. Comunicación directa con el grupo de Mentores de la Dirección de Servicio al Estudiante, designados por el Instituto Europeo de Posgrado de los estudiantes y quienes, a partir de su vocación de servicio, el diseño de protocolos de atención y seguimiento, establecerán comunicación permanente buscando siempre la cercanía con el estudiante.

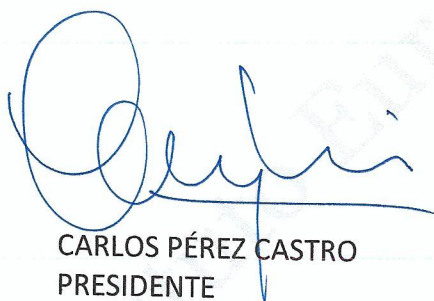
Artículo 5. Obligatoriedad de dar respuesta. Todo colaborador del Instituto Europeo de Posgrado que por competencia le sea remitida una petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia, estará en obligación reenviar a servicio al estudiante quienes registrarán y garantizarán respuesta en los tiempos establecidos. Una vez se recibe la solicitud en se notificará al estudiante el recibido e inicio del debido trámite con el número de días en que se dará respuesta de acuerdo con la matriz de escalamiento.

En caso de que sean remitidas felicitaciones, éstas les serán enviadas sólo para su conocimiento y socialización, sin que sea necesario brindar respuesta.

Las respuestas emitidas por cualquier concepto deben cumplir con los siguientes requisitos: > Oportunidad. > Cumplimiento en tiempos de respuesta. > Claridad en la respuesta. > Pertinencia con lo solicitado.

El Instituto Europeo de Posgrado, emitirá respuesta al peticionario mediante el correo electrónico siendo este el canal oficial de notificación al peticionario.

Artículo 6. Términos de Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias. Para todos los efectos, los términos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se contarán desde el día siguiente a su radicación.

A blue ink signature of Carlos Pérez Castro, consisting of a large, stylized 'C' followed by a series of loops and a horizontal line at the end.

CARLOS PÉREZ CASTRO
PRESIDENTE



Fdo: Lourdes Segovia García

DIRECCIÓN ACADÉMICA