

Política para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Con la finalidad de atender de manera óptima las solicitudes de los estudiantes de SUMMA University, la institución pone a disposición de toda la comunidad estudiantil un buzón de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. La comunicación debe llevar la identificación del interesado (nombre y correo electrónico), 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.

Se establece los siguientes artículos para la política de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

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 SUMMA University.

Artículo 2.- Alcance: Aplica para todos los procesos del SUMMA University 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.

CONTACTO

Tel: +1 (786) 477-6455

Email: info@summauniversity.us



SUMMA UNIVERSITY

8400 NW 36th St #450

Doral, FL 33166

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

1. Petición / Solicitudes de Información: Es el derecho que tiene toda persona para solicitar ante el SUMMA University, 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 esta política.

1.1. Derecho de Petición: Es toda solicitud que se presenta ante el SUMMA University. 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 de SUMMA University 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 esta política.

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 SUMMA University 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 esta política.

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 de SUMMA University, el desarrollo de un trámite o la presentación de un servicio.

CONTACTO

Tel: +1 (786) 477-6455

Email: info@summauniversity.us



SUMMA UNIVERSITY

8400 NW 36th St #450

Doral, FL 33166

SUMMA UNIVERSITY

Artículo 5.- Canales de comunicación (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones): Toda persona en interés particular o general podrá presentar sus requerimientos ante SUMMA University a través de los siguientes canales dispuestos por la Institución:

1. Canales Virtuales:

1.1. Plataforma Académica: Ingresando a la plataforma Académica en <https://www.centro-virtual.com/> en el módulo de "Soporte" – "Tramites Estudiantiles", la persona seleccionará el tipo de solicitud y redactará de manera específica su requerimiento.

1.2. Correo electrónico: Escribiendo al correo servicioalestudiante@summauniversity.us la plataforma permitirá adjuntar documentos de soporte, en caso de ser necesarios.

2. Canal Telefónico: Comunicándose a través de la línea de servicio +1(786)477-6455 de SUMMA University, en el horario de atención de lunes a viernes de 9:00am a 05:00 pm.

3. Canal de servicio al estudiante – Mentor: Comunicación directa con el grupo de Mentores de la Dirección de Servicio al Estudiante, designados por SUMMA University, 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 6.- Obligatoriedad de dar respuesta: Todo colaborador de SUMMA University que por competencia le sea remitida una petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia, estará en obligación reenviar la información 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.

CONTACTO

Tel: +1 (786) 477-6455

Email: info@summauniversity.us



SUMMA UNIVERSITY

8400 NW 36th St #450

Doral, FL 33166

SUMMA UNIVERSITY

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

Artículo 7. Términos de Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones: 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.

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

SUMMA University, emitirá respuesta al peticionario mediante correo electrónico, siendo este el canal oficial de notificación al peticionario.



Carlos Farfan

Director del Campus



CONTACTO

Tel: +1 (786) 477-6455

Email: info@summauniversity.us



SUMMA UNIVERSITY

8400 NW 36th St #450

Doral, FL 33166