



FECHA:	28 de agosto de 2019	HORA:	12:30 p.m.
LUGAR:	Sala de Juntas de la Rectoría		

MIEMBROS:	JUDITH CASTILLO DE NARVÁEZ – Miembro Principal
	EDGAR GÓMEZ ORTIZ – Miembro Principal
	JUAN MANUEL PACHÓN RUBIANO– Miembro Principal
	FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ – Miembro Suplente
SECRETARIO:	SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO
PODER:	Doctor IVÁN AURELIO GÓMEZ ORTIZ, representado mediante poder entregado al doctor Francisco José Gómez Ortiz y acreditado ante la Sala de Gobierno.

### OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Dar cumplimiento a los artículos 20, 21 y 33 de los Estatutos de la Universidad.

### ORDEN DEL DÍA (AGENDA)

1. Verificación del quórum.
2. Instalación de la reunión.
3. Lectura y aprobación del Orden del Día.
4. Consideración y aprobación del Acta No 04 del 21 de junio de 2019.
5. Informe académico – administrativo.
6. Definición de la terna para elegir al Rector de la Universidad.
7. Retroalimentación enviada por la Vicerrectoría Académica sobre el Informe de Gestión del Decano de la Facultad de Ingeniería.
8. Consideración del Acuerdo por el cual se modifica el Manual de Tratamiento de Incidencias Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
9. Proposiciones y varios.

### DESARROLLO

Punto de la agenda	1. Verificación del <i>quórum</i>	Presentado por:	Doctor Sergio Martínez.
Debate	El Secretario de la reunión verificó la asistencia de los siguientes miembros de la Sala, doctores: Judith Castillo de Narváez, Edgar Gómez Ortiz y Francisco José Gómez Ortiz. Representado mediante poder otorgado al doctor Edgar Gómez Ortiz, el doctor Juan Manuel Pachón Rubiano y mediante poder otorgado al doctor Francisco José Gómez Ortiz, el doctor Iván Gómez Ortiz. Se verificó así la presencia de cinco miembros: cuatro (4) miembros principales y un (1) miembro suplente.		
Conclusión	Se constató pleno <i>quórum</i> para deliberar y decidir al tenor de lo dispuesto en los Estatutos.		
Punto de la agenda	2. Instalación de la sesión	Presentado por:	Doctor Francisco Gómez Ortiz
Conclusión	El Vicepresidente de la Sala dio por instalada la sesión ordinaria de la Sala de Gobierno.		



<b>Punto de la agenda</b>	3. Lectura y aprobación del Orden del Día	<b>Presentado por:</b>	Doctor Sergio Martínez.
<b>Conclusión</b>	Una vez leído el Orden del Día, la Sala lo aprobó por unanimidad.		

<b>Punto de la agenda</b>	4. Consideración y aprobación del Acta No. 04 del 21 de junio de 2019.	<b>Presentado por:</b>	Dr. Francisco Gómez Ortiz.
<b>Debate</b>	El Vicepresidente de la Sala, Dr. Francisco Gómez Ortiz, puso a consideración de la Sala el Acta No. 04 del 21 de junio de 2019, leída con anterioridad por los miembros de la Sala. Se recibieron observaciones por parte de la doctora Judith Castillo las cuales fueron tenidas en cuenta en la redacción final del Acta.		
<b>Conclusión</b>	El Acta No. 04 del 21 de junio de 2019 fue aprobada por unanimidad.		

<b>Punto de la agenda</b>	5. Informe académico – administrativo.	<b>Presentado por:</b>	Dr. Francisco Gómez Ortiz.
<b>Debate</b>	<p>El doctor Francisco Gómez, Vicepresidente de la Universidad Católica de Colombia, presentó a continuación el Informe de Gestión de los meses de junio y julio de 2019, donde se relaciona las principales actividades desarrolladas por la comunidad académico-administrativa en el marco del Plan de Desarrollo 2012 – 2019, en donde se relaciona el avance del Plan de Trabajo Institucional año 2019.</p> <p><b>1. Formulación Plan de Desarrollo.</b> Dentro del primer trimestre se llevaron a cabo las siguientes actividades para la formulación del nuevo Plan de Desarrollo así:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Finalización del procesamiento y clasificación de información de talleres de Visual Thinking.</li><li>- Elaboración de informes para los ejercicios de definición estratégica institucional.</li></ul> <p><b>2. Procesos de Mejoramiento y Fortalecimiento.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La Oficina de Planeación y la Oficina de Calidad y Control de Procesos trabajan para la articulación de los procesos de calidad con los de seguimiento.</li><li>- Se actualizaron los indicadores institucionales de nómina, internacionalización y estudiantes.</li><li>- Se realiza el seguimiento a los Planes de Mejoramiento de los programas que están acreditados para su respectiva renovación.</li></ul> <p><b>3. Planeación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se ha realizado el costeo y proyección financiera de los programas que están en proceso de Reforma Curricular en conjunto con las facultades.</li><li>- Con la mesa de trabajo y el Comité de Asuntos Profesorales se ha revisado la definición de criterios en los procesos de clasificación docente.</li><li>- En las actividades que se ha avanzado están: 1. Proyecto de consultoría para la definición del modelo de cobro por crédito y su estrategia de implementación; 2. Proyecto para el diseño de nuevas líneas de financiación para estudiantes con la firma CRC; 3. Documento institucional para políticas de becas, descuentos y exoneraciones.</li></ul>		



**4. Propuesta Plan de Capacitación de Profesores.** Se dio continuidad con el Plan Profesor al así:

- En la línea de inglés: se han adelantado tres cohortes y la cuarta se inició el 22 de julio.
- En la Línea de Investigación: el 6 de agosto de dio inicio al segundo curso del año para profesores sobre bibliometría con la participación de 19 profesores.
- En la línea de TIC: se concluyó la primera cohorte del diplomado en "E-learning" y el 17 de julio inició la segunda cohorte con la participación de 16 profesores; se realizó la capacitación a 14 profesores para impartir el curso de lectura y escritura a estudiantes nuevos del programa de Derecho.
- 15 docentes desarrollaron el taller sobre la creatividad y derechos de autor dirigidos a estudiantes del programa de Arquitectura.

**5. Pruebas Saber - Pro.**

- Se revisaron y ajustaron todos los talleres de sensibilización y familiarización de las competencias genéricas y específicas.
- Se verificó y se seleccionaron los estudiantes que cumplen con los requisitos para la presentación de la Prueba.
- Se cargó la información de 1.855 estudiantes en la plataforma PRISMA del ICFES.
- En el espacio de la Escuela de Maestro se dictó la charla "Uso y manejo de los resultados de la Prueba Saber – Pro – 2018" a los profesores de la Facultad de Derecho.

**6. Permanencia Estudiantil.**

- En los meses de junio y julio estaban abiertos 22 casos y se realizaron 24 sesiones de consejería estudiantil.
- Se llevó a cabo la salida pedagógica al Centro Histórico con estudiantes foráneos de los programas de pregrado; de la jornada diurna asistieron 80 estudiantes y de la jornada de la noche asistieron 11 estudiantes.
- Se realizaron 75 monitorías en las que se atendieron 52 estudiantes. La atención de mentorías para el periodo 2019-1 se cerró el 25 de mayo y para el periodo 2019-3 el primer taller se programó para el 5 de agosto.
- Durante la semana de inducción del periodo 2019-3 del 22 al 25 de julio se llevó a cabo los cursos de nivelación en matemáticas, lectura y escrituras para los estudiantes nuevos de los programas de pregrado, así:

Programa Académico	Estudiantes nuevos	Estudiantes participantes	Cobertura
Derecho	223	201	90%
Economía	44	34	77%
Ing. Civil	104	95	91%
Ing. De Sistemas y Computación	48	42	88%
Ing. Industrial	32	30	94%
Psicología	86	83	97%
Total	537	485	90%

h



**7. Virtualización.**

- Firma de un nuevo convenio marco con aliado estratégico internacional generador de contenidos virtuales.
- Proceso de elaboración de convenios específicos con aliados.
- Finalización de la parametrización de la plataforma de CRM.
- Se puso en marcha la mesa de ayuda para la virtualidad.
- Se adecuó el aula virtual para el curso con la Registraduría General de la Nación a cargo de la Facultad de Derecho.

**8. Documentos Maestros para procesos de renovación de registros calificados para programas de pregrado, posgrado y nuevos.**

- Se hizo la revisión de los documentos maestros teniendo como referentes las condiciones según el Decreto 1075 de 2015 de los siguientes programas: especializaciones en Psicología Clínica, Psicología Educativa, Psicología de las Organizaciones, Psicología Jurídica, Recursos Hídricos, Seguridad de la Información e Ingeniería de Pavimentos, Doctorado en Derecho y el programa en pregrado de Administración de Empresas.

**9. Registro Calificado.**

- Se radicó los Documentos Maestros y respectivos anexos en SACES para solicitar la renovación de los Registros Calificados de los siguientes programas: Psicología Clínica, Psicología Educativa, Psicología de las Organizaciones, Psicología Jurídica, Recursos Hídricos, Seguridad de la Información e Ingeniería de Pavimentos. De igual forma se radicaron los Documentos Maestros de los nuevos programas, Doctorado en Derecho y pregrado en Administración de Empresas.

**10. Sistema de Información SNIES.** Se hizo el reporte al SNIES en las siguientes variables:

Variable reportada	# Registros Reportados
Inscritos	2.401
Admitidos	2.424
Primer Curso	2.006
Matriculados	10.952
Docentes	733
Graduados	1.472
Total	19.988

- La Secretaría General está en procesos de gestión, apoyo y orientación para la verificación de los graduandos históricos reportados al SNIES desde al año 1998 hasta el periodo 2019-1. En total hay 50.835 graduandos reportados.

**11. Calidad.**

- Se está desarrollando el Diplomado en la norma ISO 9001:2015 con el fin de formar auditores internos para la implementación del Sistema Integrado de Calidad, para este diplomado se contó con la participación de 20 personas.



- Se presentaron los ajustes al mapa de procesos de la Universidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISA 9001:2015.
- Se está haciendo el acompañamiento al proceso de Certificación en la norma ISO 5906.

**12. Investigación.**

- La Universidad presentó 128 investigadores y 19 grupos de investigación a la convocatoria 833 de 2019 de Colciencias para el reconocimiento y medición de grupos de investigación, desarrollo tecnológico o de innovación y para el reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia.
- Se elaboraron, actualizaron y publicaron en la página de la Universidad los términos de referencia para la Convocatoria Interna de Proyectos de Investigación para el año 2020. Adicionalmente, para el registro de los proyectos de investigación que se presentaron en la convocatoria se habilitó el módulo Proyectos de Investigación.

**13. Extensión.**

- Desde la dirección de Extensión se tramitaron 208 acuerdos tripartitos de las facultades de Diseño, Ingeniería y Psicología.
- La Universidad ha participado en varias convocatorias públicas y privadas de las cuales se les han adjudicado la siguientes:

Entidad	Proyecto	Mes	Ingresos
Ejército Nacional	Diplomados	Marzo – Abril Septiembre - Noviembre	\$ 70.000.000
Curso Internacional	Asesoría para estrategia de generación de empleo	Marzo	\$ 30.000.000
Ejército Nacional	Diplomados en Derecho Probatorio para suboficiales	Julio – agosto y Septiembre	\$ 117.000.000
Sodimac Colombia S.A.	Cursos y Seminarios a nivel nacional en tiendas Homecenter	De octubre de 2019 a diciembre de 2020	\$ 463.400.000
Procuraduría General de la Nación	Consultoría en conflicto de intereses	Septiembre a noviembre de 2019	\$ 300.000.000
Evertec Colombia	Curso formador de formadores	Agosto y septiembre	\$ 4.980.000
Total			\$985.380.000

- Durante el bimestre se ofertaron 26 actividades académicas de las cuales el 58% se desarrollaron de acuerdo a la agenda programada, el ingreso alcanzado fue de \$21.997.500.
- Se elaboraron las ponencias para el VII Foro Regional de Responsabilidad Social de la ORSALC, Corporación Expresiones Artística Arco Iris y ASIUSME.



#### **14. Oficina de relaciones Internacionales e Interinstitucionales.**

- La Universidad participó en el Primer Encuentro de Universidades Católicas de las Américas 2019; la Universidad lideró varios paneles y presentó oficialmente el proyecto de movilidad de la ODUICAL.
- La Universidad participó en la feria internacional NAFSA de la cual se está construyendo una propuesta de reclutamiento internacional.
- Se gestionó el ingreso de la Universidad al grupo de universidades vinculadas a un programa con la Federal Student Aid.
- Se ha seguido haciendo los procesos de divulgación de los servicios de internacionalización con la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo.
- La ORII apoyó el proceso de construcción de una propuesta de curso corto internacional dirigida a la IMED en Brasil, la cual fue aprobada y se ejecutará en 2020.
- La ORII apoyó la planeación y seguimiento de las 128 movidades salientes de corta duración así: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 99 participantes; Facultad de Psicología, 10 participantes; Facultad de Diseño, 3 participantes y Facultad de Ingeniería 16 participantes.

#### **15. Editorial.**

- Se ha publicado 19 libros así: 11 resultado de procesos de investigación, cuatro de docencia y cuatro de extensión
- Se encuentran en proceso editoriales las siguientes publicaciones de carácter institucional: Carta de Psicología No. 50 (en proceso), Colección Pretextos No. 2 (finalizado), Colección Cuadernos Pedagógicos No. 1: Pedagogía, didáctica y evaluación (finalizado), Collage de arquitectura (en proceso), Elementos que integran el currículo (en proceso), Estatuto profesoral (en proceso), Reglamento del Centro de Conciliación (en proceso) y Cambio cultural desde la identidad (proceso).
- Es importante mencionar el reconocimiento que la Biblioteca Nacional de Colombia otorgó a la Universidad por el cumplimiento con el depósito legal.

#### **16. Admisiones.**

- Para el periodo 2019-3 hay 1.605 estudiantes matriculados, 679 en programas de pregrado 42.3% y 926 en programas de posgrado 57.7%.
- Para el caso de las matriculas de posgrados las matriculas están concentradas en cuatro programas así: Derecho Constitucional y Administrativo 18%, Administración Financiera 15%, Formulación y Evaluación Social y Económica de Proyectos 10% y Derecho del Trabajo y Seguridad Social 10%.
- Para el periodo 2019-3 la universidad cuenta con 10.765 estudiantes, 8.943 de programas de pregrado y 1.822 de programas de posgrado.

#### **17. Proyecto 360.** Se ha avanzado en los diferentes módulos así:

- HCM: Se realizó una reunión entre las Unidades de Talento Humano, Contabilidad e Informática y el proveedor, para revisar que actividades o plan de choque se debe realizar, para resolver todos los inconvenientes.
- PROYECTOS E INVESTIGACIÓN: Se realizaron las actualizaciones en el Sistema de los Semilleros, Grupos y Centros de Investigación; se realizaron pruebas documentadas del módulo de productos tanto en Grants como en Project Costing; se realizaron las capacitaciones en el ambiente de test para el ingreso de las propuestas de la Convocatoria del 2020, desde el día martes 9 de Julio, hasta el 16 de agosto.



- DARWINED: A partir del 25 de junio y durante el mes de julio se atendieron algunas novedades relacionadas con el ajuste de algunos horarios y algunas reasignaciones de planta física para pregrado y posgrado.
- CAMPUS SOLUTIONS: Por parte de la consultoría se continúa en la entrega de los documentos de alcance de la vertical de finanzas, está en revisión de los mismos por parte de la Universidad.
- PLAN DE TRABAJO DOCENTE: se dio cierre el 28 de junio de 2019, para Talento Humano quedaron los siguientes puntos pendientes, envió de la información de la estructura final de las plantillas del documento anexo al contrato y el otro; envió de texto para mensajes que se enviarán por correo a las personas responsables cuando se modifica el Plan de Trabajo Docente e informar el paso a producción del proyecto Plan de Trabajo Docente.

**18. Talento Humano.** Las actividades llevadas a cabo por parte de Talento Humano fueron:

- Socialización del nuevo Estatuto Profesorial con 325 docentes de planta, se les informó como quedaron, teniendo en cuenta la nueva clasificación la cual ha sido realizada por el Comité de Asuntos Profesorales.
- Parametrización del Sistema HCM para soportar el nuevo Estatuto Profesorial.
- Se realizaron vacaciones recreativas para 49 hijos de colaboradores.
- En el mes de julio se realizó la reinducción a 449 empleados administrativos en donde se reforzaron los temas de Misión, PEI, Seguridad y Salud en el Trabajo, Procesos de Calidad y Acreditación entre otros temas.

**19. Habeas Data.**

La Secretaría General, estos últimos meses, ha desarrollado tareas y gestiones encaminadas a dar cumplimiento al ordenamiento constitucional y legal en materia de Habeas Data como son las siguientes:

- Se asistió al VII Congreso Internacional de Protección de Datos organizado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Se realizó el reporte oportuno de las Novedades de Reclamaciones y Peticiones que tienen como objetivo la protección de datos.
- Se encuentra en actualización el portal web Aula Virtual de Habeas Data.

El informe de Gestión completo se anexa a la presente acta.

**Debate**

Los miembros de la Sala intervinieron de la siguiente forma:

- El doctor Francisco Gómez comentó que, adicionalmente, ya aprobaron la licencia de construcción del edificio de la carrera 13; la tala del árbol que está en una de las áreas a intervenir, se tiene que manejar muy bien, ya que, aunque se tiene la licencia para tumbarlo, se debe tener cuidado con la reacción de los estudiantes.
- El doctor Sergio Martínez comentó que desde Bienestar Universitario se está trabajando con la empresa Tito Pabón para asociarse con la Universidad ya que ellos tienen una fundación que se orienta a desarrollar espacios ecológicos y quieren que se haga una jornada de arborización en el sector de Canoas en Soacha para sembrar



500 árboles. En este momento la jornada está suspendida porque a última hora dijeron que no tenían más cupos disponibles.

- El doctor Francisco Gómez dijo que la Universidad tiene que mirar el tema de sostenibilidad ambiental ya que es un aspecto que se valora a nivel nacional e internacional.

Punto de la agenda	6. Definición de la terna para elegir al Rector de la Universidad.	Presentado por:	Dr. Sergio Martínez
<b>Presentación</b>	<p>Dando cumplimiento a los Estatutos de la Universidad y teniendo en cuenta que el próximo 16 de septiembre de 2019 vence el periodo del Rector, el doctor Edgar Gómez Betancourt presentó a consideración de la Sala, la terna para sucederlo. De ser aprobada será enviada al Consejo Superior de la Universidad para que, con base en ella se elija al Rector de la Universidad:</p> <p>Bogotá D.C., 27 de agosto de 2019</p> <p>Señores Sala de Gobierno Universidad Católica de Colombia Presente</p> <p>Muy estimados señores:</p> <p>Dando cumplimiento a los Estatutos de la Universidad y teniendo en cuenta que el próximo 16 de septiembre de 2019 vence el periodo del actual Rector, doctor Francisco José Gómez Ortiz, someto a consideración de los miembros de la Sala la terna para sucederlo, que será enviada al Consejo Superior de la Universidad; está integrada de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Doctor Francisco José Gómez Ortiz</li> <li>2. Doctor Edgar Gómez Ortiz</li> <li>3. Doctor Ricardo López Blum</li> </ol> <p>Atentamente,</p> <p>(FDO)EDGAR GÓMEZ BETANCOURT Presidente</p>		
<b>Debate</b>	<p>Los miembros de la Sala intervinieron de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doctor Francisco Gómez: agradeció su inclusión en la terna. Comentó que desde que está al frente de la Rectoría siente que los resultados hasta el momento son satisfactorios.</li> <li>- Doctora Judith Castillo: comentó que el doctor Francisco Gómez es una persona con muchas cualidades humanas e intelectuales; como Rector su labor ha sido muy exitosa y se ha desempeñado muy bien en los diferentes frentes, le ha dado un buen manejo, sobretodo en el tema de modernización de la Universidad.</li> <li>- El doctor Juan Manuel Pachón: dijo que es indispensable que siga al frente como Rector el doctor Francisco Gómez; esta posición la hará saber en el Consejo Superior</li> </ul>		





	<p>en el momento de la elección ya que todo el trabajo que él ha realizado merece que sea el quién obtenga dicho reconocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doctor Edgar Gómez Ortiz: comentó que a la Universidad se le está dando el lugar que le corresponde en el medio de la educación superior gracias a todos los procesos que está llevando a cabo y ya es una Institución reconocida e importante.</li> </ul>
<b>Conclusión</b>	<p>El Vicepresidente puso en consideración la aprobación de la terna y los miembros de la Sala aprobaron por unanimidad su envío al Consejo Superior conforme con el artículo 21.7 de los Estatutos.</p>

<b>Punto de la agenda</b>	7. Retroalimentación enviada por la Vicerrectoría Académica sobre el Informe de Gestión del Decano de la Facultad de Ingeniería.	<b>Presentado por:</b>	Dr. Sergio Martínez
<b>Presentación</b>	<p>El doctor Sergio Martínez informó a la Sala que en la retroalimentación que el doctor Elvers Medellín hizo sobre el informe del decano de la Facultad de Ingeniería, opina que en general es muy satisfactoria y, si bien resalta los aspectos positivos y los avances que ha tenido la Facultad, de igual forma menciona las deficiencias que a juicio de él tiene la facultad y que deben ser subsanados.</p> <p>Algunos aspectos que mencionó sobre el informe del decano de la Facultad de Ingeniería a la Sala de Gobierno, fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los datos mostrados indican avances importantes en docencia, investigación, proyección social e internacionalización, no obstante, el informe es esencialmente descriptivo de las acciones y resultados alcanzados, sin que se evidencie la relación de estos con el Plan de Desarrollo Institucional y los planes de mejoramiento., como tampoco se hace un análisis de los aspectos a mejorar, las dificultades encontradas y la proyección de la Facultad para el siguiente periodo.</li> <li>- La tendencia decreciente de la matrícula de estudiantes nuevos de los programas de Ingeniería Industrial e Ingeniería de Sistemas y Computación, sin que sea únicamente del resorte de la Facultad, que amerita un análisis en función de los factores internos y externos que están incidiendo en esta problemática como también en las estrategias para poder contrarrestarlas.</li> <li>- No se mencionan datos de los posgrados, que de igual forma requieren un análisis especialmente por la disminución de la matrícula en algunos programas.</li> <li>- Otro tema que se menciona es el relacionado con la población estudiantil, específicamente el que tiene que ver con la deserción de los estudiantes en los programas de pregrado, aún sigue siendo preocupante el abandono de los alumnos en programas de Ingeniería de Sistemas y Computación y el de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.</li> <li>- En lo relacionado con los resultados de las pruebas Saber Pro, es importante que el ingeniero Jaime Díaz recoja en el informe los resultados obtenidos en las competencias genéricas y específicas evaluadas en Saber Pro, las actividades realizadas por la facultad y por la institución para mejorar los resultados, así como las dificultades.</li> </ul>		



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dentro de los criterios que estaban en el formato entregado para elaborar el informe de gestión se refería a la proyección de la Facultad en el próximo periodo, aspecto que no se hizo evidente en el documento, debido a que solo expone de manera sucinta la propuesta de nuevos programas de pregrado y posgrado, la cual ya fue radicada en el Comité de Planeación. Tampoco se observa la proyección de la Facultad en términos académicos, administrativos e inclusive financieros teniendo en cuenta las políticas y planes de la institución, las condiciones de mercado, las normativas gubernamentales y el contexto social que exigen planear y dar respuestas innovadoras y oportunas a los cambios frecuentes que se vienen dando en la educación superior.</li> </ul>
<p><b>Debate</b></p>	<p>Los miembros de la Sala intervinieron de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El doctor Sergio Martínez dijo que teniendo en cuenta el informe presentado por el doctor del Elvers Medellín se puede evidenciar que, en general, los decanos no tienen en cuenta el Plan de desarrollo y sólo se ocupan del día a día; no tienen en cuenta los planes de mejora y se puede decir que no se ha logrado integrar al área académica para que formen parte de un todo.</li> <li>- El doctor Francisco Gómez dijo que el problema con el decano de ingeniería es que es un buen director de programa, que técnicamente es muy bueno en la labor que desempeña, pero políticamente comete errores; tenía un buen equipo, pero este año lo desbarató; el ingeniero Jaime Díaz no delega responsabilidades y asume todo y por esta razón se le han cargado muchos temas y se ha enfermado. Teniendo en cuenta todos los aspectos que se han presentado, que ha tenido la facultad se debe tomar una decisión al 31 de diciembre con respecto a la decanatura.</li> <li>- El doctor Edgar Gómez dijo que se debe dar más importancia a la Facultad de Ingeniería en términos financieros, que a la Facultad de Derecho. En el caso que se presenten problemas académicos con un programa para recuperarse por lo menos se tiene que contar con 5 años, se tiene el antecedente de la Ingeniería Civil, este es un ejemplo de que los huecos que se arman tarde o temprano salen a relucir. El aspecto financiero y académico no da espera por eso se debe tomar una determinación.</li> </ul>

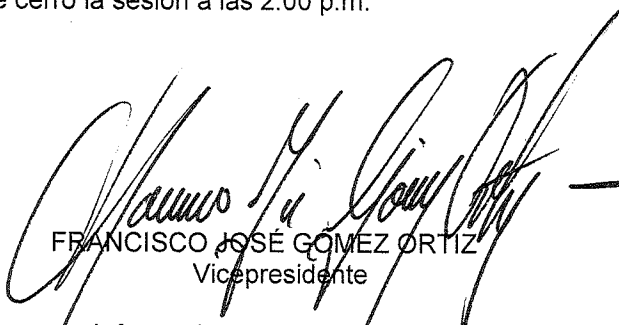
<p><b>Punto de la agenda</b></p>	<p>8. Consideración del Acuerdo por el cual se modifica el Manual de Tratamiento de Incidencias Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.</p>	<p><b>Presentado por:</b></p>	<p>Dr. Sergio Martínez</p>
<p><b>Presentación</b></p>	<p>El doctor Sergio Martínez informó a la Sala que desde hace tiempo se estaba estudiando la posibilidad de ampliar la cobertura del Manual de Tratamiento de Incidencias Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones a los docentes y egresados para que ellos pudieran acceder al sistema. Por esta razón se presenta la modificación a consideración de la Sala, comentó que el procedimiento como tal se mantiene intacto.</p> <p>La modificación que se propone es del numeral 10 en el sentido de adicionar las categorías, temas y subtemas correspondientes a egresados y docentes para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Universidad Católica de Colombia. Esto se incorpora en documento anexo al presente Acuerdo.</p>		
<p><b>Conclusión</b></p>	<p>El Dr. Francisco Gómez puso a consideración de la Sala de Gobierno la modificación del Manual de Tratamiento de Incidencias Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y</p>		

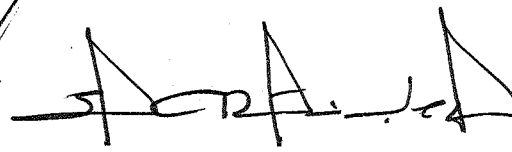


	<p>Felicitaciones de la Universidad. La Sala lo aprobó por unanimidad, así:</p> <p>Acuerdo No. 004 "Por el cual se modifica el Manual de tratamiento de incidencias peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Universidad Católica de Colombia"</p>
--	--

<b>Punto de la agenda</b>	9. Proposiciones y varios.	<b>Presentado por</b>	Dr. Sergio Martínez
<b>Presentación</b>	<p><u>Elección de un representante de los fundadores ante el Consejo Superior.</u> El Dr. Sergio Martínez informó que el período de un año del representante de los fundadores al Consejo Superior doctor, Luis Alfonso Botero Chica se vence el próximo 26 de septiembre, por esta razón solicitó a la Sala realizar la nueva elección del representante en consideración a lo dispuesto por los Estatutos de la Universidad teniendo en cuenta que la próxima sesión sería posterior a la fecha de vencimiento.</p> <p>El Dr. Francisco Gómez Ortiz dijo que teniendo en cuenta la buena labor desempeñada hasta el momento por el doctor Botero propuso reelegirlo.</p>		
<b>Decisión</b>	<p>La Sala aprobó por unanimidad la propuesta del Vicepresidente. En consecuencia, fue reelegido el doctor Luis Alfonso Botero Chica como representante de los fundadores ante el Consejo Superior por el periodo comprendido entre el 27 de septiembre de 2019 al 26 de septiembre de 2020. El Vicepresidente solicitó al Dr. Sergio Martínez notificar al reelegido esta decisión adoptada por la Sala de Gobierno.</p>		

Se cerró la sesión a las 2:00 p.m.

  
FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ  
Vicepresidente

  
SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO  
Secretario General

Anexos, Informe Académico – Administrativo.

Carta propuesta terna Rector

Acuerdo No. 004 "Por el cual se modifica el Manual de tratamiento de incidencias peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Universidad Católica de Colombia"



Bogotá, D.C., 27 de agosto de 2019

Doctor

SERGIO MARTINEZ LONDOÑO

Secretario General

UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA

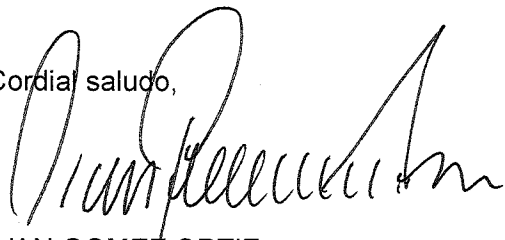
E.S.D

ASUNTO: Poder

Estimado Doctor Martínez:

Por medio de la presente confiero poder amplio y suficiente al Doctor FRANCISCO JOSE GOMEZ ORTIZ, identificado con c.c. No. 80408455 expedida en Bogotá, para que me represente en la reunión de Sala de Gobierno de la Universidad Católica de Colombia que se realizará el día 28 de agosto de 2019.

Cordial saludo,



IVAN GOMEZ ORTIZ

c.c. 79777631 expedida en Bogotá

Bogotá D.C., 27 de agosto de 2019

Señores  
Sala de Gobierno  
Universidad Católica de Colombia  
Presente

Muy estimados señores:

Dando cumplimiento a los Estatutos de la Universidad y teniendo en cuenta que el próximo 16 de septiembre de 2019 vence el periodo del actual Rector, doctor Francisco José Gómez Ortiz, someto a consideración de los miembros de la Sala la terna para sucederlo, que será enviada al Consejo Superior de la Universidad; está integrada de la siguiente manera:

1. Doctor Francisco José Gómez Ortiz
2. Doctor Edgar Gómez Ortiz
3. Doctor Ricardo López Blum

Atentamente,

  
EDGAR GÓMEZ BETANCOURT  
Presidente

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
de Colombia  
Vigilada Mineducación



INFORME DE GESTIÓN JUNIO-JULIO AÑO 2019

---

SALA DE GOBIERNO

---

Vicepresidencia

28 AGOSTO DE 2019



## Contenido

Introducción .....	3
Avance Plan de Trabajo Institucional año 2019 .....	3
Formulación Plan de Desarrollo .....	3
Procesos de Mejoramiento y Fortalecimiento.....	3
Planeación .....	4
Propuesta Plan de capacitación de profesores .....	4
Pruebas Saber Pro .....	5
Permanencia estudiantil .....	6
Virtualización.....	8
Documentos maestros para procesos de renovación de registros calificados para programas de pregrado, posgrado y nuevos.....	9
Registro calificado .....	10
Sistema de información SNIES .....	10
CALIDAD .....	11
Procesos de autoevaluación.....	12
Investigación .....	12
Extensión.....	14
Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales .....	17
Instituto de lenguas.....	22
Editorial .....	24





Admisiones .....	26
Proyecto 360 .....	28
Talento Humano.....	31
Habeas Data .....	32



## Introducción

La Vicepresidencia de la Universidad Católica de Colombia presenta a continuación a la Sala de Gobierno el Informe de Gestión de junio y julio año 2019, donde se relaciona las principales actividades desarrolladas por la comunidad académica y administrativa en el marco del Plan de Desarrollo 2012 – 2019.

## Avance Plan de Trabajo Institucional año 2019

A continuación, se presentan los avances del plan de trabajo institucional a 31 de julio del año 2019:

## Formulación Plan de Desarrollo

- Finalización del procesamiento y clasificación de información de talleres de Visual Thinking.
- Elaboración de informes para los ejercicios de definición estratégica institucional.
- Diseño metodológico de sesiones de establecimiento de ejes estratégicos y estrategias del Plan de Desarrollo Institucional 2020+.

## Procesos de Mejoramiento y Fortalecimiento

- La Oficina de Planeación y la Oficina de Calidad y Control de Procesos trabajan para la articulación de los procesos de calidad con los de seguimiento.
- Se actualizaron los indicadores institucionales de nómina, internacionalización y estudiantes.
- Se realiza el seguimiento a los planes de Mejoramiento de los programas de Arquitectura, Derecho, Psicología e Ingeniería de Sistemas y Computación para la renovación de la Acreditación.



## Planeación

- Se ha realizado el costeo y proyección financiera de programas en proceso de reforma curricular en conjunto con las facultades.
- Con la mesa de trabajo y el Comité de asuntos profesoraes se ha revisado la definición de criterios específicos en los procesos de clasificación docente.
- Se avanza en las siguientes actividades:
  - Proyecto de consultoría para la definición del modelo de cobro por crédito y su estrategia de implementación.
  - Proyecto para el diseño de nuevas líneas de financiación para estudiantes con la firma CRC.
  - Documento institucional para la política de becas, descuentos y exoneraciones.
  - Convocatoria institucional para creación de nuevos programas.
  - Análisis de información para iniciar el proceso de definición de parámetros para la optimización de la nómina docente y la dedicación de horas a las diferentes funciones sustantivas y de apoyo.
- Se realizó la validación presupuestal de propuestas de proyectos presentados a la convocatoria 852 de Colciencias.
- Apoyo a las oficinas de compras, informática y relaciones públicas para la definición de criterios de optimización presupuestal.

## Propuesta Plan de capacitación de profesores

Se continuó con el plan de capacitación profesoral 2019, así:

- En la línea de inglés, se han adelantado tres cohortes y el pasado 22 de julio se dio inicio a la cuarta cohorte del año.



- En la línea de investigación, el 6 de agosto se dio inicio al segundo curso del año para profesores sobre bibliometría con la participación de 19 profesores.
- En la línea de pedagogía, didáctica y evaluación, el pasado 18 de julio se dio inicio a la cuarta cohorte del diplomado del mismo nombre con la participación de 31 profesores.
- En la línea de TIC, se concluyó la primera cohorte del diplomado en “E-Learning” y el 17 de julio inició la segunda con la participación de 16 profesores. Así mismo, se culminó el segundo curso del año en AVA2.
- Se realizó capacitación a 14 profesores que se asignaron para impartir el curso de lectura y escritura a estudiantes nuevos del programa de Derecho.
- Se capacitaron 15 docentes que desarrollaron el taller sobre creatividad y derechos de autor dirigido a estudiantes del programa de Arquitectura.

## Pruebas Saber Pro

- Se revisaron y ajustaron todos los talleres de sensibilización y familiarización de las competencias genéricas y específicas.
- Se seleccionaron los estudiantes que cumplen los requisitos para la presentación de la prueba.
- Se cargó la información de 1.855 estudiantes en la plataforma PRISMA del ICFES.
- Se asesoró y acompañó a 1.425 estudiantes en los procesos de preinscripción y registro ordinario a la prueba.
- Se coordinaron los aspectos logísticos, se preparó y se llevaron a cabo 67 talleres de sensibilización y familiarización de la prueba con los estudiantes de Arquitectura y Psicología entre el 29 de julio y el 2 de agosto del presente año.



- En el espacio de la Escuela de Maestros se dictó la charla “Uso y manejo de los resultados de la prueba Saber PRO – 2018” a los profesores de la Facultad de Derecho.

## Permanencia estudiantil

- En el periodo comprendido entre los meses de junio y julio estaban abiertos 22 casos y se realizaron 24 sesiones de consejería estudiantil (ver tabla 1). Es importante tener en cuenta que la consejería correspondiente al período 2019-1 se cerró el 8 de junio y que el 29 de julio se inició la atención del período 2019-3.

**TABLA 1. Consejería estudiantil - junio y julio de 2019**

Programa Académico	Casos Abiertos	Sesiones
Arquitectura	1	1
Derecho	4	4
Economía	3	4
Ingeniería Civil	1	1
Ingeniería de Sistemas y Computación	1	1
Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	---	---
Ingeniería Industrial	2	3
Psicología	10	10
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>24</b>

Fuente: Vicerrectoría Académica

- Durante los meses de junio y julio, se llevaron a cabo dos salidas pedagógicas con estudiantes foráneos de los programas de pregrado (ver tabla 2).

**TABLA 2. Salidas pedagógicas estudiantes foráneos - junio y julio de 2019**

Franja	Lugar	Estudiantes Foráneos Caracterizados	Estudiantes Foráneos Asistentes	Otros Estudiantes Asistentes
Diurna	Centro histórico	80	36	10
Nocturna	Centro histórico	11	1	22
<b>Total</b>		<b>91</b>	<b>37</b>	<b>32</b>

Fuente: Vicerrectoría Académica

- En el marco del programa de excelencia estudiantil, entre los meses de junio y julio se realizaron 75 monitorias en las que se atendieron 52 estudiantes (ver tabla 3). Es importante mencionar que la atención en monitorias para el período 2019-1 se cerró el 25 de mayo y para el período 2019-3 inició el 29 de julio.



Por su parte, la atención de mentorías para el periodo 2019-1 se cerró el 25 de mayo y para el periodo 2019-3 el primer taller grupal se programó para la semana del 5 de agosto por lo que en el período comprendido entre los meses de junio y julio no se tienen reportes.

**TABLA 3. Monitorias académicas – julio de 2019**

Unidad Académica Oferente	Estudiantes Atendidos	Monitorias Realizadas
Arquitectura	49	72
Derecho	2	2
Economía	1	1
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>75</b>

Fuente: Vicerrectoría Académica

- En el mes de julio se realizaron ocho talleres de consejería grupal sobre habilidades de afrontamiento y administración del tiempo con 204 estudiantes de la Facultad de Diseño.
- Entre los días 29, 30 y 31 de julio se realizaron 70 tutorías académicas a un total de 67 estudiantes atendidos (ver tabla 4). Lo anterior, debido a que el período académico 2019-3 inició el 29 de julio.

**TABLA 4. Tutorías académicas - julio de 2019**

Unidad Académica Oferente	Estudiantes Atendidos	Tutorías Realizadas
Arquitectura	8	8
Derecho	16	16
Economía	3	3
Ingeniería Civil	9	9
Ingeniería de Sistemas y Computación	9	12
Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	6	6
Ingeniería Industrial	---	---
Psicología	4	4
Departamento de Ciencias Básicas	4	4
Departamento de Humanidades	8	8
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>70</b>

Fuente: Vicerrectoría Académica



- Finalmente, durante la semana de inducción al período académico 2019-3 (22 al 25 de julio) se llevaron a cabo los cursos de nivelación en matemáticas, lectura y escritura para estudiantes nuevos matriculados en programas de pregrado (ver tabla 5).

**TABLA 5. Cursos de nivelación – estudiantes por programa – 2019-3**

Programa Académico	Estudiantes Nuevos	Estudiantes Participantes	Cobertura
Derecho	223	201	90%
Economía	44	34	77%
Ingeniería Civil	104	95	91%
Ingeniería de Sistemas y Computación	48	42	88%
Ingeniería Industrial	32	30	94%
Psicología	86	83	97%
<b>Total</b>	<b>537</b>	<b>485</b>	<b>90%</b>

Fuente: Vicerrectoría Académica

- El porcentaje de participación de los estudiantes nuevos en los cursos de nivelación fue del 90,4% en el de matemáticas y del 90,1% en los de lectura-escritura (ver tabla 6).

**TABLA 6. Cursos de nivelación – estudiantes por curso – 2019-3**

Curso	Estudiantes Convocados	Estudiantes Participantes	Cobertura
Lectura-escritura	223	201	90,1%
Matemáticas	314	284	90,4%
<b>Total</b>	<b>537</b>	<b>485</b>	<b>90,3%</b>

Fuente: Vicerrectoría Académica

## Virtualización

- Inicio de trabajo con las Oficinas de Admisiones y Mercadeo para la implementación del CRM implementado para el proyecto de virtualidad como apoyo de su gestión.
- Firma de un nuevo convenio marco con aliado estratégico internacional generador de contenidos virtuales.
- Proceso de elaboración de convenios específicos con aliados.
- Finalización de la parametrización de la plataforma de CRM.



- Se encuentran en proceso de virtualización:
  - Módulo “seminario de escritos científicos III” de la asignatura “seminario de investigación y tesis III” del Doctorado en Psicología (40% de avance)
  - Módulo “seminario de escritos científicos IV” de la asignatura “seminario de investigación y tesis IV” del Doctorado en Psicología (45% de avance)
  - Curso “arte y cultura I” (60% de avance)
  - Curso “arte y cultura II” (50% de avance)
  - Curso “redacción” (50% de avance).
- Se elaboraron cuatro vídeos para promover el uso entre la comunidad académica de las diferentes herramientas que provee la Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada – RENATA.
- Se puso en marcha la mesa de ayuda para la virtualidad.
- Se adecuó el aula virtual para el curso con la Registraduría General de la Nación a cargo de la Facultad de Derecho.

## **Documentos maestros para procesos de renovación de registros calificados para programas de pregrado, posgrado y nuevos**

- Revisión de los Documentos Maestros frente a las 15 condiciones de Calidad según el Decreto 1075 del 2015 de los siguientes programas:
  - Especialización en Psicología Clínica.
  - Especialización en Psicología Educativa.
  - Especialización en Psicología de las Organizaciones.
  - Especialización en Psicología Jurídica
  - Especialización en Recursos Hídricos
  - Especialización en Seguridad de la Información
  - Especialización en Ingeniería de Pavimentos
  - Doctorado en Derecho
  - Administración de Empresas





## Registro calificado

- Radicación de los Documentos Maestros y Anexos para solicitar la renovación de los Registros Calificados teniendo en cuenta lo establecido en la plataforma SACES de los siguientes programas:
  - Programas de la Facultad de Psicología
    - Especialización en Psicología Clínica.
    - Especialización en Psicología Educativa.
    - Especialización en Psicología de las Organizaciones.
    - Especialización en Psicología Jurídica
  - Programas de la Facultad de Ingeniería
    - Especialización en Recursos Hídricos
    - Especialización en Ingeniería de Pavimentos
    - Especialización en Seguridad de la Información
- Radicación de los Documentos Maestros y Anexos para solicitar los Registros Calificados teniendo en cuenta lo establecido en la plataforma SACES de los siguientes programas:
  - Facultad de Derecho:
    - Doctorado en Derecho
  - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
    - Administración de Empresas

## Sistema de información SNIES

- Reporte al SNIES para el período académico 2019-1 de las siguientes variables:



**TABLA 7. VARIABLES POBLACIÓN 2019-1**

Variables Poblacionales período académico 2019-1	Cantidad de registros reportados
Inscritos	2.401
Admitidos	2.424
Primer curso	2.006
Matriculados	10.952
Docentes	733
Graduados	1.472
<b>Total registros reportados</b>	<b>19.988</b>

Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos

- Gestión, apoyo y orientación a la Secretaría General en el proceso de verificación de graduados históricos reportados al SNIES desde 1998 hasta 2019-1. En total en SNIES están registrados 50.835 graduados. En estos momentos el proceso se continúa realizando.

## CALIDAD

- Desarrollo del Diplomado en la norma ISO 9001:2015 con el fin de formar auditores internos para la implementación del sistema integrado de calidad. Se formaron personas de las siguientes dependencias:

**TABLA 8. UNIDADES ACADÉMICO-ADMINISTRATIVAS PARTICIPANTES**

Unidad Académico Administrativa	Participantes
Oficina de Calidad	6
Contabilidad	2
Facultad de Psicología	2
Talento Humano	2
Atención al Usuario	1
Consultorio Jurídico	1
Extensión	1
Gestión Documental	1
Investigación	1
ORII	1
Planeación	1
TIC	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos

- Propuesta de ajustes al mapa de procesos de la Universidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015.



- Acompañamiento al Centro de Conciliación en el proceso de Certificación en la norma ISO 5906.

## Procesos de autoevaluación

- Seguimiento y apoyo al proceso de autoevaluación del programa de Psicología
- Seguimiento y apoyo al proceso de autoevaluación del programa de Maestría en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
- Seguimiento y apoyo al proceso de autoevaluación del programa de Maestría en Ciencia Política.

## Investigación

- La Universidad presentó 128 investigadores y 19 grupos de investigación a la convocatoria 833 de 2019 de Colciencias para el reconocimiento y medición de grupos de investigación, desarrollo tecnológico o de innovación y para el reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. Entre los grupos que se presentaron se encuentran dos nuevos: i) Grupo de investigación en telecomunicaciones y sistemas de alta frecuencia – TELSAF y ii) Grupo de investigación en infraestructura y desarrollo sostenible – IDS.
- Para la presentación de la Universidad a la convocatoria, la Dirección de Investigaciones llevó a cabo las siguientes actividades:
  - Revisión de las carpetas con los soportes de los productos
  - Envío de observaciones a los líderes de grupo, con base en las pautas establecidas en la Convocatoria y por la Universidad



- Encuentro con cada líder de grupo y Directores de Investigación de las unidades académicas con el fin de dar el aval institucional a los diferentes productos.
- En el marco del trabajo adelantado por la Red Internacional Universitaria para el Desarrollo de la Investigación y las Publicaciones Científicas de las universidades Católica de Colombia, Católica de Salta en Argentina, Monterrey de México y Gabriela Mistral de Chile, se llevaron a cabo las siguientes actividades:
  - Se publicó la convocatoria para la participación en el 1er. Encuentro de la Red Internacional de Investigación ERII – 2019.
  - Se realizó el llamado para la presentación de ponencias y posters a través de la plataforma EasyChair
  - Durante el mes de julio, se enviaron a evaluación los 137 resúmenes postulados al evento; los pares evaluadores fueron los investigadores de las universidades que conforman la red (ver tablas 9 y 10).

**TABLA 9. Ponencias y posters presentados al 1er. Encuentro de la Red Internacional de Investigación ERII – 2019**

Ponencias Internas	Ponencias Externas	Pósters Internos	Pósters Externos
32	76	16	13

Fuente: Dirección de Investigaciones



**TABLA 10. Países participantes en el 1er. Encuentro de la Red Internacional de Investigación ERII – 2019**

País Participante	Autores
Argentina	44
Austria	1
Brasil	1
Chile	4
Colombia	204
Cuba	3
Ecuador	5
España	2
Francia	---
México	13
Perú	2
<b>Total</b>	<b>279</b>

Fuente: Dirección de Investigaciones

- Se elaboraron, actualizaron y publicaron en la página web de la Universidad los términos de referencia para la Convocatoria Interna de Proyectos de Investigación - 2020. Adicionalmente, para el registro de los proyectos de investigación que se presentarán en la Convocatoria, se habilitó el “Modulo Proyectos e Investigación” de People Soft, para lo cual, desde el pasado 15 de julio, se está brindando capacitación a los investigadores sobre el correcto uso de la plataforma.

## Extensión

- Desde la Dirección de Extensión se tramitaron 208 acuerdos tripartitos de las Facultades de Diseño, Ingeniería y Psicología.
- Se envió el artículo “La extensión en la Universidad Católica de Colombia: desarrollos y retos” que será parte del libro “Los caminos de la extensión en



Colombia” que se publicará en cooperación con la Unión Latinoamericana de Extensión Universitaria – ULEU.

- A la Universidad le han adjudicado siete proyectos como parte de la gestión y participación en convocatorias públicas y privadas (ver tabla 11).

**TABLA 11. Proyectos de extensión - 2019**

Entidad	Proyecto	Mes	Ingresos
Ejercito Nacional	Diplomados	Marzo - Abril Septiembre - Noviembre	\$70.000.000
Cuso Internacional	Asesoría para estrategia de generación de empleo	Marzo	\$30.000.000
Ejercito Nacional	Diplomados en derecho probatorio para suboficiales	Julio y Agosto Septiembre	\$117.000.000
Sodimac Colombia S.A.	Cursos y seminarios a nivel nacional en tiendas Homecenter	De octubre de 2019 a diciembre 2020	\$463.400.000
Procuraduría General de la Nación	Consultoría en conflicto de intereses	Septiembre a Noviembre	\$300.000.000
Evertec Colombia	Curso formador de formadores	Agosto y Septiembre	\$4.980.000
<b>Total</b>			<b>\$985.380.000</b>

Fuente: Dirección de Extensión

- Durante los meses de junio y julio se ofertaron 26 actividades académicas, de las cuales, el 58% se desarrollaron de acuerdo con la agenda programática, alcanzando un ingreso por valor de matrículas de \$21.997.500.
- De las 15 actividades desarrolladas (cursos de verano), 10 fueron ofertados por la Facultad de Ingeniería, tres por la de Diseño, uno por la de Ciencias Económicas y Administrativas y uno por la de Psicología. El 73,3% de estos cursos contaron con remuneración económica por pago de matrículas (ver tabla 12).



**TABLA 12. Actividades de educación continua – junio y julio de 2019**

Curso de Verano	Horas	Participantes	Ingresos
Análisis cualitativo de datos con Atlas.ti	30	17	\$10.325.000
Modelación Revit	30	5	\$3.185.000
Modelación ArchiCad	30	4	\$2.590.000
Modelado y administración digital del proyecto	20	7	\$2.082.500
Fundamentos de Labview	30	2	\$1.295.000
Administración de proyectos y gestión organizacional	24	28	\$560.000
AutoCAD con introducción al dibujo e impresión 3D	24	23	\$560.000
Introducción a la gestión de proyectos mediante dinámicas de sistemas	24	10	\$560.000
Curso introductorio para el análisis de estructuras por medio de SAP 2000	24	10	\$280.000
Excel: ¿cómo sacar más provecho a esta herramienta?	24	8	\$280.000
Redes interworking preparatorio para el examen 100-105	24	15	\$280.000
Curso introductorio para el análisis de estructuras por medio de SAP 2000	24	24	---
Desarrollo aplicaciones en Java	24	6	---
Equipos de topografía - actualización topográfica uso estaciones	18	5	---
Modelado y administración digital del proyecto	48	14	---
<b>Total</b>		<b>178</b>	<b>\$21.997.500</b>

Fuente: Dirección de Extensión

- Se diseñó la propuesta para el fortalecimiento de la cultura emprendedora en la Universidad.
- Se organizó el proyecto de conferencias con 15 universidades de Bogotá Región.
- Se organizaron una serie de talleres para la Red de Empresarios de la Universidad Católica de Colombia.
- Se realizó el plan de trabajo de practicantes de Psicología que se incorporan al programa de emprendimiento.



- Se organizó el IV Congreso Internacional de Oficinas de Graduados del cual la Universidad será sede para 250 participantes.
- Se entregó la propuesta para la financiación del proyecto AgrolOT a la entidad internacional IEEE-SIGHT en cooperación con la Facultad de Ingeniería.
- Se está preparando la sesión paralela “Responsabilidad social en la Universidad Católica de Colombia” para el congreso de las Américas.
- Se elaboraron las ponencias para el VII Foro Regional de Responsabilidad Social de la ORSALC, Corporación Expresiones Artísticas Arco Iris y ASIUSME.

### **Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales**

- Como parte de los procesos de proyección internacional liderados por la Rectoría, la Universidad participó en el “Primer Encuentro de Universidades Católicas de las Américas 2019”; la Universidad lideró varios paneles y presentó oficialmente el proyecto de movilidad de la ODUICAL.
- Junto con la Rectoría se participó en la feria internacional NAFSA, a raíz de la cual se está construyendo una propuesta de reclutamiento internacional, se gestionó el ingreso de la Universidad a un grupo de once universidades colombianas vinculadas a un programa con la Federal Student Aid y se participó en el Catholic Consortium for International Higher Education Collaboration (CCIHEC)'s Third Annual Workshop: "From Vision to Reality: Creating a Strategic Plan for the CCIHEC".
- Así mismo, se ha dado continuidad a los procesos de divulgación de los servicios de internacionalización con la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo.





- Se finalizaron las movilidades entrantes del primer semestre del año y se dio inicio al programa de intercambio 2019-3. En este momento ya se cuenta con el consolidado de cifras del programa de intercambio de 2019-1 (ver tablas 13 y 14).

**TABLA 13. Intercambio saliente internacional de estudiantes**

Programa Académico Origen	2015	2016	2017	2018	2019-1	Total
Arquitectura			2	5	11	18
Derecho	2		2	3	5	12
Economía		5	1	4	3	13
Ingeniería Civil			1	2	4	7
Ingeniería de Sistemas y Computación	2			3	3	8
Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones			2	5	1	8
Ingeniería Industrial	1		4	6	1	12
Psicología				5	12	17
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>40</b>	<b>95</b>

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales

**TABLA 14. Intercambio entrante internacional de estudiantes**

Programa Académico Destino	2015	2016	2017	2018	2019-1	Total
Arquitectura		1	6	7	8	22
Derecho		2	1	2	12	17
Economía			4	4	5	13
Ingeniería Civil			3		1	4
Ingeniería de Sistemas y Computación			4	6	2	12
Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones			1			1
Ingeniería Industrial	1	1		8	4	14
Psicología			2	7	6	15
Maestría en Ciencia Política					1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>39</b>	<b>99</b>

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales

- Las cifras de movilidad entrante y saliente de estudiantes, con corte al 31 de julio, incluyendo intercambio, movilidades cortas y otros tipos de movilidad se pueden apreciar en las tablas 15 y 16.



**TABLA 15. Movilidad saliente internacional de estudiantes**

Unidad Origen	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019-1	Total
Ciencias Económicas y Administrativas		1		2		13	5	4	102	127
Derecho		6	28	14	11	8	134	156	61	418
Diseño	17	8	4			14	11	6	13	73
Ingeniería	2			12	6	51	115	94	24	304
Psicología		1	4	3	35	9	55	35	26	168
Bienestar Universitario							8	2	12	22
Sin registro			1	1						2
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>37</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>95</b>	<b>328</b>	<b>297</b>	<b>238</b>	<b>1.114</b>

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales

**TABLA 16. Movilidad entrante internacional de estudiantes**

Unidad Destino	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019-1	Total
Ciencias Económicas y Administrativas						2	4	14	13	33
Derecho				3		3	1	5	34	46
Diseño				1	1	2	20	9	25	58
Ingeniería		2		2	1	3	10	20	19	57
Psicología					2	2	6	12	9	31
Departamento de Ciencias Básicas								2		2
Departamento de Humanidades								1		1
Instituto de Lenguas	3	4	6		1	2	1	3	4	24
Dirección de Extensión							9		15	24
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>51</b>	<b>66</b>	<b>119</b>	<b>276</b>

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales

a.

- Se realizó postulación a dos Erasmus+ Acción 1 con la Universidad del Oeste de Timisoara en Rumania y Rzeszów University of Technology en Polonia.
- Se publicaron las convocatorias de movilidad saliente estudiantil de 2020–1. En este momento las facultades se encuentran realizando la selección de estudiantes y haciendo la divulgación pertinente.



- Los profesores Mauricio Becerra de la Facultad de Ingeniería y Bertha Lucía Avendaño de la Facultad de Psicología, participaron en Verano Global 2019, programa de movilidad docente promovido por la UNIVA, universidad socia en México.
- Fue aprobada la convocatoria PREFALC que abre cada año la Embajada de Francia. La propuesta se trabajó con la Facultad de Diseño de nuestra Universidad, la Universidad Jesuita de Guadalajara y la Universidad École Nationale Supérieure d'Architecture de Francia.
- El 17 de junio, la Universidad Católica de Colombia fue sede de la XXIV Versión del Verano de la Investigación Científica y Tecnológica del Pacífico 2019 del Programa Delfín - Capítulo Bogotá. A esta versión asistieron representantes de 11 universidades que recibirán un total de 104 estudiantes provenientes de México y Colombia. La Universidad Católica de Colombia contó con el mayor número de participantes. A continuación, se observan los principales resultados:
  - 33 estudiantes en movilidad entrante internacional, ocho estudiantes en movilidad entrante nacional, cuatro estudiantes en movilidad saliente nacional y 19 profesores e investigadores recibieron estancias de investigación.
  - La programación que realizó la Universidad para los estudiantes entrantes incluyó talleres de: i) gestión de proyectos, ii) formulación de proyectos de investigación, iii) búsqueda estructura de información científica, iv) en el laberinto del corazón: investigación sobre los afectos positivos, v) metodología y técnicas de investigación, vi) lineamientos para la escritura de artículos científicos, vii) derechos humanos, conflicto armado, justicia transicional y paz, viii) escritura en artículos científicos en látex,



presentaciones en beamer y otras herramientas para la investigación, ix) cómo crear un discurso de visión, x) la retórica como el arte de hablar en público, xi) desafíos para la investigación: creatividad e inteligencia emocional, xii) estadística para la investigación científica y xiii) bases de datos

- Se realizaron actividades culturales para los estudiantes entrantes: i) grupo ensamble folclórico, ii) danzas, iii) pintura, iv) Colombia en tres pasos, v) salida al centro histórico y vi) salida a Villa de Leyva
- Dentro de los resultados de las estancias se están avanzando entre estudiantes: capítulos de libros, artículos de investigación, presentaciones de resultados en eventos internos y externos y trabajos de grado, entre otros.
- Se firmó el convenio de Opción a Segundo Título con la Universidad Autónoma del Estado de Puebla – UPAEP que consiste en el reconocimiento de las especializaciones de Formulación y Evaluación Social y Económica de Proyectos y Administración Financiera como primer año de Maestría en Dirección y Finanzas; y de la especialización en Psicología de las Organizaciones como primer año de la Maestría en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Como parte del programa de reciprocidad de Fellows Colombia, el ICETEX le otorgó la Beca Colombia al estudiante brasilero Diogo Cavazotti Aires. El estudiante cursará los dos años de la Maestría de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario de nuestra Universidad. El beneficio incluye manutención, seguro médico e imprevistos financiada por el ICETEX, mientras que la Universidad Católica de Colombia otorga una exención del 100% del costo de la matrícula al estudiante. Esta es la segunda Beca Colombia que le asignan a la Universidad.



- La ORII apoyó el proceso de construcción de una propuesta académica de curso corto internacional dirigida a la institución IMED en Brasil, la cual fue aprobada y se ejecutará en 2020.
- La ORII apoyó la planeación y seguimiento de las 128 movilidades salientes de corta duración así: i) Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (99 participantes), ii) Facultad de Psicología (10 participantes), Facultad de Diseño (tres participantes) y Facultad de Ingeniería (16 participantes).

### Instituto de lenguas

- Durante la semana de inducción al período académico 2019-3 se llevó a cabo la aplicación de los exámenes de suficiencia para los estudiantes nuevos de pregrado, logrando una cobertura del 91,46% (ver tabla 17).
- Adicional a la aplicación de las pruebas, el Instituto de Lenguas realizó un taller de sensibilización para estudiantes sobre la importancia y mecanismos para el cumplimiento del requisito de lengua extranjera de manera oportuna.
- La semana inmediatamente posterior a la presentación del examen se publicaron los resultados en la página web de la Universidad para que los estudiantes realizaran la consulta y, en consecuencia, lograran proyectar la manera y tiempos para cumplir con el requisito



**TABLA 17. Resultados examen de suficiencia de los estudiantes nuevos de pregrado - 2019-3**

Nivel	Estudiantes	
A0	376	55%
A1	140	21%
A2	61	9%
B1	27	4%
B2	13	2%
C1	4	1%
C2	0	0%
Sin examen	58	9%
<b>Total</b>	<b>679</b>	

Fuente: Instituto de Lenguas

- Con el fin de mejorar las habilidades comunicativas de los estudiantes (con o sin ningún nivel de inglés) el Instituto de Lenguas viene ofreciendo electivas en inglés para los estudiantes de pregrado y posgrado de la Universidad:
  - Basic english for architects
  - Basic english for engineers
  - Basic english for lawyers
  - Basic english for psychologists
  - Basic reading comprehension
  - Reading comprehension in english
  - Business culture and negotiation
  - Academic writing skills in english
- En el 2019-1 estuvieron inscritos en estas asignaturas 179 estudiantes mostrando un aumento del 36,4% con respecto al semestre anterior.
- Tras la presentación de la propuesta de “inglés para Niños” ante la Vicerrectoría Académica y la Dirección de Planeación, se ha venido trabajando en los requisitos administrativos dentro de la Universidad para la apertura de este



Programa. Estos cursos estarán dirigidos a niños entre 6 y 11 años y a adolescentes entre 12 y 16 años.

- Se encuentran programadas la auditoria interna que se llevará a cabo los días 19 y 20 de septiembre y la auditoria externa de renovación de certificados ISO 9001, NTC 5555 y NTC 5580 para los días 16, 17 y 18 de octubre.

## Editorial

- Dando continuidad a los proyectos de visibilidad de las revistas de la Universidad, se están adelantando las siguientes acciones:
  - Procesamiento en versión digital bajo estándar XML- JATS – SciElo de la Revista Acta Colombiana de Psicología, Vol. 22, No. 2 (en proceso)
  - Procesamiento en versión digital bajo estándar XML- JATS – SciElo de la Revista Finanzas y Política Económica, Vol. 11, No. 1 (en proceso)
  - Archivos HTML de la Revista Novum Jus, Vol. 13, No. 2 (en proceso)
  - Coordinación de asistencia técnica y actualización para la gestión de las revistas sobre la plataforma OJS (permanente).
- Se ha publicado 19 libros así: 11 resultado de procesos de investigación, cuatro de docencia y cuatro de extensión (ver tabla 18).



**TABLA 18. Libros – junio y julio de 2019**

Función Sustantiva	Libro	Estado
Investigación	Aplicación de la Ley de transparencia y el acceso a la información pública	Finalizado
	Contratos atípicos	Finalizado
	Teoría de los títulos valores	Finalizado
	Derecho privado. Abordaje desde algunos de sus principios generales	En proceso
	DDHH, democracia y poder judicial	En proceso
	DDHH y no humanos de última generación	En proceso
	El discurso del asesino serial	En proceso
	Renovación urbana, globalización y patrimonio	En proceso
	El borde urbano como territorio complejo	En proceso
	La reducción de la indemnización por razones de equidad	En proceso
	Modernización de las instituciones del derecho civil (versión en inglés)	En proceso
Docencia	Actualizaciones en psicología organizacional	Finalizado
	Los niños y los ogros*	Finalizado
	A ver tus miedos con el avestruz*	Finalizado
	La enseñanza de la estadística en la Universidad Católica de Colombia	En proceso
Extensión	Foro por la vida VII	Finalizado
	Foro por la vida VIII	Finalizado
	Tercer Encuentro de Ciencias Básicas	En proceso
	Universidad, responsabilidad y humanismo	En proceso

\*Cartillas de la Especialización en Psicología Clínica para intervención terapéutica  
Fuente: Editorial

- Se han publicado las siguientes revistas (ver tabla 19).

**TABLA 19. Revistas – junio y julio de 2019**

Revista	Número	Volumen	Estado
Revista de Arquitectura	21	2	Finalizado
Revista Acta Colombiana de Psicología	22	2	Finalizado
Revista Finanzas y Política Económica	11	1	Finalizado
	11	2	En proceso
Revista Novum Jus	13	2	Finalizado

Fuente: Editorial





- Se encuentran en proceso editoriales las siguientes publicaciones de carácter institucional:
  - Carta de Psicología No. 50 (en proceso)
  - Colección Pretextos No. 2 (finalizado)
  - Colección Cuadernos Pedagógicos No. 1: Pedagogía, didáctica y evaluación (finalizado)
  - Collage de arquitectura (en proceso)
  - Elementos que integran el currículo (en proceso)
  - Estatuto profesoral (en proceso)
  - Reglamento del Centro de Conciliación (en proceso)
  - Cambio cultural desde la identidad (proceso).
- Con el fin de dar visibilidad y distribución comercial de los libros, la Universidad participó en las ferias del libro de Manizales (internacional), Bucaramanga y Barranquilla. Adicionalmente, se está preparando la participación de la Universidad en la Feria Internacional del Libro – UNAM – FILUNI (México) y en la Feria del Libro y la Cultura (Medellín).
- Finalmente, es importante mencionar el reconocimiento que la Biblioteca Nacional de Colombia otorgó a la Universidad por el cumplimiento con el depósito legal.

## Admisiones

- Se encuentran matriculados, para el 2019-3, 1.605 estudiantes nuevos, 679 en programas de pregrado (42,3%) y 926 en programas de posgrado (57,7%).
- Es importante mencionar que el 53% de la nueva matrícula de posgrado está concentrada en los programas de Especialización en Derecho Constitucional y



Administrativo (18%), Especialización en Administración Financiera (15%), Especialización en Formulación y Evaluación Social y Económica de Proyectos (10%) y en la Especialización en Derecho del Trabajo y Seguridad Social (10%) (ver tablas 20 y 21).

- En 2019-3, la Universidad cuenta con 10.765 estudiantes, 8.943 de pregrado (83%) y 1.822 de posgrado (17%).
- El 92% de los estudiantes de posgrado están matriculados en programas de especialización (1.674 personas), el 7% en programas de maestría (129 dicentes) y el 1% en el Doctorado en Psicología (19 estudiantes).
- Así mismo, el 4% de los estudiantes de posgrado se encuentran matriculados en modalidad virtual (ver tablas 20 y 21).

**TABLA 20. Estudiantes de pregrado – 2019-3**

Programa Académico	Estudiantes Nuevos				Estudiantes Totales			
	Franja Diurna	Franja Nocturna	Total		Franja Diurna	Franja Nocturna	Total	
Arquitectura	96	37	133	20%	803	594	1.397	16%
Derecho	138	85	223	33%	1.680	1.423	3.103	35%
Economía	26	18	44	6%	201	324	525	6%
Ingeniería Civil <sup>1</sup>	57	47	104	15%	634	992	1.626	18%
Ingeniería de Sistemas y Computación <sup>2</sup>	33	15	48	7%	276	181	457	5%
Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	3	6	9	1%	100	82	182	2%
Ingeniería Industrial	17	15	32	5%	266	419	685	8%
Psicología	70	16	86	13%	664	304	968	11%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>239</b>	<b>679</b>		<b>4.624</b>	<b>4.319</b>	<b>8.943</b>	

<sup>1</sup>Incluye los estudiantes de los programas de Ingeniería Civil viejo y nuevo

<sup>2</sup>Incluye los estudiantes de los programas de Ingeniería de Sistemas y de Ingeniería de Sistemas y Computación

Fuente: Oficina de Admisiones – fecha de consulta 23 de agosto de 2019



**TABLA 21. Estudiantes de posgrado – 2019-3**

Programa Académico	Estudiantes Nuevos		Estudiantes Totales	
	Nº	%	Nº	%
Especialización en Administración Financiera	143	15%	257	14%
Especialización en Auditoría de Sistemas de Información	6	1%	18	1%
Especialización en Derecho Constitucional y Administrativo	163	18%	304	17%
Especialización en Derecho del Trabajo y Seguridad Social	88	10%	172	9%
Especialización en Derecho Penal y Ciencias Forenses	33	4%	70	4%
Especialización en Derecho Probatorio	17	2%	33	2%
Especialización en Derecho Tributario y Aduanero	39	4%	78	4%
Especialización en Formulación y Evaluación Social y Económica de Proyectos	91	10%	173	9%
Especialización en Gerencia de Obras	63	7%	119	7%
Especialización en Gobierno y Gestión del Desarrollo Regional y Municipal	36	4%	71	4%
Especialización en Ingeniería de Pavimentos	17	2%	33	2%
Especialización en Psicología Clínica	52	6%	82	5%
Especialización en Psicología de las Organizaciones	19	2%	47	3%
Especialización en Psicología Educativa	18	2%	30	2%
Especialización en Psicología Jurídica	20	2%	30	2%
Especialización en Recursos Hídricos	21	2%	42	2%
Especialización en Seguridad de la Información	25	3%	43	2%
Especialización en Sistema Penal Acusatorio	38	4%	72	4%
Maestría en Ciencia Política	8	1%	24	1%
Maestría en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	13	1%	33	2%
Maestría en Diseño Sostenible*	0	0%	11	1%
Maestría en Ingeniería y Gestión de la Innovación	10	1%	25	1%
Maestría en Psicología	5	1%	36	2%
Doctorado en Psicología	1	0%	19	1%
<b>Total</b>	<b>926</b>		<b>1.822</b>	

\*La Maestría en Diseño Sostenible tiene admisión anual por lo que no cuenta con estudiantes nuevos en el período académico 2019-3

Fuente: Oficina de Admisiones – fecha de consulta 23 de agosto de 2019

## Proyecto 360

El estado de avance de los módulos de HCM, Proyectos e Investigación, Darwin Ed, BICS “Los 40 Principales”, Campus Solutions y Plan de Trabajo Docente se presenta a continuación:



## HCM

Se realizó una reunión entre las unidades de Talento Humano, contabilidad e Informática con el proveedor, para revisar que actividades o plan de choque se debe realizar, para resolver todos los inconvenientes. Estas actividades se deben ejecutar entre agosto y diciembre.

## PROYECTOS E INVESTIGACIÓN

A continuación, se describen las actividades realizadas:

- Los desarrolladores de la Universidad actualizaron el árbol de departamentos en FSCM para que quedaran igual a como están descritos en el módulo de HCM.
- Se actualizaron los usuarios de los investigadores para las capacitaciones.
- Se realizaron las actualizaciones en el sistema de los Semilleros, Grupos y Centros de Investigación.
- Se realizaron pruebas documentadas del módulo de productos tanto en Grants como en Project Costing.
- Se realizaron las capacitaciones en el ambiente de test para el ingreso de las propuestas de la Convocatoria del 2020, desde el día martes 9 de Julio, hasta el 16 de agosto.
- Se está realizando acompañamiento a los investigadores para el ingreso de las propuestas en el ambiente de producción, resolviendo dudas del manejo de la misma y reportando las incidencias.



## **DARWINED**

A continuación, se describen las actividades realizadas:

- De acuerdo con las fechas definidas en el Calendario Académico Institucional, el 20 de junio de 2019 se envió a Tic's la Programación Académica de la Universidad generada por DarwinEd para el actual periodo académico, 2019-3.
- Con el resultado antes señalado, el 21 de junio fue emitida formalmente la pre-matricula de los estudiantes antiguos, incluyendo la carga sugerida (horarios de clases) para el 2019-3 y los recibos de pago correspondientes.
- A partir del 25 de junio y durante el mes de julio se atendieron algunas novedades relacionadas con el ajuste de algunos horarios y algunas reasignaciones de planta física para pregrado y posgrado.

## **CAMPUS SOLUTIONS**

A continuación, se describen las actividades realizadas:

- Por parte de la consultoría se continúa en la entrega de los documentos de alcance de la vertical de finanzas, está en revisión de los mismos por parte de la Universidad.
- La continuidad de la implementación de Campus será hasta que se realice la entrega del Diseño de Estudio de Cobro por Créditos.

## **PLAN DE TRABAJO DOCENTE**

Se dio cierre al proyecto el día 28 de junio de 2019, por parte de la División de Talento Humano, quedaron los siguientes puntos pendientes:

- Envío de la información de la estructura final de las plantillas del documento anexo al contrato y el Otrosí.



- Envío de texto para mensajes que se enviarán por correo a las personas responsables cuando se modifica el Plan de Trabajo Docente.
- Informar el paso a producción del proyecto plan de trabajo docente.

## Talento Humano

A continuación, se relaciona los temas y actividades realizados durante los meses de junio y Julio por parte de la oficina de Gestión de Talento Humano:

- Socialización del nuevo Estatuto Profesoral con 325 Docentes de planta, se les indico como han quedado en la primera clasificación que se ha realizado por el Comité de asuntos Profesorales.
- Parametrización del Sistema HCM para soportar el nuevo estatuto Profesoral.
- Se realizaron Vacaciones Recreativas para 49 hijos de colaboradores, con visitas al Zoológico de Santa Cruz, Parque Salitre Mágico, Club Campestres Cafam y Club Cafam Melgar.
- Reinducción a 449 empleados Administrativos, se reforzaron temas de Misión, PEI, Seguridad y Salud, Procesos de Calidad y Acreditación, Plan de desarrollo, Comité de Convivencia, Proyecto 360, Beneficios, Socialización nuevo Reglamento Interno de Trabajo y participación de los aliados estratégicos entre otros.
- Participación en el desarrollo del proyecto “Plan de trabajo Docente” que entrara en operación para el próximo semestre académico. Elaboración de casos de uso, pruebas y parametrización.



- Selección y vinculación de 40 personas entre docentes y administrativos y 50 vinculaciones en el Instituto de Lenguas para los cursos de inglés intersemestrales.
- Capacitación nuevos integrantes de Copasst elegidos, y Brigadistas de Emergencia.
- Realización de Inspecciones y Auditorias de Seguridad y salud en el trabajo en varias dependencias y a los contratistas de la Universidad.
- Continuación de trámites y comunicaciones ante Colpensiones para aclaración de deudas presuntas y realización de cálculos actuariales.
- Realización y Planeación de capacitaciones para diferentes áreas en temas como Valor de la Solidaridad, Desarrollo Personal para el Éxito laboral, Cursos de Inglés para personal administrativo, Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo y otros específicos para algunas áreas.

## Habeas Data

De conformidad con los compromisos asumidos por Secretaría General en relación con la protección del Habeas Data, nos permitimos presentar el informe respecto de las novedades que se han suscitado en relación con el tema:

- En primer lugar, la Abogada Ingrid Paola Ángel, quien se desempeñaba como Especialista en Habeas Data de la Universidad de Colombia, dejó el cargo durante la segunda semana de Julio, cargo que se encuentra siendo ocupado por el Abogado Anthony Rocha Ayala.
- La dependencia, estos últimos meses, ha desarrollado tareas y gestiones encaminadas a dar cumplimiento al ordenamiento constitucional y legal en materia de Habeas Data como son las siguientes:



- Se asistió al VII Congreso Internacional de Protección de Datos organizado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Se realizó el reporte oportuno de las Novedades de reclamaciones y peticiones que tienen como objetivo la protección de datos.
- Se encuentra en actualización el portal web Aula Virtual de Habeas Data.
- Se atendió requerimiento de la Fiscalía General de la Nación que tenía como objeto la entrega de videograbación.
- Control y verificación de la Base de Datos de Bienestar identificada con el nombre “Encuentro Intercolegiado de Coros 2.019”.



Bogotá, julio 16 de 2019

Señores  
**SALA DE GOBIERNO**  
Universidad Católica de Colombia  
La Ciudad

Respetados miembros de la Sala de Gobierno:

Atendiendo su solicitud, me permito a continuación dar la apreciación sobre el informe de gestión que presentó el Decano de la Facultad de Ingeniería, ingeniero Jaime Díaz, a la Sala de Gobierno el pasado mes de junio.

En el informe se mencionan los resultados de la gestión de la Facultad en los últimos dos años y medio, en lo referente a las cifras de población estudiantil y profesoral; en la categorización de los grupos de investigación en la última convocatoria de Colciencias; las reformas curriculares llevadas a cabo y las renovaciones de los registros calificados obtenidos ante el Ministerio de Educación Nacional; los desarrollos en procesos de patentamiento, movilidad y proyección social, así como el fortalecimiento de espacios físicos y de laboratorios.

Los datos mostrados indican avances importantes en docencia, investigación, proyección social e internacionalización. No obstante, el informe es esencialmente descriptivo de las acciones y resultados alcanzados, sin que se evidencie la relación de éstos con el plan de desarrollo institucional y los planes de mejoramiento, como tampoco un análisis en función de los aspectos a mejorar, las dificultades encontradas y la proyección de la Facultad para el siguiente periodo.

En tal sentido, el informe deja por fuera la posibilidad de que la alta dirección de la Universidad pueda conocer, comprender e interpretar, con mayor precisión, la realidad actual de la Facultad de Ingeniería en términos de las condiciones que están presentes en los procesos académicos y administrativos. Es así, como se

hace necesario el análisis y la reflexión de varios aspectos que impactan el presente y el futuro de la Facultad y a los cuales me referiré a continuación.

La tendencia decreciente en la matrícula de estudiantes nuevos, especialmente en los programas de Ingeniería Civil e Ingeniería Industrial es un tema, sin que sea únicamente del resorte de la Facultad, que amerita un análisis en función de los factores internos y externos que están incidiendo en esta problemática, como también en las estrategias para poder contrarrestarlos. Por otra parte, en el informe no se mencionan datos de matrícula de los posgrados (cinco especializaciones y una maestría) que de igual forma requerían un análisis, especialmente por la disminución de la matrícula en algunos programas y la propuesta de acciones para enfrentar esta dificultad.

Otro tema no mencionado en el informe de gestión y que está relacionado con la población estudiantil, específicamente en lo que concierne a los programas de pregrado, es la deserción de estudiantes. A pesar de que se han venido haciendo ingentes esfuerzos con estrategias implementadas por la Facultad y la Institución, para aumentar la permanencia de los estudiantes en la Universidad, aún sigue siendo preocupante el abandono de los alumnos en programas como Ingeniería de Sistemas y Computación e Ingeniería Electrónica y de Telecomunicaciones. En consecuencia, sería conveniente que el decano señale las acciones realizadas, las dificultades presentadas y los ajustes a las acciones actuales que se están diseñando para disminuir la deserción estudiantil.

Los resultados en las pruebas Saber Pro son otro elemento a considerar en el informe, que conjuntamente con la deserción son dos indicadores de mayor importancia para la Facultad de Ingeniería y en los que se requieren mostrar avances significativos en los próximos procesos de aseguramiento de la calidad (registros calificados y acreditaciones), tanto de programas como institucional. Es importante que el ingeniero Jaime Díaz recoja en el informe los resultados obtenidos en las competencias genéricas y específicas evaluadas en Saber Pro, las

actividades realizadas por la Facultad y por la Institución para mejorar las puntuaciones, así como las dificultades encontradas y las acciones que conjuntamente con la Vicerrectoría Académica se están diseñando para mejorar los resultados en estas pruebas.

Sobre la planta docente sería pertinente que la Sala de Gobierno conociera las decisiones de contratación, desvinculación y capacitación, entre otras, que se han tomado en estos dos años y medio, y que han tenido el propósito fundamental de mejorar la calidad en la formación de nuestros estudiantes, como también las condiciones laborales de los profesores.

En términos de movilidad docente y estudiantil, convendría especificar en el informe de gestión las estrategias que la Facultad, con el apoyo efectivo de la Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales, han venido desarrollando y plantear, de ser necesario, nuevas acciones que permitan seguir fortaleciendo este proceso.

En lo que se refiere a la investigación y particularmente en el tema de las patentes, la información es muy breve, en razón a que no se precisa el avance que hay en el proceso de patentamiento de cuatro tecnologías (en la tabla elaborada en el informe de gestión hay un error al sumar un total de 5), ni se expone la propuesta, en la que el Ingeniero Díaz ha venido insistiendo, de crear una OTRI (Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación) que tendría, entre otros propósitos, la de comercializar las patentes que se obtengan.

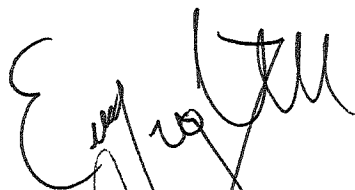
Un criterio que estaba específico en el formato entregado al decano para elaborar el informe de gestión se refería a la proyección de la Facultad en el próximo periodo, aspecto que no se hizo evidente en el documento, debido a que solo se expone de manera sucinta la propuesta de nuevos programas de pregrado y posgrado, la cual ya fue radicada para su estudio en el Comité de Planeación de la Universidad. Además de que en el informe no hay ningún argumento de las razones por las

cuáles se proponen estos programas, tampoco se observa la proyección de la Facultad en términos académicos, administrativos e inclusive financieros, teniendo en cuenta las políticas y planes de la Institución, las condiciones de mercado, las normativas gubernamentales y el contexto social que exigen planear y dar respuestas innovadoras y oportunas a los cambios frecuentes que se vienen dando en la educación superior.

Para finalizar, considero no solo necesario sino también justo reconocer la labor que ha venido adelantando el Ingeniero Jaime Díaz al frente de la decanatura de la Facultad de Ingeniería. Aunque todavía faltan diferentes procesos por mejorar, los logros alcanzados son importantes y no solo están representados en aspectos académicos, investigativos y de aseguramiento de la calidad, sino particularmente en la organización administrativa de la Unidad, en la conformación de un equipo de trabajo que ha venido ayudando a la solución varias dificultades que eran apremiantes de subsanar y especialmente en el hecho retomar el liderazgo de la Facultad que se había debilitado en la decanatura anterior.

Espero haber consignado en este documento los aspectos más relevantes que permitan enriquecer el informe de gestión presentado por el Decano de la Facultad de Ingeniería y manifiesto mi disposición para atender cualquier inquietud o aclaración que ustedes juzguen pertinente realizar.

Cordialmente,



**ELVERS MEDELLÍN LOZANO**  
Vicerrector Académico  
Universidad Católica de Colombia



---

## SALA DE GOBIERNO

Bogotá, D.C., 28 de agosto de 2019

### ACUERDO No. 004

#### ***“Por el cual se modifica el Manual de Tratamiento de Incidencias Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en la Universidad Católica de Colombia”***

La Sala de Gobierno de la **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA**, en sesión del 28 de agosto de 2019, en uso de las atribuciones Constitucionales, en especial las que le confiere la Ley 30 de 1992 y de las establecidas en el artículo 24 de los Estatutos de la Universidad y

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 69 consagra la autonomía Universitaria.
2. Que la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992 en sus artículos 28 y 29 establece que el concepto de autonomía universitaria faculta a las universidades, entre otros aspectos, para *“darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas y crear y modificar sus reglamentos”*.
3. Que el numeral 1 del Artículo 9 de la Ley 1740 de 2014 establece que dentro del ejercicio de la facultad de vigilancia de las instituciones de Educación Superior el Ministerio de Educación podrá: *...“ Hacer seguimiento a las actividades que desarrollan las instituciones de educación superior, con el objeto de velar por la prestación del servicio educativo en condiciones de calidad y continuidad” ...*
4. Que de acuerdo a lo dispuesto en la norma ISO 10002:2004... *“ Es conveniente que la alta dirección establezca de manera explícita el enfoque al cliente en la política de tratamiento de las quejas. La política debería estar disponible y ser conocida por todo el personal. La política debería estar disponible también para los clientes y otras partes interesadas. La política debería estar sustentada por procedimientos y objetivos para cada función y actividad del personal incluido en el proceso...”*
5. Que mediante Acuerdo N° 006 de 30 de junio de 2016, emitido por la Sala de Gobierno estableció la Política y se aprueba el Manual para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Universidad.



6. Que el plan de desarrollo 2012-2019 de la Universidad Católica de Colombia, estableció como uno de sus objetivos específicos: *“garantizar la organización transparente y la gestión efectiva”* para lo cual es necesario la creación, de mecanismos de comunicación bidireccionales con los diferentes públicos de interés, y de esta manera conocer sus inquietudes e incidencias que permitan el mejoramiento continuo de los procesos.
7. Que el lineamiento de Acreditación Institucional establece en el factor de Organización y Gestión características y aspectos a evaluar como: la *“Eficiencia del sistema de atención al ciudadano, el establecimiento de mecanismos eficaces que faciliten la comunicación interna y externa de la Institución”*, temas en los que el sistema de atención de incidencias de la Universidad aporta de manera significativa.
8. Que los lineamientos de Acreditación Institucional establecen en el factor de Bienestar Institucional que: *“una institución de alta calidad dispone de mecanismos e instrumentos eficientes y suficientes para generar un clima institucional que favorezca el desarrollo humano integral de toda la comunidad institucional en todos los ámbitos donde tiene presencia”*, razón por la cual el sistema de atención de incidencias de la Universidad amplía su cobertura a Egresados y Docentes.
9. Que la universidad católica de Colombia en busca de la excelencia de sus servicios reconoce la importancia de prestar un adecuado tratamiento de las incidencias reportadas por los diferentes públicos de interés, por lo cual se compromete a reconocer cada incidencia como una expresión valiosa que en un público de interés se tenga la solución para el mejoramiento continuo de los procesos, sensibilizar y responsabilizar a todos los niveles de la organización sobre la importancia de un adecuado tratamiento en las incidencias, además de disponer de los recursos y mecanismos efectivos para su atención apropiada.

#### ACUERDA:

**Artículo 1:** Aprobar la modificación al Manual para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en la Universidad Católica de Colombia, agregando las categorías de Egresados y Docentes.

**Artículo 2:** El texto del manual que regula la modificación del numeral 10 en el sentido de adicionar las categorías, temas y subtemas correspondientes a egresados y docentes para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Universidad Católica de Colombia se incorpora en documento anexo al presente Acuerdo.



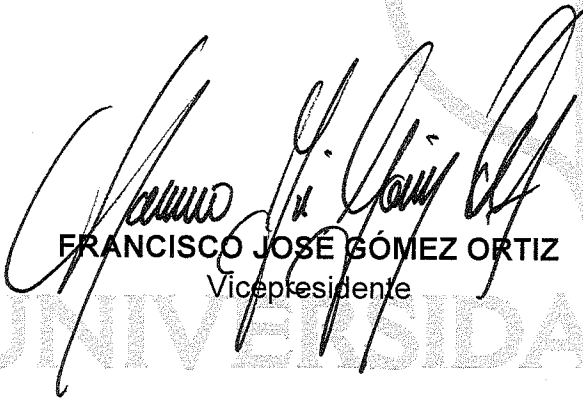
**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
de Colombia  
Vigilada Mineducación

**Artículo 3:** El Manual de Incidencias, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de la Universidad Católica de Colombia, servirá para interpretar los temas no regulados de forma específica en los procedimientos de incidencias que particularmente tengan otras áreas o dependencias de la Universidad de forma individual.

**Artículo 4:** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, a los 28 días del mes de agosto de 2019



**FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ**  
Vicepresidente



**SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO**  
Secretario General

**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
de Colombia  
Vigilada Mineducación



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
de Colombia

**MANUAL DE TRATAMIENTOS DE  
INCIDENCIAS**

Código:  
M 083 001  
Fecha:



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
de Colombia

**Manual de tratamiento de incidencias**

**Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)**

**Bogotá, agosto de 2019**







### Proceso: Tratamiento de incidencias

Responsable de proceso	Revisión del documento	Versión del documento	Fecha de vigencia
Vicepresidencia	1	1	2017

#### Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
2		Se incluye dentro del manual categorías de ayuda para egresados y docentes según compromisos consignados en de plan de mejoramiento institucional

#### Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ing. Leidy Patricia Rodríguez Bernal	Dr. Sergio Martínez Londoño, Dra. Erika Pulido Equipo de Proyecto	Sala de Gobierno
Cargo	Coordinador de Organización y Métodos		Sala de Gobierno
Firma			
Fecha			





### Tabla de contenido

1.	Presentación .....	5
2.	Objetivo general .....	6
3.	Objetivos específicos .....	6
4.	Conceptualización del sistema de incidencias.....	6
	De actuar (corregir y mantener) .....	8
5.	Principios del Sistema de Incidencias de la Universidad .....	8
6.	Política de tratamiento de incidencias para la Universidad .....	9
7.	Conceptos del Sistema de Incidencias.....	9
8.	Lineamientos generales del Sistema.....	10
	7.1 Orientación al usuario .....	10
	7.2 Instancias de primer y segundo nivel para la resolución de incidencias .....	11
	7.3 Canales para establecer una incidencia.....	12
	7.4 Contenido y titularidad de las incidencias .....	12
	7.5 Confidencialidad de la información .....	12
	7.6 Cierre de las Incidencias.....	12
9.	Roles y responsabilidades en el Sistema de Incidencias.....	13
	8.1 Alta Dirección y Comité Directivo Ad Hoc .....	13
	8.2 Encargado del Sistema de Incidencias (adscrito a la Vicepresidencia) .....	13
	8.3 Directores de unidad, decanos y líderes de procesos .....	14
	8.4 Secretaría General y unidades jurídicas .....	14
	8.5 Oficina de Planeación .....	15
	8.6 Oficina de Organización y Métodos .....	15
	8.7 Sistematización Administrativa .....	15
10.	Categorías e instancias de resolución .....	15
	10.1. Procesos de admisión.....	16
	10.2. Procesos académicos.....	17
	10.3. Procesos financieros.....	21
	10.4. Bienestar Universitario.....	22
	10.5. Planta física .....	23
	10.6. Servicio y atención administrativa.....	23
	10.7. Categorías específicas para docentes – Procesos Administrativos.....	25
11	Anexos .....	26





11.1	Anexo 1: Protocolos para reportar y contestar una incidencia .....	26
11.1.2.	Protocolo para contestar una incidencia.....	27
11.2	Procedimiento General para tratamiento de una incidencia.....	30

## 1. Presentación

La atención y la calidad en el servicio a la comunidad educativa es un aspecto fundamental para la Universidad Católica de Colombia, que, en coherencia con su Proyecto Educativo Institucional, propone desarrollar acciones para “el fomento, en los diferentes estamentos de la Universidad, de una responsable y creciente voluntad de servicio”. En este sentido, el Sistema de Atención de Incidencias (PQRSF: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) se constituye en un mecanismo de comunicación bidireccional y en una herramienta gerencial para el control y el mejoramiento continuo de los procesos y servicios que ofrece la Institución. El diseño del Sistema de Incidencias se fundamenta en la adopción y la adaptación para la Universidad de la norma ISO 10002:2004, relativa a la gestión de reclamaciones y la satisfacción del cliente.

El Sistema se diseñó a través de un proceso participativo, que incluyó las áreas académica y administrativa de la Institución. Para el pilotaje inicial del Sistema dispuesto en la página web de la Universidad, se consultó a un número determinado de estudiantes de cada Facultad sobre las categorías que consideraban más importantes, y se les invitó a que expresaran sus inquietudes o sugerencias en una fase inicial de implementación del proyecto.

Este Sistema permite captar información sobre la percepción que los diferentes públicos de interés tienen sobre los procesos y servicios, detectar debilidades y resolver oportunamente las inquietudes planteadas, sin que se sobrepase el límite de la Institución (tabla 1).

**Tabla 1.** Sistema de Incidencias para la Universidad Católica de Colombia

¿Qué es un Sistema de Incidencias?	¿Qué no es un Sistema de Incidencias?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una herramienta que permite detectar oportunamente debilidades, identificar sus causas raíces y plantear soluciones internas, sin que se sobrepase el límite de la Institución.</li> <li>• Es una herramienta que, implementada adecuadamente, minimiza efectos negativos sobre la reputación de la Universidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es una herramienta para “encontrar culpables”.</li> <li>• No es una herramienta para solucionar procesos disciplinarios o litigios laborales.</li> <li>• No modifica ningún derecho u obligación requeridos por la normatividad aplicable.</li> </ul>



- Es una herramienta de comunicación bidireccional que posibilita el mejoramiento continuo de los procesos.

## 2. Objetivo general

Canalizar, atender y resolver oportunamente las incidencias que los diferentes públicos de interés de la Universidad tengan sobre los procesos y servicios prestados, analizar su impacto potencial y real y convertirlos en fuente de mejora continua para la Institución.

## 3. Objetivos específicos

- Implementar los mecanismos que les permitan a los diferentes públicos de interés de la Universidad el registro de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, garantizando así los principios referidos en la norma ISO 1002:2004.
- Implementar los roles, las responsabilidades y los procedimientos internos que permitan la recepción, la validación, el análisis, el seguimiento y el cierre de las diferentes incidencias reportadas por los usuarios.
- Identificar las tendencias de las incidencias reportadas por los diferentes públicos, sus causas raíces y las decisiones y acciones que se deben tomar para el mejoramiento continuo de los procesos y servicios.
- Fortalecer la competencia de orientación al usuario en los diferentes niveles de organización.
- Supervisar y mejorar continuamente el proceso de tratamiento de incidencias establecido institucionalmente.

## 4. Conceptualización del sistema de incidencias

El sistema de Incidencias para la Universidad se plantea a partir del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) de Deming, que permite, a través de cada una de sus etapas, conseguir la mejora continua de los procesos. A continuación, en la figura 1, se muestra cada una de las actividades que deben seguirse en las fases del ciclo, así como los responsables de desarrollarlas. En la tabla 2, por su parte, se describe lo que se realiza en cada fase y sus participantes.





Figura 1. Ciclo PHVA para el tratamiento de incidencias

Tabla 2. Fases del ciclo PHVA, acciones y participantes

Fase	¿Qué se realiza en esta fase?	¿Quiénes participan?
De planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento o revisión de la política para el tratamiento de incidencias en la Universidad</li> <li>• Definición de conceptos y tiempos para el tratamiento de incidencias</li> <li>• Diseño de procedimientos del Sistema</li> <li>• Definición de roles y responsabilidades en lo relativo al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Alta Dirección de la Universidad</li> <li>• El Equipo Técnico</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parametrización y personalización de la herramienta tecnológica que se utilizará</li> </ul>	
De hacer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la incidencia</li> <li>• Validación de la incidencia</li> <li>• Análisis del alcance y la gravedad de la incidencia</li> <li>• Identificación de las causas raíces de la incidencia</li> <li>• Seguimiento a la incidencia</li> <li>• Cierre de la incidencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Alta Dirección de la Universidad (Vicepresidencia)</li> <li>• Directores de unidad, decanos, líderes de procesos</li> <li>• Oficinas de Apoyo Jurídico</li> </ul>
De verificar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación de las incidencias reportadas por los diferentes públicos y recolección de información del tratamiento de cada una de ellas</li> <li>• Análisis y evaluación de la incidencia como fuente de información</li> <li>• Revisión de proceso de tratamiento de incidencia</li> <li>• Toma de decisiones sobre el proceso de incidencias y recomendaciones sobre los procesos que tengan mayor número de incidencias reportadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Comité Directivo Ad-Hoc</li> </ul>
<b>De actuar (corregir y mantener)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de acciones de mejoramiento de acuerdo con cada incidencia presentada</li> <li>• Vinculación de acciones en los Planes de Mejoramiento Institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores de unidad, decanos, líderes de procesos</li> <li>• Oficina de Planeación</li> </ul>

## 5. Principios del Sistema de Incidencias de la Universidad

El Sistema de Incidencias de la Universidad se fundamenta en los principios establecidos en la norma ISO 10002:2004:

- Visibilidad
- Enfoque al usuario





- Mejora continua
- Responsabilidad
- Gratuidad
- Accesibilidad
- Confiabilidad
- Objetividad
- Respuesta diligente

A los principios anteriores, la Universidad agrega el principio de *coherencia*, que garantiza la aplicación de normas regulatorias y marcos de referencia relacionados con el tema de incidencias.

## 6. Política de tratamiento de incidencias para la Universidad

La Universidad Católica de Colombia, en conformidad con la misión institucional y los compromisos allí consagrados, reconoce la importancia de realizar un adecuado manejo de las incidencias reportadas por los diferentes públicos de interés, entendidos estos como personas concretas, para lo cual se compromete a:

- Reconocer cada incidencia como una expresión valiosa que un público de interés entrega a la Institución, para el mejoramiento continuo de sus procesos (visibilidad, enfoque al usuario, mejora continua).
- Sensibilizar y asignar responsabilidades en todos los niveles de la organización sobre la importancia de un adecuado tratamiento de las incidencias. Además, disponer los recursos y mecanismos efectivos para su apropiada atención (responsabilidad, gratuidad, accesibilidad).
- Dar un tratamiento equitativo, diligente y transparente a cada una de las incidencias reportadas (confiabilidad, objetividad, respuesta diligente).
- Dar cumplimiento a las normas regulatorias que apliquen en el proceso de tratamiento de incidencias. Este compromiso implica además adoptar en el contexto institucional marcos de referencia internacionales en el manejo de quejas (coherencia).



## 7. Conceptos del Sistema de Incidencias

El Sistema reconoce una incidencia como cualquier acontecimiento, hecho o suceso sobre el cual determinado público de interés desee expresarse y que aporte al mejoramiento continuo de los procesos de la institución. En la siguiente tabla se definen los conceptos del Sistema y sus tiempos de respuesta en la Universidad.

**Tabla 3.** Conceptos del Sistema de Incidencias

Concepto	Definición	Tiempo de respuesta
Petición	Requerimiento que realiza un estudiante de la Universidad con el fin de que se le brinde información u orientación relacionada con los servicios institucionales.	Derechos de petición: 15 días hábiles. Petición de información o documentación: 10 días hábiles.
Queja	Expresión de insatisfacción por parte de un usuario ante la Universidad, con respecto a algún servicio, conducta o comportamiento de alguno de sus colaboradores.	De 5 a 10 días hábiles
Reclamo	Expresión que un usuario realiza por el incumplimiento de las condiciones de alguno de los servicios prestados por la Universidad.	De 5 a 10 días hábiles
Sugerencia	Recomendación que realiza un usuario sobre algún aspecto por mejorar en los servicios que ofrece la Universidad.	De 3 a 6 días hábiles
Felicitación	Recomendación que realiza un usuario sobre algún aspecto por mejorar en los servicios que ofrece la Universidad.	De 3 a 6 días hábiles

## 8. Lineamientos generales del Sistema

### 8.1 Orientación al usuario

- La Universidad contará con un único Sistema de Incidencias, el cual se configurará gradualmente para cada público de interés, con sus respectivas categorías.



- La Universidad Católica de Colombia reconoce como su principal público de interés a sus estudiantes; por tal motivo, en un primer momento el Sistema de Registro y Atención de Incidencias - PQRSF estará orientado a este público y se escalará gradualmente a los demás públicos de interés. Las categorías que el Sistema de Incidencias manejará para los estudiantes estarán planteadas desde los principales procesos y servicios que forman parte su ciclo de vida: aspirante, estudiante y egresado.
- Para los demás públicos de interés se tomarán las categorías dadas por los procesos y servicios que aplican a cada público.
- Los tipos de incidencia se consideran el referente principal para que los responsables de los procesos realicen la clasificación de las incidencias, evalúen el alcance y severidad de los efectos reales y potenciales de estas sobre el usuario o sobre la institución, al igual que para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta, según parámetros establecidos para cada incidencia.
- Las incidencias reportadas por los diferentes públicos de interés deben ser registradas de manera personal, a través de los canales establecidos institucionalmente (ver numeral 8.3).

## 8.2 Instancias de primer y segundo nivel para la resolución de incidencias

- Las instancias de primer y segundo nivel de resolución para cada categoría se definirán de acuerdo con el organigrama institucional, los lineamientos y procedimientos institucionales, y según la naturaleza de las responsabilidades asignadas a cada unidad académica y administrativa.
- Los responsables de dar respuesta a una incidencia deberán velar por que esta se solucione correctamente y en los tiempos estipulados, y que no se transfiera el límite de la Institución, de tal modo que no se haga pública.
- Cada responsable de resolver una incidencia tendrá hasta dos días hábiles, a partir de su recepción, para establecer un primer contacto y confirmar la recepción de la solicitud por parte del área encargada.
- Los escalamientos a una segunda instancia de resolución se realizarán en los siguientes casos:
  - Vencimiento de tiempos para contestar la incidencia.
  - En caso de no conformidad del usuario con la respuesta suministrada.
  - En caso de agotar todas las posibles soluciones (por parte del responsable del proceso) y cuando se requieran autorizaciones o apoyo de la segunda instancia de resolución.





### 8.3 Canales para establecer una incidencia

La Universidad Católica de Colombia cuenta con los siguientes medios para que los diferentes públicos puedan registrar una incidencia:

- Página web institucional: *www.ucatolica.edu.co*, ícono “Pido la palabra”. La persona encargada de realizar el reparto verifica la inquietud recibida y asigna una categoría y un tiempo de resolución; además, remite a la instancia de primer nivel (unidad académica o administrativa) que, por naturaleza, debe dar tratamiento a la incidencia.
- La Universidad cuenta con el correo electrónico *atencionalusuario@ucatolica.edu.co* para la recepción de incidencias. Cada una de las incidencias recibidas por este medio se ingresarán al Sistema para garantizar el registro en una base de datos única.
- De manera presencial y escrita, a través de la Oficina de Correspondencia de la Universidad, ubicada en la Avenida Caracas # 46-72, piso 2.

### 8.4 Contenido y titularidad de las incidencias

- No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias, irrespetuosas o se refieran a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia, o que sean presentados de manera incorrecta o difusa. La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente, la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.
- Las incidencias deben ser reportadas directamente por la persona que desee expresarla, a través de alguno de los medios establecidos institucionalmente (ver numeral 8.3).

### 8.5 Confidencialidad de la información

Los responsables del tratamiento de incidencias en la Universidad guardarán completa confidencialidad de los datos de las personas que registren una incidencia.

### 8.6 Cierre de las Incidencias

Se dará por cerrada una incidencia previa respuesta de conformidad del usuario en el aplicativo, o después de 5 días hábiles de haber dado la respuesta definitiva por parte del área encargada y no tener ninguna objeción en este tiempo sobre la respuesta comunicada.





## 8.6 Revisión del proceso de tratamiento de quejas

El Comité Directivo Ad-Hoc, nombrado por la Vicepresidencia, se reunirá dos veces al semestre, con el objetivo de verificar el cumplimiento del proceso e incorporar las mejoras correspondientes.

## 9. Roles y responsabilidades en el Sistema de Incidencias

### 9.1 Alta Dirección y Comité Directivo Ad Hoc

- Establecer y revisar continuamente la política para el tratamiento de incidencias en la Institución.
- Velar por el cumplimiento de la política y los principios del Sistema de Incidencias.
- Revisar los procesos y procedimientos utilizados para el tratamiento de incidencias.
- Tomar decisiones con respecto al proceso de tratamiento de incidencias.
- Recomendar acciones a seguir por cada uno de los líderes de procesos con respecto a las incidencias reportadas.
- Avalar acciones de mejoramiento propuestas por los líderes de proceso y que son derivadas del sistema de incidencias.
- Añadir categorías al Sistema de Incidencias de la Universidad, de acuerdo con los servicios prestados.

### 9.2 Encargado del Sistema de Incidencias (adscrito a la Vicepresidencia)

- Valorar la severidad y el posible impacto de la incidencia reportada en conjunto con la persona de recibir la incidencia en cada unidad académica o administrativa y el responsable del proceso asociado; clasificarla y establecer los tiempos de respuesta.
- Monitorear constantemente el Sistema y alertar sobre vencimiento de términos a los responsables de dar respuesta a las diferentes incidencias.
- Realizar los escalamientos a instancias de segundo nivel, de acuerdo con los criterios establecidos en el lineamiento 8.2 del presente documento.
- Realizar la revisión periódica de las respuestas dadas por los responsables de los procesos y dar el cierre a las incidencias, por conformidad del usuario o por tiempos establecidos.
- Revisar las incidencias con frecuencia a diario y una revisión más profunda cada semestre, con el objetivo de identificar tendencias o elementos por mejorar, y así evitar concurrencia de las quejas.



- Consolidar y analizar la información de incidencias reportadas para la fase posterior de verificación por parte del Comité Directivo Ad Hoc.
- Hacer seguimiento a acciones prioritarias que permitan eliminar las causas raíces de las incidencias negativas o la aplicación de las sugerencias expresadas por los usuarios.
- Mantener organizado el archivo de incidencias recibidas en físico.

### 9.3 Directores de unidad, decanos y líderes de procesos

La responsabilidad sobre las incidencias reportadas por los usuarios, desde su recepción hasta su cierre, recaerán sobre el responsable del proceso asociado a la incidencia, para lo cual se determinarán categorías e instancias de primer y segundo nivel de resolución. Será responsabilidad de directores de unidad, decanos y líderes de procesos:

- Identificar las causas raíces de las incidencias reportadas y que sean de su competencia, y establecer acciones de mejoramiento para eliminarlas.
- Verificar si las acciones de mejora derivadas del sistema de incidencias se encuentran en algún plan de trabajo de la unidad correspondiente, con el fin de optimizar recursos.
- Dar cierre a las incidencias previa respuesta a conformidad de los usuarios del sistema o después de 5 días hábiles de haber dado la respuesta definitiva.
- En las unidades académicas (Facultades y Departamentos) el Secretario Académico será la persona encargada de canalizar las diferentes incidencias con el apoyo de una persona que haga parte de la facultad y que sea designada por el Decano. Para el caso de las Unidades administrativas será el Director o líder de la unidad con el apoyo de una persona de su equipo designada por el mismo.

### 9.4 Secretaría General y unidades jurídicas

- Asesorar jurídicamente a los decanos, directores de unidad y responsables de proceso para el tratamiento de las diferentes incidencias reportadas por los públicos de interés.





### **9.5 Oficina de Planeación**

- Vincular a los Planes de Mejoramiento las acciones que los líderes de proceso establezcan para el mejoramiento de los procesos.

### **9.6 Oficina de Organización y Métodos**

- Apoyar a la Alta Dirección en la definición o actualización de la política de tratamiento de incidencias.
- Apoyar a la Alta Dirección en la definición y actualización de procesos y procedimientos asociados al Sistema de Incidencias de la Universidad.
- Asesorar técnicamente en el diseño o la actualización de los procedimientos institucionales de acuerdo con los planes de mejoramiento derivados del Sistema de Incidencias.

### **9.7 Sistematización Administrativa**

- Prestar el soporte técnico necesario al aplicativo de registro de incidencias institucionales.
- Parametrizar y adecuar el Sistema de Incidencias de la Universidad de acuerdo con las directrices establecidas.
- Garantizar la disponibilidad de la información actual e histórica en el Sistema de Incidencias de la Universidad.



## 10. Categorías e instancias de resolución

Para el público de interés estudiante, egresado, y docente el Sistema de Incidencias dispuesto en la página web maneja categorías específicas las cuales son aplicables a uno o más tipo de usuario en el sistema, como se muestra en la Figura 2:

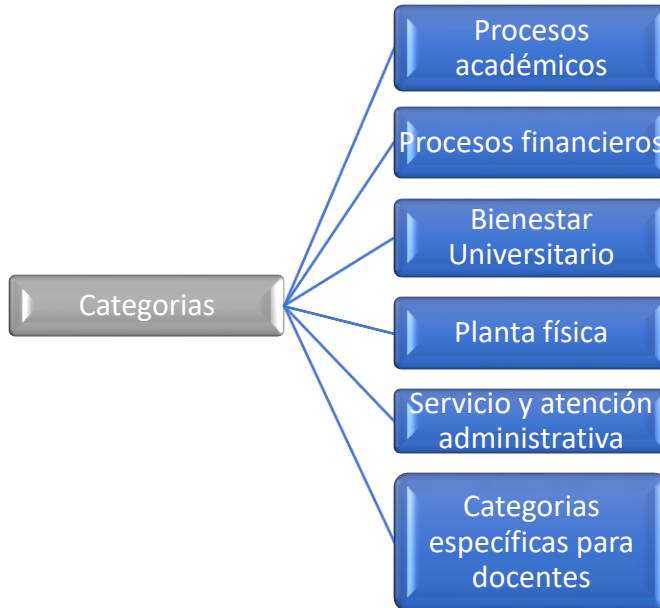


Figura 2. Categorías del Sistema de Incidencias para Procesos de admisión y oferta académica

### 10.1. Procesos de admisión

Tema	Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución	Aplica a:
Oferta Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferta de programas académicos</li> <li>Inscripciones</li> <li>Valores de matrícula</li> </ul>	Director Oficina de Admisiones	Decano Académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiante</li> <li>Egresado</li> <li>Docente</li> </ul>





## 10.2. Procesos académicos

**Tabla 4.** Sistema de Tratamiento de Incidencias, categoría *procesos académicos*

Tema	Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución	Aplica a:
Servicios prestados a través de la Plataforma Académica Web (PAW)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajuste de la carga académica</li><li>• Consulta de horarios</li><li>• Recibos de pago</li></ul>	Director de la Oficina de Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decano Académico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiantes</li></ul>
Instituto de Lenguas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oferta de programas</li><li>• Certificaciones</li><li>• Examen de suficiencia</li></ul>	Director del Instituto de Lenguas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decano Académico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiantes</li><li>• Egresados</li></ul>





<p>Internacionalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios y alianzas académicas para la internacionalización</li> </ul>	<p>Director de la Oficina de Relaciones Internacionales e interinstitucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rectoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes</li> <li>• Egresados</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados académicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados y constancias</li> <li>• Historias académicas</li> <li>• Situación académica del estudiante</li> <li>• Correcciones de notas</li> </ul> <p>Planes de <b>estudio</b></p>	<p>Director de la Oficina de Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decano Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historial Académico</li> <li>• Certificado de Notas</li> <li>• Solicitud de Contenidos programáticos</li> <li>• Duplicados de Acta /Diploma de grado</li> </ul>	<p>Director de la Oficina de Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decano Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egresado</li> </ul>



Aplicación del Reglamento del Estudiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas</li> <li>• Segundo calificador</li> <li>• Calendario académico</li> </ul>	Director de la Oficina de Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General</li> <li>• Decano Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> </ul>
Recursos educativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorios de Facultad</li> <li>• Laboratorios Transversales</li> <li>• Salas de informática</li> </ul>	Facultades (decanos, coordinadores de Laboratorio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decano Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> <li>• Docente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos audiovisuales</li> <li>• Wi-Fi*</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>	Director de Centro de servicios Informáticos Coordinador de Recursos Educativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> <li>• Docente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca</li> </ul>	Director de Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> <li>• Egresado</li> <li>• Docente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carné</li> </ul>	Oficina de Registro y Control Académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decano Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> <li>• Egresado</li> <li>• Docente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de horarios</li> <li>• Inasistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facultades (Decanos)</li> </ul> Directores de programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decano Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato hacia los estudiantes</li> </ul>			
Incidencias con profesores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma educativa Moodle</li> <li>• Materiales digitales de aprendizaje</li> <li>• Acompañamiento docente</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de Innovación Académica</li> <li>• Decanos de Facultad</li> <li>• Directores de programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decano Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> </ul>
Servicios de Extensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsa de empleo</li> <li>• Emprendimiento</li> <li>• Educación Continuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Extensión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decano Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes</li> <li>• Egresados</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación del Servicio de la Unidad de Servicios Psicológicos</li> <li>• Prestación del Servicio del Consultorio Jurídico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decanos</li> <li>• Coordinadores de unidades de servicios de Extensión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decano Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egresados</li> </ul>
Capacitación Docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líneas de investigación, pedagogía y TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicerrectoría Académica</li> <li>• Vicerrector de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rectoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docente</li> </ul>



### 10.3. Procesos financieros

Tabla 5. Sistema de Tratamiento de Incidencias, categoría *procesos financieros*

Tema	Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución	Aplica a:
Becas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Becas de Reglamento</li><li>• Becas de Bienestar</li><li>• Otras Becas</li><li>• Convenios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director de la Oficina de Registro y Control, con apoyo de Bienestar Universitario</li><li>• Director de Contabilidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección Administrativa</li><li>• Decanatura Académica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiante</li><li>• Egresado</li></ul>
Matrícula financiera	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paz y salvo financiero</li><li>• Estado financiero del estudiante</li><li>• Recibos de matrícula</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director de División Contabilidad, en coordinación con la Oficina de Registro y Control</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección Administrativa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiante</li></ul>
Créditos financieros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estado de crédito</li><li>• Entidades avaladoras</li><li>• Créditos Icetex</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• División de Contabilidad, sección de Créditos a Estudiantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección Administrativa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiante</li><li>• Egresado</li></ul>



#### 10.4. Bienestar Universitario

**Tabla 6.** Sistema de Tratamiento de incidencias, categoría *Bienestar Universitario*

Tema/subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución	Aplica a :
Recreación y actividad física	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Bienestar</li><li>• Coordinador de Deportes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rectoría</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiantes</li><li>• Egresados</li><li>• Docentes</li></ul>
Arte y cultura	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Bienestar</li><li>• Coordinador de Grupos Culturales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rectoría</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiantes</li><li>• Egresados</li><li>• Docentes</li></ul>
Formación humana, pastoral y capellanía	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Bienestar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rectoría</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiantes</li><li>• Egresados</li><li>• Docentes</li></ul>
Promoción de la salud universitaria y emergencias de salud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Bienestar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rectoría</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiantes</li><li>• Egresados</li></ul>
Asuntos estudiantiles (grupos de protocolo, becas de Bienestar, apoyo en vivienda e inclusión educativa)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Bienestar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rectoría</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiantes</li></ul>

**10.5. Planta física**
**Tabla 7.** Sistema de Tratamiento de incidencias, categoría *planta física*

Tema/subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución	Aplica a :
Estado de las instalaciones	División de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes</li> <li>Egresados</li> <li>Docentes</li> </ul>
Seguridad e higiene de la planta física	División de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes</li> <li>Egresados</li> <li>Docentes</li> </ul>
Mantenimiento de la planta física	División de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes</li> <li>Egresados</li> <li>Docentes</li> </ul>

**10.6. Servicio y atención administrativa**
**Tabla 8.** Sistema de Tratamiento de incidencias, categoría *servicio y atención administrativa*

Tema/subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución	Aplica a:
Horarios de atención en áreas de servicio administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de Talento</li> </ul> Con apoyo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Decanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicerrector de Talento Humano o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiante</li> <li>Egresados</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Directores de Unidad</li></ul>	Director de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"><li>• Docente</li></ul>
Atención presencial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director de Talento</li></ul> Con apoyo de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Decanos</li><li>• Directores de Unidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vicerrector de Talento Humano o Director de Talento Humano</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiante</li><li>• Egresados</li><li>• Docente</li></ul>
Atención telefónica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director de Talento</li></ul> Con apoyo de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Decanos</li><li>• Directores de Unidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vicerrector de Talento Humano o Director de Talento Humano</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiante</li><li>• Egresados</li><li>• Docente</li></ul>
Atención virtual o electrónica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director de Talento Humano</li></ul> Con apoyo de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Decanos</li><li>• Directores de Unidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vicerrector de Talento Humano o Director de Talento Humano</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiante</li><li>• Egresados</li><li>• Docente</li></ul>



### 10.7. Categorías específicas para docentes – Procesos Administrativos

Tema	Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución	Aplica a:
Laborales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificados</li><li>• Comprobantes</li><li>• Nómina</li><li>• Parafiscales</li><li>• SST</li><li>• Información Laboral</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vicerrectoría de Talento Humano o Director de Talento Humano</li></ul>	Rectoría	<ul style="list-style-type: none"><li>• Docente</li></ul>
Estatuto profesoral	<ul style="list-style-type: none"><li>• Régimen disciplinario</li><li>• Evaluación de Desempeño</li><li>• Estímulos e incentivos</li><li>• Categorización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vicerrectoría de Talento Humano o Director de Talento Humano.</li><li>• Vicerrectoría Académica</li></ul>	Rectoría	<ul style="list-style-type: none"><li>• Docente</li></ul>





## 11 Anexos

### 11.1 Anexo 1: Protocolos para reportar y contestar una incidencia

#### 11.1.1. Protocolo para reportar una incidencia

*¿Cuándo hacer uso del Sistema de Incidencias?*

1. Cuando desee expresarse sobre la calidad del servicio académico y administrativo recibido.
2. Cuando tenga alguna sugerencia o idea innovadora que considere puede mejorar los procesos y servicios de la Institución.
3. Cuando exista un incumplimiento por parte de la Universidad sobre una promesa de valor previamente pactada.
4. Cuando esté muy satisfecho con un proceso o servicio que presta la Institución y desee expresarlo.

Nota: Recuerde que hacer uso del Sistema de Incidencias no le exime de cumplir con la normatividad y los lineamientos establecidos en la Institución.

*¿Cómo hacer uso adecuado del sistema de incidencias?*

1. Elija el canal a través del cual va a registrar su incidencia:
  - Página web institucional [www.ucatolica.edu.co](http://www.ucatolica.edu.co), vínculo “Pido la palabra”.
  - Correo electrónico [atencionalusuario@ucatolica.edu.co](mailto:atencionalusuario@ucatolica.edu.co)
  - De manera presencial y escrita a través de la Oficina de Correspondencia de la Universidad, ubicada en la Avenida Caracas # 46-72, piso 2.
2. Redacte su incidencia de una manera respetuosa y detallada; ubique de manera precisa el servicio sobre el cual desea expresarse (sea específico en lugares, situaciones, acciones y nombres de personas, si el caso lo amerita).
3. Aporte las pruebas correspondientes si lo estima necesario (archivos, formato, imágenes, etc.).





4. Radique la incidencia en el canal elegido.
5. Verifique constantemente su correo para consultar las repuestas a su incidencia.
6. Evalúe a través del correo o del vínculo dispuesto en la página si está conforme con la respuesta dada por la Institución.

Nota: Importante: en caso de requerir declinar una incidencia puede realizarlo a través de la misma herramienta o escribiendo un correo a [atenciónalusuario@ucatolica.edu.co](mailto:atenciónalusuario@ucatolica.edu.co)

#### 11.1.2. Protocolo para contestar una incidencia

1. Consulte constantemente el manual y el procedimiento para tratamiento de incidencias.
2. Consulte constantemente el correo de incidencias de su unidad o el aplicativo de incidencias, para verificar si existe algún tema pendiente por atender.
3. Lea atentamente las incidencias presentadas, la categoría y los tiempos de respuesta asignados por parte de la persona encargada de la recepción inicial de la queja.
4. Dé una respuesta de recibido al área encargada al usuario, durante los dos días siguientes a su recepción (ver plantilla de respuesta de recepción por el área encargada [anexo 2]).
5. Convoque a las instancias correspondientes para dar respuesta a la incidencia (si necesita algún tipo de asesoría jurídica, acuda a la Secretaría General o las Oficinas de Apoyo Jurídico).
6. Establezca, si es el caso, un listado de posibles orígenes que están causando la incidencia, en caso de ser negativa.
7. Establezca correctivos inmediatos y futuros, y regístrelos en los formatos establecidos.





8. Responda al usuario de una manera oportuna (de acuerdo con los tiempos prometidos) y cortés; realice un saludo introductorio y agradezca por contactarnos. Recuerde que el adecuado tratamiento de una incidencia depende de la actitud de la persona responsable de atenderla.
9. Utilice un lenguaje sencillo y claro para dar respuesta a las incidencias. Evite a toda costa iniciar citando normatividad o utilizando términos técnicos que puedan confundir al usuario.
10. Si se trata de una incidencia de carácter negativo expresada por el usuario, comunique cómo y en qué tiempo se solucionará el problema.
11. Si se trata de una queja que realizan por el servicio prestado por una persona, asegúrese de realizar la investigación correspondiente y de comunicarlo a la persona sobre la cual recae la queja.



## 11.2 Anexo 2. Plantilla de respuesta de recepción por el área encargada

Buenas tardes, apreciado (Nombre del Usuario):

La o El (Nombre de la Unidad Académica o Administrativa) ha recibido su comunicación. En los próximos días recibirá la respuesta definitiva a su incidencia.

Recuerde consultar con el número de ticket, página [www.ucatolica.edu.co](http://www.ucatolica.edu.co) vínculo “Pido la palabra”, para conocer la respuesta que la Universidad ha dado a su incidencia.

Un cordial saludo,

(Nombre del encargado de contestar)

Universidad Católica de Colombia

Nota: esta respuesta debe darse durante los dos días siguientes de ser recibida la queja por el área encargada.



### 11.3. Anexo 3. Plantilla de respuesta definitiva (unidad encargada de solucionar la queja)

Asunto: Caso recibido en fecha \_\_\_\_\_ y radicado con el número de *ticket* \_\_\_\_\_.

Estimado (Nombre del Usuario):

Con un cordial saludo, nos permitimos dar respuesta al asunto en referencia.

De acuerdo con su manifestación (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación) en la que nos comunicaba (resumen del caso), nos permitimos informar que (describa la solución parcial o total dada a la incidencia).

Sus comentarios son muy valiosos para la Universidad; por favor, una vez haya leído la respuesta, escríbanos para evaluar la calidad y la coherencia de esta.

### 11.2 Procedimiento General para tratamiento de una incidencia

