



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	10
8.	Lineamientos generales del Sistema	11
	7.1 Orientación al usuario	11
	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	13
	7.6 Cierre de las Incidencias.....	13
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)	14
	8.3 Directores de unidad, decanos y líderes de procesos	14
	8.4 Secretaría General y unidades jurídicas	15
	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	16
	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.....	24
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.....	31

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"> • 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. • Es una herramienta que, implementada adecuadamente, minimiza efectos negativos sobre la reputación de la Universidad 	<ul style="list-style-type: none"> • No es una herramienta para “encontrar culpables”. • No es una herramienta para solucionar procesos disciplinarios o litigios laborales. • No modifica ningún derecho u obligación requeridos por la normatividad aplicable.



- 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"> • Establecimiento o revisión de la política para el tratamiento de incidencias en la Universidad • Definición de conceptos y tiempos para el tratamiento de incidencias • Diseño de procedimientos del Sistema • Definición de roles y responsabilidades en 	<ul style="list-style-type: none"> • La Alta Dirección de la Universidad • El Equipo Técnico



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

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:

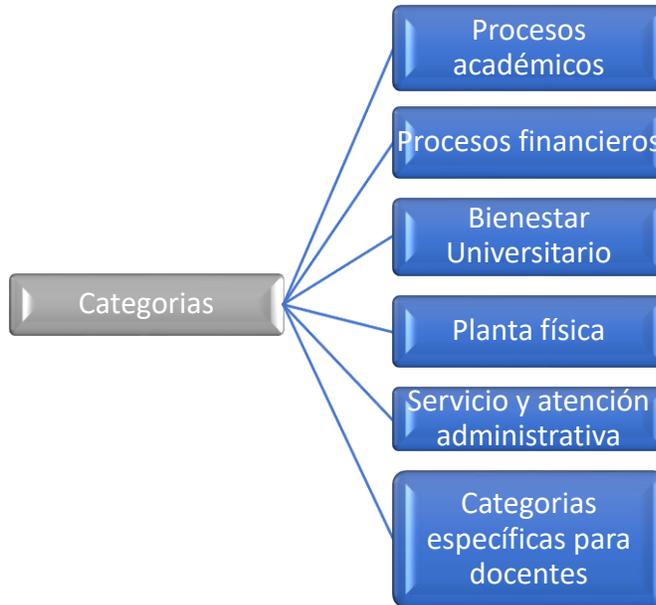


Figura 2. Categorías del Sistema de Incidencias para Procesos de admisión y oferta académica

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"> Oferta de programas académicos Inscripciones Valores de matrícula 	Director Oficina de Admisiones	Decano Académico	<ul style="list-style-type: none"> Estudiante Egresado Docente



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">Ajuste de la carga académicaConsulta de horariosRecibos de pago	Director de la Oficina de Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)	<ul style="list-style-type: none">Decano Académico	<ul style="list-style-type: none">Estudiantes
Instituto de Lenguas	<ul style="list-style-type: none">Oferta de programasCertificacionesExamen de suficiencia	Director del Instituto de Lenguas	<ul style="list-style-type: none">Decano Académico	<ul style="list-style-type: none">EstudiantesEgresados



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



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



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



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">Becas de ReglamentoBecas de BienestarOtras BecasConvenios	<ul style="list-style-type: none">Director de la Oficina de Registro y Control, con apoyo de Bienestar UniversitarioDirector de Contabilidad	<ul style="list-style-type: none">Dirección AdministrativaDecanatura Académica	<ul style="list-style-type: none">EstudianteEgresado
Matrícula financiera	<ul style="list-style-type: none">Paz y salvo financieroEstado financiero del estudianteRecibos de matrícula	<ul style="list-style-type: none">Director de División Contabilidad, en coordinación con la Oficina de Registro y Control	<ul style="list-style-type: none">Dirección Administrativa	<ul style="list-style-type: none">Estudiante
Créditos financieros	<ul style="list-style-type: none">Estado de créditoEntidades avaladorasCréditos Icetex	<ul style="list-style-type: none">División de Contabilidad, sección de Créditos a Estudiantes	<ul style="list-style-type: none">Dirección Administrativa	<ul style="list-style-type: none">EstudianteEgresado



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">• Dirección de Bienestar• Coordinador de Deportes	<ul style="list-style-type: none">• Rectoría	<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes• Egresados• Docentes
Arte y cultura	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Bienestar• Coordinador de Grupos Culturales	<ul style="list-style-type: none">• Rectoría	<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes• Egresados• Docentes
Formación humana, pastoral y capellanía	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Bienestar	<ul style="list-style-type: none">• Rectoría	<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes• Egresados• Docentes
Promoción de la salud universitaria y emergencias de salud	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Bienestar	<ul style="list-style-type: none">• Rectoría	<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes• Egresados
Asuntos estudiantiles (grupos de protocolo, becas de Bienestar, apoyo en vivienda e inclusión educativa)	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Bienestar	<ul style="list-style-type: none">• Rectoría	<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes



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">• Dirección Administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes• Egresados• Docentes
Seguridad e higiene de la planta física	División de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none">• Dirección Administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes• Egresados• Docentes
Mantenimiento de la planta física	División de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none">• Dirección Administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes• Egresados• Docentes

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

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">• Certificados• Comprobantes• Nómina• Parafiscales• SST• Información Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Vicerrectoría de Talento Humano o Director de Talento Humano	Rectoría	<ul style="list-style-type: none">• Docente
Estatuto profesoral	<ul style="list-style-type: none">• Régimen disciplinario• Evaluación de Desempeño• Estímulos e incentivos• Categorización	<ul style="list-style-type: none">• Vicerrectoría de Talento Humano o Director de Talento Humano.• Vicerrectoría Académica	Rectoría	<ul style="list-style-type: none">• Docente



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, vínculo "Pido la palabra".
 - Correo electrónico 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 atencionalusuario@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, comuníquelo 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, vínculo “Pido la palabra”, para conocer la repuesta 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

