

#### 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 las 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.



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

RANCISCO JOSÉ SÓMEZ ORTIZ

icepresidente

SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO

Secretario General

**ce Lolomo**ra Vigilada Mineducación



Código: M 083 001 Fecha:



### Manual de tratamiento de incidencias

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

Bogotá, agosto de 2019





Código: M 083 001 Versión 2 Página **2** de **30** 

### Proceso: Tratamiento de incidencias

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

Cambios a esta ve	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	
		Dr. Sergio Martínez		
Namahara	Ing. Leidy Patricia	Londoño,	Colo do Cobierro	
Nombre	Rodríguez Bernal	Dra. Erika Pulido	Sala de Gobierno	
		Equipo de Proyecto		
	Coordinador de			
Cargo	Organización y		Sala de Gobierno	
	Métodos			
Firma				
Fecha			UNIVERSIDAD C	



Código: M 083 001 Versión 2 Página **3** de **30** 

## Tabla de contenido

1.	Presentación	. 5
2.	Objetivo general	. 6
3.	Objetivos específicos	. 6
4.	Conceptualización del sistema de incidencias	. 6
D	e 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	1. Procesos de admisión	16
10.2	2. Procesos académicos	17
10.3	3. Procesos financieros	21
10.4	4. Bienestar Universitario2	22
10.5	5. Planta física2	23
10.6		23
10.7		25 25
11	Anexos	26



Código: M 083 001 Versión 2 Página **4** de **30** 

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





Código: M 083 001 Versión 2 Página **5** de **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?
Es una herramienta que permite detectar oportunamente debilidades, identificar sus causas	No es una herramienta para "encontrar culpables".
raíces y plantear soluciones internas, sin que se sobrepase el límite de la Institución.	No es una herramienta para solucionar procesos disciplinarios o litigios laborales.
<ul> <li>Es una herramienta que, implementada adecuadamente, minimiza efectos negativos sobre la reputación de la Universidad</li> </ul>	No modifica ningún derecho u obligación requeridos por la normatividad aplicable.  UNIVERSIDAD CATCLAS  UNIVE



Código: M 083 001 Versión 2 Página **6** de **30** 

•	Es	una	herrar	mienta	de	comunicación
	bidire	ccional	que	posibilita	el	mejoramiento
	conti	nuo de l	os prod	cesos.		

#### 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

- o 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.

Código: M 083 001 Versión 2 Página **7** de **30** 



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> <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> <li>La Alta Dirección de la Universidad</li> <li>El Equipo Técnico</li> </ul>



Código: M 083 001 Versión 2 Página **8** de **30** 

	<ul> <li>Parametrización y personalización de la herramienta tecnológica que se utilizará</li> </ul>	
De hacer	<ul> <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> <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> <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>	El Comité Directivo Ad- Hoc
De actuar (corregir y mantener)	<ul> <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> <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





Código: M 083 001 Versión 2 Página **9** de **30** 

- 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).





Código: M 083 001 Versión 2 Página **10** de **30** 

### 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.



Código: M 083 001 Versión 2 Página **11** de **30** 

- 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 procesory)
     cuando se requieran autorizaciones o apoyo de la segunda instancia de resolución.



Código: M 083 001 Versión 2 Página **12** de **30** 

### 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.



Código: M 083 001 Versión 2 Página **13** de **30** 

### 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
  quejas.



Código: M 083 001 Versión 2 Página **14** de **30** 

- 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.





Código: M 083 001 Versión 2 Página **15** de **30** 

#### 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 panes 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.



Código: M 083 001 Versión 2 Página **16** de **30** 

### 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> <li>Oferta de programas académicos</li> <li>Inscripciones</li> <li>Valores de matricula</li> </ul>	Director Oficina de Admisiones	Decano Académico	Estudiante     Egresado     Docente  UNIVERSIDAD CATÓLICA de Calendia  Viglancia Micrarl carcian  Viglancia Micrarl carcian  Viglancia Micrarl carcian



Código: M 083 001 Versión 2 Página **17** de **30** 

### 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> <li>Ajuste de la carga académica</li> <li>Consulta de horarios</li> <li>Recibos de pago</li> </ul>	Director de la Ofici na de Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)	Decano     Académico	<ul> <li>Estudiantes</li> </ul>
Instituto de Lenguas	<ul> <li>Oferta de programas</li> <li>Certificaciones</li> <li>Examen de suficiencia</li> </ul>	Director del Instituto de Lenguas	Decano     Académico	<ul><li>Estudiantes</li><li>Egresados</li></ul>





Código: M 083 001 Versión 2 Página **18** de **30** 

Internacionalización	Convenios y     alianzas     académicas para la     internacionalización	Director de la Oficina de Relaciones Internacionales e interinstitucionales	Rectoría	<ul><li>Estudiantes</li><li>Egresados</li></ul>
Resultados     académicos	<ul> <li>Certificados y constancias</li> <li>Historias académicas</li> <li>Situación académica del estudiante</li> <li>Correcciones de notas</li> <li>Planes de estudio</li> </ul>	Director de la Oficina de Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)	Decano     Académico	<ul> <li>Estudiantes</li> </ul>
académicos	<ul> <li>Historial Académico</li> <li>Certificado de Notas</li> <li>Solicitud de Contenidos programáticos</li> <li>Duplicados de Acta /Diploma de grado</li> </ul>	Director de la Oficina de Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)	Decano     Académico	• Egresado





Código: M 083 001 Versión 2 Página **19** de **30** 

Aplicación del Reglamento del Estudiante	<ul><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)	Secretaría     General     Decano     Académico      Estudiante
	<ul> <li>Laboratorios de Facultad</li> <li>Laboratorios Transversales</li> <li>Salas de informática</li> </ul>	Facultades (decanos, coordinadores de Laboratorio)	Decano     Académico     Docente
Recursos educativos	<ul> <li>Recursos     audiovisuales</li> <li>Wi-Fi*</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>	Director de Centro de servicios Informáticos Coordinador de Recursos Educativos	Director     Administrativo     Docente
	Biblioteca	Director de Biblioteca	<ul><li>Director</li><li>Administrativo</li><li>Estudiante</li><li>Egresado</li><li>Docente</li></ul>
	• Carné	Oficina de Registro y Control Académico	<ul> <li>Decano</li> <li>Académico</li> <li>Estudiante</li> <li>Egresado</li> <li>Docente</li> </ul>
	<ul><li>Incumplimiento de horarios</li><li>Inasistencia</li></ul>	Facultades     (Decanos)  Directores de programa	Decano     Académico     Estudiante



Código: M 083 001 Versión 2 Página **20** de **30** 

Incidencias con profesores	<ul> <li>Trato hacia los estudiantes</li> <li>Plataforma educativa Moodle</li> <li>Materiales digitales de aprendizaje</li> <li>Acompañamiento docente</li> <li>Bolsa de empleo</li> </ul>	<ul> <li>Coordinación de Innovación Académica</li> <li>Decanos de Facultad</li> <li>Directores de programa</li> </ul>	Decano     Académico	<ul><li>Estudiante</li><li>Estudiantes</li></ul>
	<ul><li>Emprendimiento</li><li>Educación</li><li>Continuada</li></ul>	Director de     Extensión	Decano     Académico	Egresados
Servicios de Extensión	<ul> <li>Prestación del Servicio de la Unidad de Servicios Psicológicos</li> <li>Prestación del Servicio del Consultorio Jurídico</li> </ul>	<ul> <li>Decanos</li> <li>Coordinadores de unidades de servicios de Extensión</li> </ul>	Decano     Académico	<ul> <li>Egresados</li> </ul>
Capacitación Docente	Líneas de investigación, pedagogía y TIC	<ul><li>Vicerrectoría     Académica</li><li>Vicerrector de     Talento Humano</li></ul>	Rectoría	• Docente





Código: M 083 001 Versión 2 Página **21** de **30** 

### 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> <li>Becas de Reglamento</li> <li>Becas de Bienestar</li> <li>Otras Becas</li> <li>Convenios</li> </ul>	<ul> <li>Director de la         Oficina de         Registro y         Control, con         apoyo de         Bienestar         Universitario     </li> <li>Director de</li> <li>Contabilidad</li> </ul>	<ul> <li>Dirección         Administrativa         </li> <li>Decanatura         Académica     </li> </ul>	<ul><li>Estudiante</li><li>Egresado</li></ul>
Matrícula financiera	<ul> <li>Paz y salvo financiero</li> <li>Estado financiero del estudiante</li> <li>Recibos de matrícula</li> </ul>	Director de     División     Contabilidad,     en     coordinación     con la Oficina     de Registro y     Control	Dirección     Administrativa	<ul> <li>Estudiante</li> </ul>
Créditos financieros	<ul> <li>Estado de crédito</li> <li>Entidades avaladoras</li> <li>Créditos Icetex</li> </ul>	División de     Contabilidad,     sección de     Créditos a     Estudiantes	Dirección     Administrativa	Estudiante     Egresado



Código: M 083 001 Versión 2 Página **22** de **30** 

### 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><li>Dirección de Bienestar</li><li>Coordinador de Deportes</li></ul>	Rectoría	<ul><li>Estudiantes</li><li>Egresados</li><li>Docentes</li></ul>
Arte y cultura	<ul><li>Dirección de Bienestar</li><li>Coordinador de Grupos Culturales</li></ul>	Rectoría	<ul><li>Estudiantes</li><li>Egresados</li><li>Docentes</li></ul>
Formación humana, pastoral y capellanía	Dirección de Bienestar	Rectoría	<ul><li>Estudiantes</li><li>Egresados</li><li>Docentes</li></ul>
Promoción de la salud universitaria y emergencias de salud	Dirección de Bienestar	Rectoría	<ul><li>Estudiantes</li><li>Egresados</li></ul>
Asuntos estudiantiles (grupos de protocolo, becas de Bienestar, apoyo en vivienda e inclusión educativa)	Dirección de Bienestar	Rectoría	<ul> <li>Estudiantes</li> </ul>





Código: M 083 001 Versión 2 Página **23** de **30** 

### 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	Dirección     Administrativa	<ul><li>Estudiantes</li><li>Egresados</li><li>Docentes</li></ul>
Seguridad e higiene de la planta física	División de Servicios Generales	Dirección     Administrativa	<ul><li>Estudiantes</li><li>Egresados</li><li>Docentes</li></ul>
Mantenimiento de la planta física	División de Servicios Generales	Dirección     Administrativa	<ul><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><li>Director de Talento</li><li>Con apoyo de:</li><li>Decanos</li></ul>	Vicerrector de     Talento Humano o	<ul><li>Estudiante</li><li>Egresados</li></ul>



Código: M 083 001 Versión 2 Página **24** de **30** 

	Directores de     Unidad	Director de Talento Humano	• Docente
Atención presencial	<ul> <li>Director de Talento</li> <li>Con apoyo de:</li> <li>Decanos</li> <li>Directores de Unidad</li> </ul>	Vicerrector de     Talento Humano o     Director de Talento     Humano	<ul><li>Estudiante</li><li>Egresados</li><li>Docente</li></ul>
Atención telefónica	<ul> <li>Director de Talento</li> <li>Con apoyo de:</li> <li>Decanos</li> <li>Directores de Unidad</li> </ul>	Vicerrector de     Talento Humano o     Director de Talento     Humano	<ul><li>Estudiante</li><li>Egresados</li><li>Docente</li></ul>
Atención virtual o electrónica	<ul> <li>Director de Talento Humano</li> <li>Con apoyo de:</li> <li>Decanos</li> <li>Directores de Unidad</li> </ul>	<ul> <li>Vicerrector de         <ul> <li>Talento Humano o</li> <li>Director de Talento</li> </ul> </li> <li>Humano</li> </ul>	<ul><li>Estudiante</li><li>Egresados</li><li>Docente</li></ul>





Código: M 083 001 Versión 2 Página **25** de **30** 

## 10.7. Categorías específicas para docentes - Procesos Administrativos

Tema	Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución	Aplica a:
Laborales	<ul> <li>Certificados</li> <li>Comprobantes</li> <li>Nómina</li> <li>Parafiscales</li> <li>SST</li> <li>Información Laboral</li> </ul>	Vicerrectoría de     Talento     Humano o     Director de     Talento     Humano	Rectoría	• Docente
Estatuto profesoral	<ul> <li>Régimen         disciplinario</li> <li>Evaluación de         Desempeño</li> <li>Estímulos e         incentivos</li> <li>Categorización</li> </ul>	Vicerrectoría de Talento Humano o Director de Talento Humano.   Vicerrectoría Académica	Rectoría	• Docente





Código: M 083 001 Versión 2 Página **26** de **30** 

#### 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.
- 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.):



Código: M 083 001 Versión 2 Página **27** de **30** 

- 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

### 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.





Código: M 083 001 Versión 2 Página **28** de **30** 

- 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.





Código: M 083 001 Versión 2 Página **29** de **30** 

## 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.





Código: M 083 001 Versión 2 Página **30** de **30** 

### 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 <i>ticket</i>	·
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



