UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

SALA DE GOBIERNO

Bogotá, D.C 30 de Junio de 2016

ACUERDO No. 006

"Por el cual se establece la política y se aprueba el Manual para la atención de 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 30 de junio de 2016, en uso de las atribuciones legales y Estatutarias, en especial las que le confiere la Ley 30 de 1992 y los artículos 17 y 21 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 con lo dispuesto en los marcos de referencia internacionales y en específico en la norma ISO 10002:2004... "*Es conveniente que la alta dirección establezca de manera explícita el enfoque al usuario 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 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 establecer 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 institucionales.

6. Que los lineamientos de acreditación Institucional establecen 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 significativamente.

ACUERDA:

Artículo 1: Aprobar la política para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Universidad Católica de Colombia que se basará en los principios siguientes previstos en la norma ISO 10002:2004:

1. Visibilidad
2. Respuesta Diligente
3. Gratuidad
4. Enfoque al usuario
5. Accesibilidad
6. Objetividad
7. Confidencialidad
8. Responsabilidad
9. Mejora Continua

Parágrafo: Adicional a los referidos enunciados la Universidad asume el principio de coherencia del sistema de incidencias el cual permite acatar las normatividad y leyes regulatorias en la materia.

Artículo 2: La Universidad Católica de Colombia, de 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).

Artículo 3: La Presidencia y o la Vicepresidencia de la Universidad conformará, mediante resolución un Comité Directivo ad-hoc que tendrá la finalidad de realizar el seguimiento al cumplimiento, tanto de las políticas aquí definidas como del Manual de Atención adoptado y apoyar a la Vicepresidencia en la resolución de las incidencias que pudieran surgir con ocasión de la entrada en vigencia del presente Acuerdo. El Comité Directivo ad-hoc se reunirá como mínimo trimestralmente y también en toda ocasión cuando sea convocado por la Vicepresidencia de la Universidad

Artículo 4: El texto del Manual que regula la política para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Universidad Católica de Colombia se incorpora en documento anexo al presente Acuerdo y forma parte del mismo.

Artículo 5: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Comuníquese y Cúmplase,

Dado en Bogotá, a los 30 días del mes de junio de 2016.

FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ
Vicepresidente

SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO
Secretario General

UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia

UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia

Manual de tratamiento de incidencias

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

Bogotá, junio de 2016

Tabla de contenido

1. Presentación....4
2. Objetivo general....5
3. Objetivos específicos....5
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 11
8.1. Orientación al usuario 11
8.2. Instancias de primer y segundo nivel para la resolución de incidencias 11
8.3. Canales para establecer una incidencia 12
8.4. Contenido y titularidad de las incidencias 13
8.5. Confidencialidad de la información 13
8.6. Cierre de las Incidencias....13
8.7. Revisión del proceso de tratamiento de quejas 13
9. Roles y responsabilidades en el Sistema de Incidencias 14
9.5. Alta Dirección y Comité Directivo Ad Hoc 14
9.6. Encargado del Sistema de Incidencias (adscrito a la Vicepresidencia) 14
9.3. Decanos/ Directores de unidad /Responsables de Proceso 15
9.4. *Secretarios* Académicos y designados en unidades administrativas 15
9.5. Secretaría General / Vicerrectoría Jurídica 16
9.6. Oficina de Planeación 16
9.7. Oficina de Organización y Métodos 16
9.8. Sistematización Administrativa 16
10. Categorías e instancias de resolución 17
10.1. Procesos académicos....18
10.2. Procesos financieros 20
10.3. Bienestar Universitario....22

10.4. Planta física 23
10.5. Servicio y atención administrativa.....23

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 expresarán 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 raíces y plantear soluciones internas, sin que se sobrepase el límite de la Institución.	• No es una herramienta para "encontrar culpables". • No es una herramienta para solucionar procesos disciplinarios o litigios laborales.

¿Qué es un Sistema de Incidencias?	¿Qué no es un Sistema de Incidencias?
• Es una herramienta que, implementada adecuadamente, minimiza efectos negativos sobre la reputación de la Universidad • Es una herramienta de comunicación bidireccional que posibilita el mejoramiento continuo de los procesos.	• No modifica ningún derecho u obligación requeridos por la normatividad aplicable.

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 el proceso 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. 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

Figura 1. Ciclo PHVA para el tratamiento de incidencias

En la tabla 2, se describe lo que se realiza en cada fase y sus participantes.

Tabla 2. Fases del ciclo PHVA, acciones y participantes

Fase	¿Qué se realiza en esta fase?	¿Quiénes participan?
De Planificación	• 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 lo relativo al proceso • Parametrización y personalización de la herramienta tecnológica que se utilizará	• Vicepresidente • Secretario General • Rector • Vicerrectores Con acompañamiento del Equipo Técnico: • Organización y Métodos • Sistematización Administrativa
De hacer	• 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	• Vicepresidente • Secretario General • Rector • Vicerrectores • Decanos, Directores de unidad, , responsables de procesos • Oficinas de Apoyo Jurídico
De verificar	• Consolidación de las incidencias reportadas por los diferentes públicos y recolección de información del tratamiento de cada una de ellas	• El Comité Directivo Ad-Hoc • Responsables de Proceso

Fase	¿Qué se realiza en esta fase?	¿Quiénes participan?
	• 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	
De actuar (corregir y mantener)	• Definición de acciones de mejoramiento de acuerdo con cada incidencia presentada • Vinculación de acciones en los Planes de Mejoramiento Institucionales	Vicepresidente Comité Ad-hoc Decanos, Directores de unidad, decanos, responsables 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 tabla 3 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. (Estos tiempos deberán ser cubiertos por primera y segunda instancia de resolución – los tiempos referidos son concordantes con la Ley 1755 de junio 30 de 2015) Los tiempos que la Institución proporcione para la resolución de derechos de petición dependerán del tipo de información requerida por el usuario.
Queja	Expresión de insatisfacción por parte de un usuario ante la Universidad, con respecto a algún servicio prestado, conducta o comportamiento de alguno de sus colaboradores. (Por ejemplo expresión de insatisfacción por la mala atención que presta un trabajador de la Universidad)	Máximo 15 días hábiles (7 hábiles días para la primera instancia) (8 hábiles días para la segunda instancia)
Reclamo	Expresión que un usuario realiza por el incumplimiento de condiciones explicitas y previamente pactadas. (Por ejemplo la no asignación de los estímulos académicos a un estudiante que cumple con los requisitos establecidos en el reglamento).	Máximo 15 días hábiles. (7 hábiles días para la primera instancia) (8 hábiles días para la segunda instancia)
Sugerencia	Recomendación que realiza un usuario sobre algún aspecto por mejorar en los servicios que ofrece la Universidad.	Máximo 10 días hábiles

Concepto	Definición	Tiempo de respuesta
Felicitación	Expresión de satisfacción por parte de un usuario ante la Universidad, con respecto a algún servicio, conducta o comportamiento de alguno de sus colaboradores.	Máximo 5 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 la institución ofrece para ellos.
- Para los demás públicos de interés (aspirantes, egresados, profesores, personal, administrativo, proveedores, etc.) se establecerán las categorías de acuerdo con los servicios o procesos en los que intervienen.
- 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). I

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 unidad a la cual se asigne una incidencia tendrá hasta dos días hábiles, a partir de su recepción, para establecer un primer contacto y confirmar la recepción de la solicitud realizada por el estudiante a través de la plataforma o por correo electrónico para otros públicos de interés.

- 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 por la primera instancia.
  - 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:
Para los estudiantes:

- 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.

Para todos los públicos:

- 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.

Los públicos diferentes a los estudiantes pueden registrar sus incidencias a través de correo electrónico y de manera presencial y escrita como se explica en las viñetas 2 y 3 de este numeral.

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.
- Copia de todos los soportes como actas, documentos enviados para la resolución de incidencias deberán archivarse de manera digital o física a nivel central.

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.

8.7. Revisión del proceso de tratamiento de quejas

El Comité Directivo Ad-Hoc, nombrado por la Vicepresidencia, se reunirá como mínimo trimestralmente y/o cuando sea convocado por la Vicepresidencia 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

9.5. Alta Dirección y Comité Directivo Ad Hoc

- Acompañar a la Vicepresidencia en el seguimiento del sistema de incidencias y apoyarlo en la resolución de incidencias críticas.
- Velar por el cumplimiento de la política y los principios del Sistema de Incidencias.
- Proponer mejoras a los procesos y procedimientos utilizados para el tratamiento de incidencias.
- Recomendar acciones a seguir por cada uno de los responsables de procesos con respecto a las incidencias reportadas y que no se hayan solucionado en su totalidad en tiempo real. .
- Avalar acciones de mejoramiento propuestas por los responsables de proceso y que son derivadas del sistema de incidencias.
- Proponer categorías al Sistema de Incidencias de la Universidad, de acuerdo con los servicios prestados.

9.6. Encargado del Sistema de Incidencias (adscrito a la Vicepresidencia)

- Valorar la severidad y el posible impacto de la incidencia reportada en conjunto con el responsable del proceso; 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 o reclamos.
- 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 y los respectivos soportes en medio físico y en medio digital.

9.3. Decanos/ Directores de unidad /Responsables de Proceso

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 responsables de proceso:

- Garantizar la calidad de las respuestas planteadas a las incidencias reportadas.
- Convocar a las personas de la Universidad que puedan aportar a una respuesta adecuada a una incidencia,
- 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.

9.4. *Secretarios* Académicos y designados en unidades administrativas

En las facultades los responsables de centralizar las incidencias y coordinar las respuestas oportunas serán los Secretarios Académicos con apoyo de una persona designada por la Decanatura de la Facultad. En las Unidades administrativas serán los Directores con el apoyo de una persona designada de su área.

Los Secretarios

- Dar respuesta de recepción de la incidencia, máximo dos días posteriores a la recepción de la incidencia.
- Escalar y coordinar las respuestas de las incidencias al responsable del proceso que corresponda.
- Alertar sobre vencimiento de términos para la respuesta a las incidencias.
- Mantener contacto con el nivel central para el tratamiento de incidencias y el apoyo jurídico pertinente.

- Centralizar y organizar los archivos de soporte para la resolución de incidencias.

9.5. Secretaría General / Vicerrectoría Jurídica

- La Secretaria General asesorara a los decanos, directores de unidad y responsables de proceso para el tratamiento de las diferentes incidencias reportadas por los públicos de interés en los que se deba interpretar los estatutos y los reglamentos internos.

- La Vicerrectoría Jurídica acompañará a la Secretaria General en la respuesta a las diferentes solicitudes planteadas por los estudiantes.

9.6. Oficina de Planeación

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

9.7. Oficina de Organización y Métodos

- Asesorar técnicamente en el diseño o la actualización de los procedimientos institucionales de acuerdo con los planes de mejoramiento derivados del Sistema de Incidencias.
- Apoyar a la Vicepresidencia 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.

9.8. 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*, el Sistema de Incidencias dispuesto en la página web tiene categorías específicas, como se muestra en la siguiente figura.

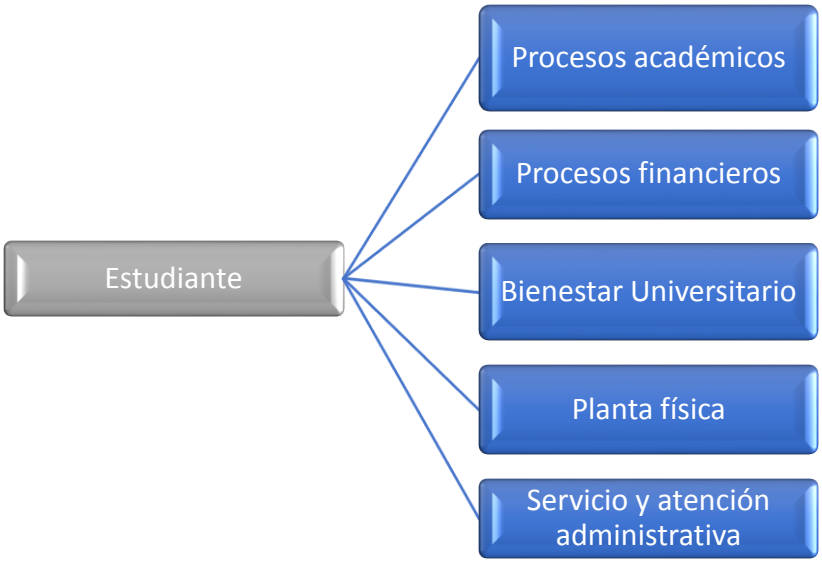

Figura 2. Categorías del Sistema de Incidencias para estudiantes

10.1. Procesos académicos

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

Tema	Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución
Servicios prestados a través de la Plataforma Académica Web (PAW)	• Ajuste de la carga académica • Consulta de horarios • Recibos de pago	Director de la Oficina de Admisiones Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)	Decanatura Académica
Resultados académicos	• Certificados y constancias • Historias académicas • Situación académica del estudiante • Correcciones de notas • Planes de estudio	Director de la Oficina de Admisiones Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)	Decanatura Académica
Aplicación del Reglamento del Estudiante	• Becas • Segundo calificador • Calendario Académico	Director de la Oficina de Admisiones Registro y Control, con apoyo de las facultades y los departamentos (secretarios académicos)	• Decanatura Académica • Secretaría General (la Secretaria General interviene

Tema	Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución
			en caso de requerir asesoría en la interpretación del reglamento del estudiante)
Recursos educativos	• Laboratorios de Facultad • Biblioteca • Laboratorios Transversales • Wi-Fi • Recursos audiovisuales	• Facultades (decanos, coordinadores de Laboratorio) • Director de Biblioteca • Director del Centro de Servicios Informáticos • Coordinador de Recursos Educativos	• Decanatura Académica (para laboratorios de Facultad) • Dirección Administrativa (para temas de Wi-Fi, Recursos Audiovisuales, Biblioteca, Laboratorios Transversales)
Apoyos Académicos	• Tutorías • Consejerías	• Coordinación de Permanencia Estudiantil Con apoyo de los Decanos de Facultad.	• Decanatura Académica

Tema	Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución
Incidencias con profesores	• Incumplimiento de horarios • Inasistencia • Trato hacia los estudiantes	• Facultades (decanos) • Directores de programa	Decanatura Académica
Educación virtual	• Plataforma educativa Moodle • Materiales digitales de aprendizaje • Acompañamiento docente	• Coordinación de Innovación Académica • Decanos de Facultad • Directores de programa	Decanatura Académica

10.2. Procesos financieros

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

Tema	Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución
Becas	• Becas de Reglamento • Becas de Bienestar • Otras Becas • Convenios	• Director de la Oficina de Registro y Control, con apoyo de Bienestar Universitario	• Dirección Administrativa (para otras becas que no son de reglamento) • Decanatura Académica (para becas de

Tema	Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución
			reglamento y convenios)
Matrícula financiera	• Paz y salvo financiero • Estado financiero del estudiante • Recibos de matrícula	• Director de Contabilidad, en coordinación con la Oficina de Registro y Control	Dirección Administrativa
Créditos financieros	• Estado de crédito • Entidades avaladoras • Créditos Icetex	• Sección de Créditos a Estudiantes	Dirección Administrativa

10.3. Bienestar Universitario

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

Tema/subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución
Recreación y actividad física	• Dirección de Bienestar • Coordinador de Deportes	Rectoría
Arte y cultura	• Dirección de Bienestar • Coordinador de Grupos Culturales	Rectoría
Formación humana, pastoral y capellanía	Dirección de Bienestar	Rectoría
Promoción de la salud universitaria y emergencias de salud	Dirección de Bienestar	Rectoría
Asuntos estudiantiles (grupos de protocolo, becas de Bienestar)	Dirección de Bienestar	Secretaria General (Grupos de protocolo) Rectoría (Becas de Bienestar)

10.4. Planta física

Tabla 7. Sistema de Tratamiento de incidencias en estudiantes, categoría *planta física*

Tema/subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución
Dotación y Mobiliario	División de Servicios Generales	Dirección Administrativa
Seguridad e higiene de la planta física	División de Servicios Generales	Dirección Administrativa
Mantenimiento de la planta física	División de Servicios Generales	Dirección Administrativa

10.5. Servicio y atención administrativa

Tabla 8. Sistema de Tratamiento de incidencias en estudiantes, categoría *servicio y atención administrativa*

Tema/subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución
Horarios de atención en áreas de servicio administrativo	• Decanos • Directores de Unidad	Dirección Administrativa
Atención presencial	• Decanos • Directores de Unidad	Dirección Administrativa

Tema/subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución
Atención telefónica	• Decanos • Directores de Unidad	Dirección Administrativa
Atención virtual o electrónica	División de Talento Humano, con apoyo de los directores de unidad	Dirección Administrativa

Nota Importante: Las incidencias reportadas por los públicos diferentes a estudiantes, se asignarán a la unidad que de acuerdo a sus responsabilidades se asocie más a la incidencia reportada.