

Bogotá D.C., 18 de julio de 2024

ACUERDO N° 054

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

La Sala de Gobierno de la **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA**, en sesión del 18 de julio de 2024, en uso de las atribuciones Constitucionales, en especial las que le confiere la Ley 30 de 1992 y de las establecidas en el artículo 21, especialmente las definidas en los numerales 1 y 2 del mencionado artículo de los Estatutos de la Universidad,

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 69 establece que *“se garantiza la autonomía universitaria”* y que *“las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley”*.
2. Que la Ley 30 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 para crear y desarrollar sus programas académicos”
3. Que mediante 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 10002:2018 la participación activa y el compromiso de la Dirección de la Universidad, es vital para los procesos de tratamiento de las quejas de forma eficaz y eficiente, brindando sobre los mismos una adecuada provisión y disposición de los recursos, incluida la formación del personal sobre las cuales se reflejen las necesidades y expectativas tanto de las organizaciones que proveen los productos y servicios como de quienes los reciben.
5. Que mediante Acuerdo No. 006 del 30 de junio de 2016, emitido por la Sala de Gobierno se estableció la Política y se aprobó el Manual para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Universidad.



6. Que mediante Acuerdo No. 004 del 28 de agosto de 2019, emitido por la Sala de Gobierno se modificó el numeral 10 adicionando las categorías, temas y subtemas correspondientes a egresados y docentes para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Universidad.
7. Que el Plan de Desarrollo 2020+ de la Universidad Católica de Colombia contempla entre sus estrategias la “Actualización del modelo de gestión institucional, de modo que permita mayor flexibilidad, eficiencia en los procesos y excelencia en el servicio, y exaltando, desde los planteamientos misionales, la identidad y los valores institucionales”.
8. Que en el Plan de Desarrollo 2020+ de la Universidad Católica de Colombia, plantea un eje transversal estratégico de soporte relacionado con la infraestructura física, tecnológica, gestión humana, espacios de interacción y servicios complementarios, que persiguen “implementar o adecuar sistemas tecnológicos, de información y equipamiento flexibles que permitan la agilidad de los procesos académicos y administrativos.”
9. Que los lineamientos de Acreditación Institucional establecen en el factor de Bienestar Institucional que: “una institución de alta calidad dispone 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.
10. 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 público 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.

De conformidad con lo anterior,

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la modificación al Manual para la Atención de Incidencias, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) en la Universidad Católica de Colombia.



ARTÍCULO SEGUNDO: El texto del Manual para la atención de Incidencias, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) en la Universidad Católica de Colombia, se incorpora en documento anexo al presente acuerdo.

ARTÍCULO TERCERO: El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, a los dieciocho (18) días del mes de julio de 2024.

Comuníquese y cúmplase,

FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ
Vicepresidente

SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO
Secretario General

1) OBJETIVO

1.1. 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, analizando su impacto potencial, real y convertirlos en fuente de mejora continua para la Institución.

1.2. 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 10002:2018.
- 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, su causa raíz 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.
- Establecer las métricas y estadísticas que permitan realizar la evaluación del proceso de tratamiento de incidencias establecido institucionalmente.

2) ALCANCE

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 10002:2018, 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 <u>NO</u> 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 • Es una herramienta de comunicación bidireccional que posibilita el mejoramiento continuo de los procesos. 	<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.

3) GLOSARIO

3.1. 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

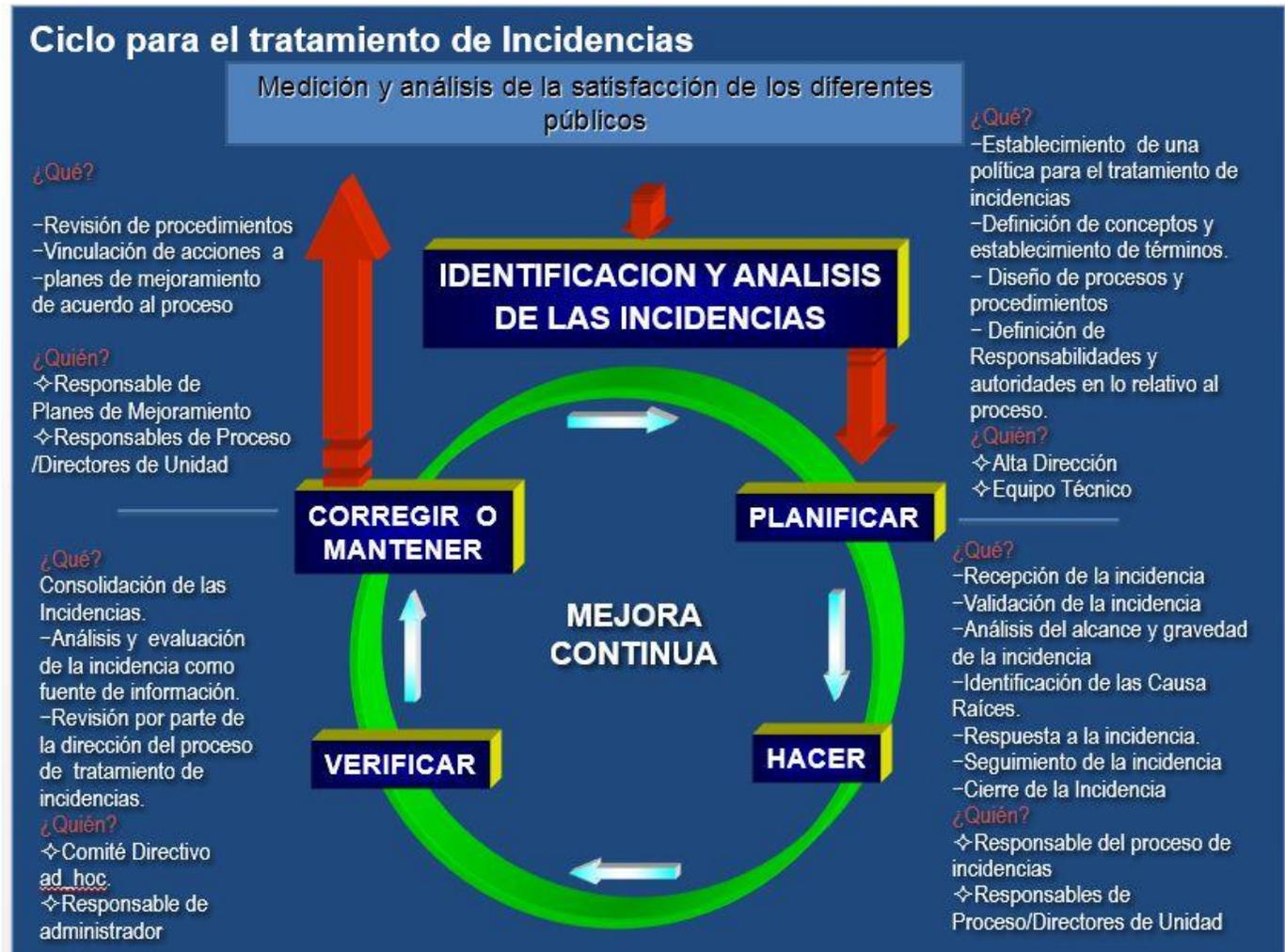


Tabla 2. Fases del ciclo PHVA, acciones y participantes

FASE	¿QUÉ SE REALIZA EN ESTA FASE?	¿QUIÉNES PARTICIPAN?
Planear	<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 lo relativo al proceso • Parametrización y personalización de la herramienta tecnológica que se utilizará 	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos de la Universidad • Equipo Técnico
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"> • Vicepresidencia de la Universidad • Directores de unidad, decanos, líderes de procesos • Oficina de Asesoría Jurídica • Secretaría General
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"> • Vicepresidencia de la Universidad • Comité Directivo Ad Hoc
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

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia Vigilada Mineducación	MANUAL DE TRATAMIENTOS DE INCIDENCIAS (PQRSF)	Código: M-001-GJ-106
		Emisión: 18-07-2024
		Versión: 01
		Página: 5 de 21

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: Según determinación legal. Petición de información o documentación: Termino legal establecido.
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	Manifestación de gratitud por un servicio satisfactorio prestado por la Universidad.	De 3 a 6 días hábiles

4) LINEAMIENTOS GENERALES DEL SISTEMA

4.1. 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 públicos de interés a sus estudiantes, egresados y docentes. Las categorías que el Sistema de Incidencias manejará estarán planteadas desde los principales procesos y servicios de la Institución.
- 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 4.3).



4.2. 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.
- 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.

4.3. 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 servicioalcliente@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.
- La Universidad también recibe derechos de petición a través de los correos electrónicos institucionales como son notificacionjudicial@ucatolica.edu.co y rectoria@ucatolica.edu.co (o en unidades académicas y administrativas que son remitidas a los anteriores correos) de miembros de la comunidad académica que no desean usar el sistema antes mencionado, garantizando la atención y respuesta a los requerimientos.
- La Universidad cuenta en el correo electrónico contacto@ucatolica.edu.co para la recepción de incidencias que tengan relación con la protección de los datos personales de las personas que conforman la comunidad universitaria.
- De manera presencial y escrita, a través del buzón de PQRSF ubicado en la Oficina de Correspondencia de la Universidad, ubicada en la Avenida Caracas # 46-72, piso 2.

4.4. 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 4.3).

4.5. Confidencialidad de la información y protección de datos personales- habeas data (ley 1581 de 2012)

- Los responsables del tratamiento de incidencias en la Universidad guardarán completa confidencialidad de los datos de las personas que registren una incidencia.
- Al hacer uso del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, usted autoriza especialmente a dar tratamiento a sus Datos Personales de conformidad a la actividad académica y administrativa de la Universidad Católica de Colombia, lo anterior de conformidad con la ley 1581 de 2012 y la política institucional interna (Acuerdo 002 de 04 de septiembre de 2013) la cual podrá consultar en nuestra página web, especialmente para realizar el envío de comunicaciones y notificar las respuestas a que haya lugar a través de llamadas, correo institucional y/o el medio sugerido a título personal por el titular de la información, así como mediante mensajería de datos a través de SMS y WhatsApp o demás aplicaciones de mensajería instantánea.
- Como titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, a solicitar la supresión de los mismos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento, de acuerdo a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Católica de Colombia.
- Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales por favor remítala al correo: contacto@ucatolica.edu.co.
- Recuerde que hacer uso de esta herramienta no lo exime de cumplir con el reglamento del estudiante y demás normas institucionales que apliquen.

4.6. 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.

4.7. Revisión del proceso de tratamiento de quejas

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

5) DESCRIPCION

5.1. 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 10002:2018:

- 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.

5.2. Política de tratamiento de incidencias para la Universidad

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:

- Recibir y responder de fondo cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que sean presentadas por los diversos grupos de interés.
- 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).
- La Universidad también recibe derechos de petición a través de los correos electrónicos institucionales como son notificacionjudicial@ucatolica.edu.co y rectoria@ucatolica.edu.co (o en unidades académicas y administrativas que son remitidas a los anteriores correos) de miembros de la comunidad académica que no



desean usar el sistema antes mencionado, garantizando la atención y respuesta a los requerimientos.

5.3. Roles y responsabilidades en el Sistema de Incidencias

5.3.1. Vicepresidencia, Oficina de Asesoría Jurídica 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.

5.3.2. Encargado del Sistema de Incidencias (adscrito a la Oficina de Asesoría Jurídica)

- Valorar la severidad y el posible impacto de la incidencia reportada en conjunto con la persona encargada 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 el 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 4.2 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.



5.3.3. Directores de unidad, decanos y líderes de procesos

La responsabilidad sobre las incidencias reportadas por los usuarios, desde su recepción hasta su cierre, recaerá 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 o quien designe el Decano o Director de Departamento será la persona encargada de canalizar las diferentes incidencias. 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.

5.3.4. Oficina de Asesoría Jurídica

- 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.
- Apoyar a la Alta Dirección en la definición o actualización de la política de tratamiento de incidencias.

5.3.5. Oficina de Calidad y Control de Procesos

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

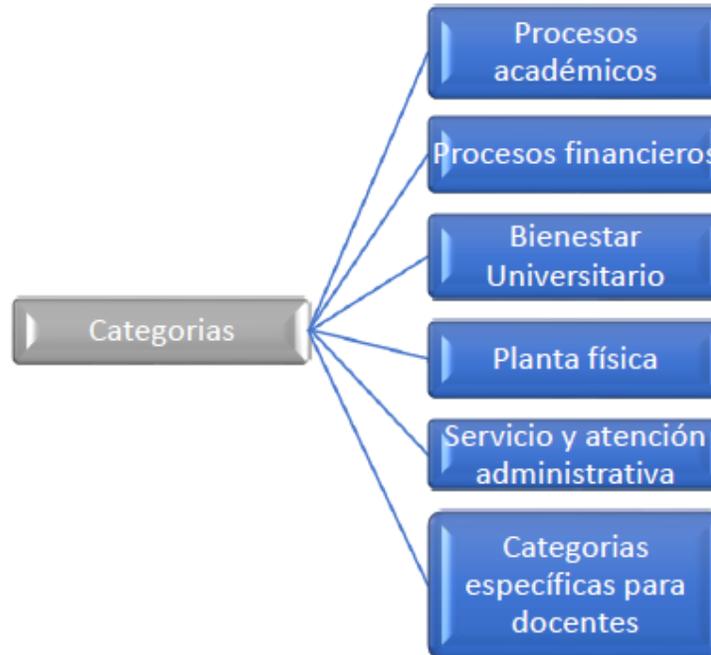
5.3.6. Centro de Servicios Informáticos

- 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.

5.4. 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.



5.4.1. Procesos Académicos

Tabla 5. Sistema de Tratamiento de Incidencias, categoría procesos académicos

TEMA	DESCRIPCIÓN	PRIMERA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	SEGUNDA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	APLICA A:
Ajuste de horario	Ajuste de la carga académica Consulta de horarios	Dirección de la Oficina de Registro y Control Facultades Académicas Departamentos Administrativos	Decanatura Académica	Estudiantes
Aplicación del reglamento del estudiante	Calendario académico Segundo calificador	Dirección de la Oficina de Registro y Control Facultades Académicas Departamentos Administrativos	Decanatura Académica	Estudiantes

TEMA	DESCRIPCIÓN	PRIMERA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	SEGUNDA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	APLICA A:
Apoyos académicos (tutorías y consejerías)	Tutorías Consejerías	Facultades Académicas Departamentos Administrativos	Decanatura Académica	Estudiantes Egresados
Capacitación Docente	Líneas de investigación, pedagogía y Tics	Decanatura Académica Dirección de Talento Humano	Rectoría	Docentes
Grados	Fechas de grado Documentos para grado	Secretaria General	Rectoría	Estudiantes Egresados
Incidencias con profesores	Plataforma educativa Moodle (AVA) Materiales digitales de aprendizaje Acompañamiento docente Incumplimiento horarios o inasistencia Trato hacia los estudiantes	Facultades Académicas Oficina de Transformación Digital	Decanatura Académica	Estudiantes
Instituto de Lenguas (certificados, examen de clasificación, oferta de programas)	Oferta de programas / Trabajo y desarrollo humano Certificaciones Examen de suficiencia / clasificación	Dirección del Instituto de Lenguas	Decanatura Académica	Estudiantes Egresados Docentes
Internacionalización (convenios, alianzas y movilidad)	Convenios y alianzas académicas para la internacionalización Proceso de movilidad	Dirección de la Oficina de Relaciones Internacionales e interinstitucionales	Rectoría	Estudiantes Egresados Docentes
Oferta académica (programas académicos, inscripciones, valores de matrícula)	Oferta de programas académicos Inscripciones Valores de matrícula	Dirección de la Oficina de Registro y Control Académico	Decanatura Académica	Estudiantes Egresados Docentes

TEMA	DESCRIPCIÓN	PRIMERA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	SEGUNDA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	APLICA A:
Recursos educativos (laboratorios, Wifi, recursos bibliográficos, recursos audiovisuales)	Laboratorios de Facultad Laboratorios Transversales Salas de informática	Facultades Académicas Departamentos Administrativos	Decanatura Académica	Estudiantes Egresados Docentes
	Recursos audiovisuales Wi-Fi* Correo electrónico	Dirección del Centro de servicios Informáticos	Dirección Administrativa	Estudiantes Egresados Docentes
	Biblioteca	Dirección de Biblioteca	Dirección Administrativa	Estudiantes Egresados Docentes
	Carné	Dirección de Oficina de Registro y Control Académico	Decanatura Académica	Estudiantes Egresados Docentes
Resultados académicos (certificaciones, constancias, notas)	Certificados y constancias Historias académicas Situación académica del estudiante Correcciones de notas Planes de estudio	Dirección de la Oficina de Registro y Control Académico Facultades Académicas Departamentos Administrativos	Decanatura Académica	Estudiantes
	Historial Académico Certificado de Notas Solicitud de Contenidos programáticos Duplicados de Acta/Diploma de grado	Dirección de la Oficina de Registro y Control Académico Facultades Académicas Departamentos Administrativos	Decanatura Académica	Egresados
Servicios de extensión (bolsa de empleo, emprendimiento, educación continuada)	Bolsa de empleo / Egresados Emprendimiento Educación Continuada	Dirección de Extensión	Decanatura Académica	Estudiantes Egresados Docentes
Servicios prestados a través de la Plataforma académica web (PAW)	Ajuste en plataforma académica web (PAW)	Dirección de la Oficina de Registro y Control Facultades Académicas Departamentos Administrativos	Decanatura Académica	Estudiantes Egresados



TEMA	DESCRIPCIÓN	PRIMERA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	SEGUNDA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	APLICA A:
Capacitación Docente	Líneas de investigación, pedagogía y Tics	Decanatura Académica Dirección de Talento Humano	Rectoría	Docente

5.4.2. Procesos financieros

Tabla 6. Sistema de Tratamiento de Incidencias, categoría Procesos Financieros

SUBTEMA	DESCRIPCIÓN	PRIMERA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	SEGUNDA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	APLICA A:
Becas y convenios	Becas de Reglamento Becas de Bienestar Otras Becas Convenios	Dirección de la Oficina de Registro y Control Dirección de Bienestar Universitario Dirección de Contabilidad	Dirección Administrativa Decanatura Académica	Estudiante Egresado
Créditos financieros (créditos, entidades avaladoras, Icetex)	Estado de crédito Entidades avaladoras Créditos Icetex	Dirección de Créditos a Estudiantes	Dirección Administrativa	Estudiante Egresado
Matrícula financiera (paz y salvo, recibo de matrícula, situación financiera)	Paz y salvo financiero Estado financiero del estudiante Recibos de matrícula	Dirección de la Oficina de Registro y Control División de Contabilidad	Dirección Administrativa	Estudiante Egresado

5.4.3. Bienestar Universitario

Tabla 6. Sistema de Tratamiento de Incidencias, categoría *Servicios de Bienestar Universitario*

SUBTEMA	PRIMERA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	SEGUNDA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	APLICA A:
Arte y cultura	Dirección de Bienestar	Rectoría	Estudiantes Egresados Docentes
Asuntos estudiantiles (grupos de protocolo, becas de Bienestar, apoyo en vivienda e inclusión educativa)	Dirección de Bienestar	Rectoría	Estudiantes
Formación humana, pastoral y capellanía	Dirección de Bienestar	Rectoría	Estudiantes Egresados Docentes
Promoción de la salud universitaria y emergencias de salud	Dirección de Bienestar	Rectoría	Estudiantes Egresados
Recreación y actividad física	Dirección de Bienestar	Rectoría	Estudiantes Egresados Docentes

5.4.4. Estado de la Planta Física

Tabla 7. Sistema de Tratamiento de Incidencias, categoría *Estado de la Planta Física*

SUBTEMA	PRIMERA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	SEGUNDA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN	APLICA A:
Dotación y mobiliario	Dirección División de Servicios Generales	Dirección Administrativa	Estudiantes Egresados Docentes
Mantenimiento de la planta física	Dirección División de Servicios Generales	Dirección Administrativa	Estudiantes Egresados Docentes
Seguridad e higiene	Dirección División de Servicios Generales	Dirección Administrativa	Estudiantes Egresados Docentes

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia Vigilada Mineducación	MANUAL DE TRATAMIENTOS DE INCIDENCIAS (PQRSF)	Código: M-001-GJ-106
		Emisión: 18-07-2024
		Versión: 01
		Página: 16 de 21

5.4.5. Servicio y Atención Administrativa

Tabla 8. Sistema de Tratamiento de Incidencias, categoría Servicio y Atención Administrativa

Subtema	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución	Aplica a:
Atención presencial	Decanos Directores de Unidad	Dirección de Talento Humano	Estudiante Egresados Docente
Atención telefónica	Decanos Directores de Unidad	Dirección de Talento Humano	Estudiante Egresados Docente
Atención virtual o electrónica	Decanos Directores de Unidad	Dirección de Talento Humano	Estudiante Egresados Docente
Horario de atención en áreas administrativas	Decanos Directores de Unidad	Dirección de Talento Humano	Estudiante Egresados Docente

5.4.6. . Categorías específicas para docentes – Procesos Administrativos

Tabla 9. Sistema de Tratamiento de Incidencias, categorías específicas para docentes

Subtema	Descripción	Primera instancia de resolución	Segunda instancia de resolución	Aplica a:
Laborales	Certificados y comprobantes Nómina Parafiscales SST Información laboral	Dirección de Talento Humano	Rectoría	Docente
Estatuto profesoral	Régimen disciplinario Evaluación de desempeño Estímulos e incentivos Categorización	Dirección de Talento Humano	Rectoría	Docente

5.4.7. Otro tipo de incidencias

Dentro de esta categoría se clasifican las incidencias que no pertenecen a las categorías antes mencionadas.

6) DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Norma ISO 10002:2018

7) ANEXOS

Anexo 1: Protocolos para reportar y contestar una incidencia

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia Vigilada Mineducación	MANUAL DE TRATAMIENTOS DE INCIDENCIAS (PQRSF)	Código: M-001-GJ-106
		Emisión: 18-07-2024
		Versión: 01
		Página: 17 de 21

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 servicioalcliente@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.
 - La Universidad también recibe derechos de petición a través de los correos electrónicos institucionales como son notificacionjudicial@ucatolica.edu.co y rectoria@ucatolica.edu.co (o en unidades académicas y administrativas que son remitidas a los anteriores correos) de miembros de la comunidad académica que no desean usar el sistema antes mencionado, garantizando la atención y respuesta a los requerimientos.
 - Correo electrónico contacto@ucatolica.edu.co cuando se trate de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones relacionadas con la protección de datos personales de los titulares de la información.
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 servicioalcliente@ucatolica.edu.co



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 Oficina de Asesoría Jurídica).
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. Si ha recibido una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que tenga por objeto la protección de datos personales, traslade de forma inmediata la mencionada a la Secretaría General de la Universidad, con la finalidad de que sea la mencionada instancia la que se encargue del estudio y respuesta de la mencionada incidencia.
9. 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.
10. 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.
11. Si se trata de una incidencia de carácter negativo expresada por el usuario, comunique cómo y en qué tiempo se solucionará el problema.
12. 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.

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, en la 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.

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

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

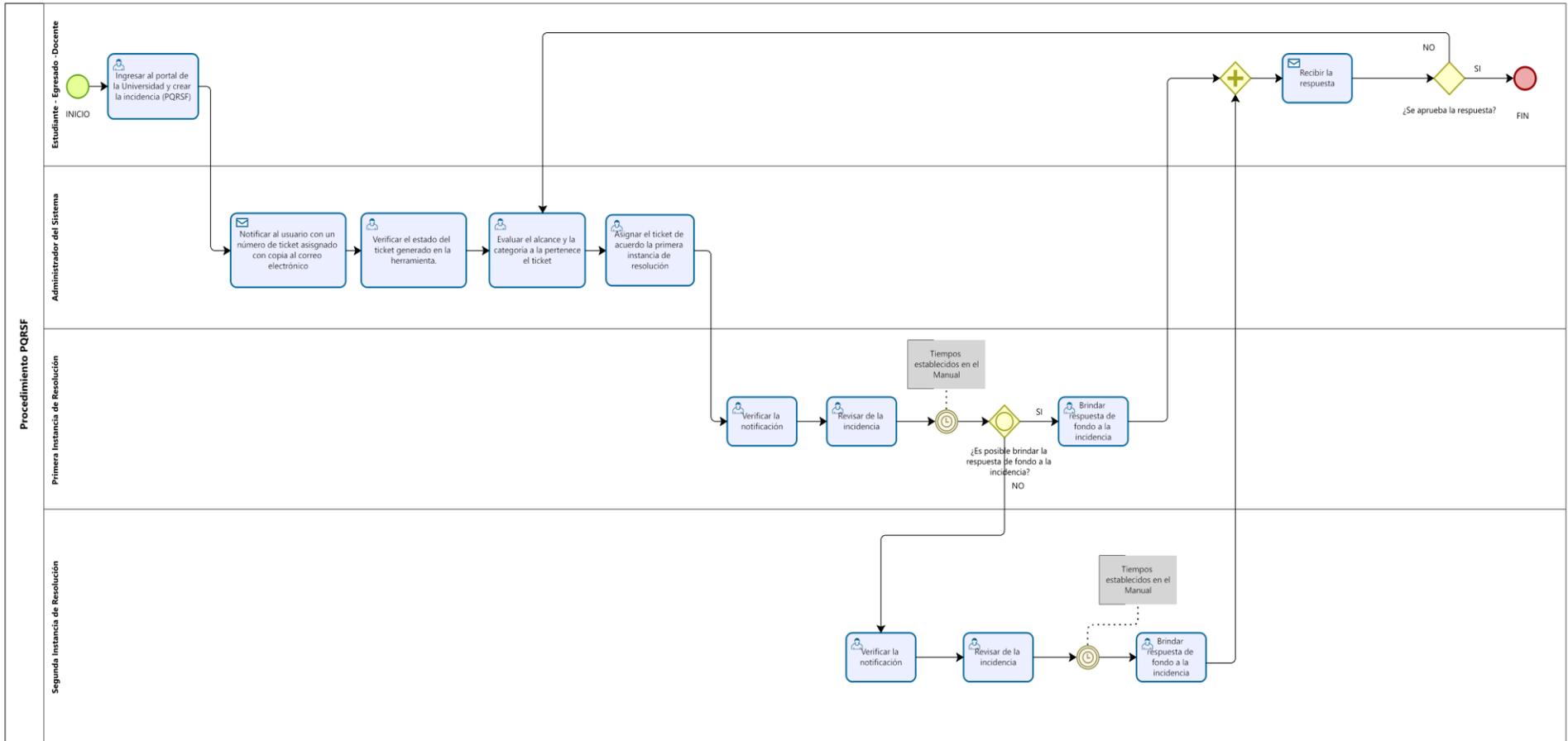
Estimado (*Nombre del Usuario*):

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.

Procedimiento General para tratamiento de una incidencia

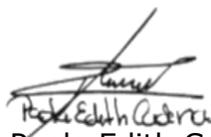




8) CAMBIOS DE VERSIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Creación del documento	18-07-2024

9) APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Dayan Natalia Moreno Rodríguez</p> <p>Cargo: Especialista de Atención al usuario</p> <p>Fecha: 21-06-2024</p>	<p>Nombre: Sergio Andrés Flautero M. Director Calidad y Control de Procesos</p> <p>Nombre: Juan Mateo Bernal R. Profesional de Apoyo al SGC</p> <p>Fecha: 18-07-2024</p>	<p> Nombre: Paola Edith Cadena Santos</p> <p>Cargo: Asesora Jurídica</p>