



Bogotá, D.C. 20 de agosto de 2019

RESOLUCIÓN No. 028

“Por la cual se establece el Procedimiento de Tratamiento de Incidencias (PQRSF) del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica de Colombia”

EL VICEPRESIDENTE DE LA UNIVERSIDAD

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial de las que le confiere el artículo 33 de los Estatutos de la Universidad,

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 la ley 1755 de 2.015 reguló de forma específica el Derecho Fundamental de Petición y señaló las obligaciones con que cuentan las personas naturales y jurídicas respecto de las peticiones y sus derivados que sean presentados a ellas.
5. Que de acuerdo a lo dispuesto en la norma ISO 10002 *“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...”*
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”*.
7. Que los lineamientos de acreditación Institucional establecen en el factor de organización y gestión que *“...Una institución de alta calidad debe tener una estructura administrativa y procesos de gestión al servicio de sus funciones sustantivas...”*
8. 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 deberá tener solución, lo anterior con la finalidad de ejecutar medidas que tienden al mejoramiento continuo de los procesos, sensibilizar y responsabilizar a todos los niveles de la organización sobre la importancia del adecuado tratamiento en las incidencias, además de disponer de los recursos y mecanismos efectivos para



su apropiada atención, así como dar un tratamiento equitativo, diligente y transparente a cada una de las incidencias reportas, cumplir a cabalidad todas y cada una de las normas regulatorias que apliquen en el proceso de tratamiento incidencias; compromiso que implica además adoptar a nivel institucional los requisitos de la NTC- ISO 10002- Satisfacción del Cliente.

9. Que mediante la presente resolución se establece el Procedimiento de Tratamiento de Incidencias (PQRSF) del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica de Colombia, el cual se encuentra en anexo pertinente.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Aprobar el Procedimiento de Tratamiento de Incidencias (PQRSF) del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica de Colombia.

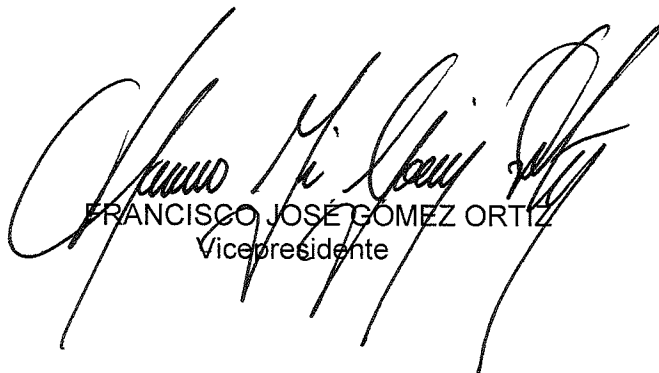
ARTÍCULO 2. El Texto del Procedimiento de Tratamiento de Incidencias (PQRSF) del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica de Colombia se incorpora en Documento Anexo a la Presente Resolución.

ARTÍCULO 3. Los aspectos no regulados de forma específica por el Procedimiento de Tratamiento de Incidencias (PQRSF) del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica de Colombia, se entenderán Regulados de conformidad a lo dispuesto por el Manual de Tratamiento de Incidencias – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) – de la Universidad Católica de Colombia.

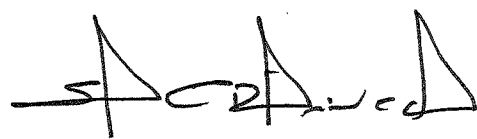
ARTÍCULO 4. La presente resolución entra en vigencia a partir de su publicación y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

COMINIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los veinte (20) días del mes de agosto del año dos mil diecinueve (2019).



FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ
Vicepresidente



SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO
Secretario General

1. PROCESO: Gestión Administrativa

OBJETIVO: Atender oportunamente las incidencias que los usuarios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación (consultantes y entidades) tengan sobre los servicios prestados por el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, analizar su impacto potencial y convertirlos en fuente de mejora continua.

ALCANCE: El Proceso Inicia con el registro de una incidencia por parte de un usuario sobre los servicios prestados por el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y finaliza con el planteamiento de acciones de mejoramiento a que dé lugar la incidencia reportada.

2. GLOSARIO.

Consultante: Son las personas naturales o jurídicas que son atendidas por el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

Entidad: Son las diferentes entidades públicas y/o privadas que solicitan abogado de oficio o tienen convenio de cooperación interinstitucional con el Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación.

Felicitación: Expresión de satisfacción por parte de un usuario (consultante o entidad) hacia el Consultorio Jurídico o el Centro de Conciliación.

Petición: Requerimiento que realiza un usuario (consultante o entidad) con el fin de que se le brinde información u orientación relacionada con los servicios prestados por el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

Queja: Manifestación que realiza un usuario (consultante o entidad), por la insatisfacción de un servicio prestado por el Consultorio Jurídico o el Centro de Conciliación.

Reclamo: Manifestación que realiza un usuario (consultante o entidad) por el incumplimiento de las condiciones previamente pactadas.

Sugerencia: Recomendación que realiza un usuario (consultante o entidad) sobre algún aspecto por mejorar en los servicios que ofrece el Consultorio Jurídico o el Centro de Conciliación



PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS PQRSF
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN

Código:
P 02101 D 006

Versión: 1

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PCC	SALIDAS
1. Registro de incidencia	Usuario	<ul style="list-style-type: none"> a) Accede por alguno de los siguientes medios para registrar su incidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Página Web Institucional www.ucatolica.edu.co. En la parte superior derecha, ingrese a la pestaña Proyección social, luego, en la lista desplegable seleccione Consultorio Jurídico Y, por último, haga clic en link Sistema de Atención a PQRSF • Formato en físico F 091 001 Formato para el registro de incidencias "Pido la Palabra" el cual estará disponible en cada uno de los puntos de atención en la ciudad. • Correo electrónico: atencionconjuridico@ucatolica.edu.co 		F 091 001 Formato para el registro de incidencias "Pido la Palabra" Sistema de Atención a PQRSF Correo electrónico
2. Revisión y evaluación de la Incidencia	Director Administrativo del Centro Profesional de Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> a) Revisa a diario las incidencias reportadas para el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. b) Evalúa el alcance, la severidad y los efectos reales y potenciales de la incidencia reportada. c) Determina el tipo de incidencia, medios y tiempos establecidos para dar respuesta de acuerdo al tipo de incidencia (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación). Este tiempo se debe consultar en el manual de incidencias institucional. d) Da respuesta de recepción de la incidencia (Ver anexo 2 del manual de incidencias institucional) e) Si la incidencia puede ser resuelta en este nivel, recolecta la información pertinente y proyecta respuesta para enviar al usuario (Ver 		Carta de respuesta o Correo electrónico

**PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS PQRSF
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN**

Código:
P 02101 D 006

Versión: 1

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PCC	SALIDAS
		<p>Anexo 3- Plantilla de Respuesta definitiva del Manual de Incidencias Institucional).</p> <p>f) Envía respuesta al usuario por el mismo medio en el que se recibió o el que el usuario determine y continúa con la actividad 5 - Reporte consolidado de incidencias a instancias centrales.</p> <p>g) Si la incidencia no puede ser resuelta en este nivel, se remite por medio del correo electrónico institucional al responsable del proceso del Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación al cual corresponda la incidencia, para analizar y proyectar respuesta, la cual no puede superar los tres (3) días hábiles siguientes a la remisión.</p> <p>h) Continúa con la Actividad 3 - Análisis de la Incidencia por parte del responsable del proceso.</p> <p>Nota importante: Toda incidencia que sea recibida por medio físico o por correo electrónico debe ser ingresada al Sistema de Incidencias PQRSF del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, para facilitar su seguimiento y trazabilidad.</p>		
3. Análisis de la incidencia por parte del responsable del proceso	Responsable del proceso al cual se asocia la incidencia	<p>a) Recibe y analiza la incidencia presentada y los soportes correspondientes.</p> <p>b) Si la incidencia puede ser resuelta en este nivel, prepara respuesta para ser enviada a la Dirección Administrativa. (Ver Anexo 3- Plantilla de Respuesta definitiva del Manual de Incidencias Institucional).</p>	X	Respuesta proyectada



**PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS PQRSF
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN**

Código:
P 02101 D 006

Versión: 1

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PCC	SALIDAS
	Director Administrativo del Centro	<ul style="list-style-type: none"> c) Envía respuesta al usuario por el medio establecido y continua con la actividad 5 - Reporte consolidado de incidencias a instancias centrales d) Si la incidencia no puede ser resuelta en este nivel, se envía a la Decanatura de la Facultad de Derecho para los trámites pertinentes a que haya lugar. Continúa con la Actividad 4 - Análisis de la Incidencia por parte de una segunda instancia (Decanatura de la Facultad de Derecho). 		Sistema de incidencias PQRSF
4. Análisis de la incidencia por parte de una segunda instancia (Decanatura de la Facultad de Derecho)	Decano / Secretario Académico de la Facultad	<ul style="list-style-type: none"> a) Analiza la incidencia reportada y las razones del escalamiento. b) Concepía sobre las acciones a seguir para tratar la incidencia y la respuesta que se debe enviar al usuario. c) Envía concepto a la dirección del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. 		Correos Electrónicos
5. Reporte consolidado de incidencias a instancias centrales	Director Administrativo del Centro	<ul style="list-style-type: none"> a) Envía reporte consolidado de incidencias recibidas al Especialista de atención al usuario a nivel Central. 		Reporte consolidado de incidencias
6. Planteamiento de acciones de mejora en los procesos	Director administrativo del Centro Responsable del proceso	<ul style="list-style-type: none"> a) Se analizan cada una de las incidencias recibidas y su impacto en los procesos del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. b) Plantean acciones de mejoramiento pertinentes. c) Finaliza procedimiento. 	X	Acciones de mejoramiento





UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS PARSF CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION

Código:
P 02101 D 006

Versión: 1

7 DOCUMENTOS ASOCIADOS (Necesarios para la ejecución del procedimiento)

Manual de tratamiento de Incidencias – Sistema PARFS
Reglamento del estudiante
Reglamento Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación
Reglamento del Centro de Conciliación

ELABORÓ:	11	07	2019	REVISÓ:	15	08	2019	APROBO:	20	08	2019
Leidy Patricia Rodriguez Coordinador de OYM Mario Augusto Zuluaga Profesional OYM Natalia Lorena Rodriguez Zamora Docente Asesora Claudia Patricia Uribe Docente Asesora Adriana Marin Vergara Directora Administrativa Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación Luis Alfredo Rojas Moreno Director General Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación Yuly Milena Espinosa Neisa Profesional de Apoyo				Germán Silva García Decano Facultad de Derecho Erika Pulido Arjona Especialista Atención al Usuario Adriana Marin Vergara Dirección Administrativa Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación				Mediante Resolución de Vicepresidencia No. 028 Dr. Francisco José Gómez Ortiz			