

INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES Y RECLAMOS**1. OBJETIVO**

Este instructivo tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para brindar una atención, amable, clara y precisa a los estudiantes y usuarios para darle recepción y respuesta a solicitudes académicas, financieras, de recursos e información relacionada con el proceso de docencia.

2. ALCANCE

Aplica a la atención en ventanilla, en al@nia, y en las oficinas de las dependencias de proceso de docencia.

3. RESPONSABLES**3.1. VICERECTOR DE DOCENCIA:**

Responsable de la gestión y dirección de las actividades docencia de la institución.

3.2. DECANO DE FACULTADES Y JEFE DE DEPARTAMENTO

- 3.2.1. Profesional Universitario. Procesos de recepción, clasificación y respuesta de solicitudes de la comunidad académica de la institución.
- 3.2.2. Técnico Administrativo. Encargado de las actividades técnicas de recepción y respuesta de solicitudes de profesores, estudiantes en la asignación académica.
- 3.2.3. Personal de apoyo. Estudiantes escogidos por convocatoria pública para apoyar los servicios de la Vicerrectoría de Docencia (procesos técnicos, archivo recepción de solicitudes).

4. GLOSARIO

Para facilitar la comprensión del presente documento, se definen los siguientes términos:

- **AL@NIA:** Sistema de información entre el Departamento de Admisiones y Registro Académico y los usuarios.
- **DARA:** Departamento de Admisiones y Registro Académico
- **SIAU:** Sistema de Información Académica de la Universidad

Revisado por: Ángel Britton Howard	Aprobado por: Fernando Cabarcas Charris
Cargo: Representante de la Dirección	Cargo: Vicerrector de Docencia
Firma:	Firma:
Fecha: Abril 23 de 2010	Fecha: Abril 23 de 2010

INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES Y RECLAMOS
5. POLITICAS Y CONDICIONES DE OPERACIÓN

Para propósitos de este instructivo, deberán cumplirse las siguientes condiciones y seguirse los siguientes lineamientos:

- El horario de atención debe estar publicado en un aviso visible a las afueras de la dependencia.
- En las temporadas de excesiva demanda, de procesos determinados o por disposiciones del Jefe de la dependencia, se abrirán más ventanillas o ampliará el horario de atención.
- Todos los usuarios de cualquier proceso que se desarrolle en el DARA, así como casos particulares y serán atendidos por las ventanillas dentro de los horarios de atención determinados.
- Atender siempre a los usuarios con respeto y amabilidad.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsables	Documento/ registros
1	Recibir la solicitud o reclamo que el usuario presenta.	Técnico Administrativo/ Personal de apoyo/ Profesional Universitario	
2	Verificar la información que el usuario suministra es acorde a las disposiciones de Institución. Decisión:	Técnico Administrativo/ Personal de apoyo/ Profesional Universitario	Registro virtual módulo de solicitudes - AI@nia. Registro académico o financiero del estudiante en el SIAU. Normagrama de institucional
3	Si tiene competencia. Dar respuesta a la solicitud. No tiene competencia. Seguir a la siguiente actividad	Técnico Administrativo/ Personal de apoyo/ Profesional Universitario	Verbal
4	Remitir solicitud a funcionario responsable.	Técnico Administrativo/ Personal de apoyo/ Profesional Universitario.	
5	Dar solución o inicio al trámite de solicitud.	Vicerrector de Docencia/ Decanos/Jefe de Departamento/ Profesional Universitario	Registro virtual AI@nia/ Registro académico o financiero del estudiante en el SIAU/Oficio de respuesta/Certificados solicitados

INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES Y RECLAMOS**7. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Acuerdo Superior N° 010 de agosto 3 de 1989: Reglamento Estudiantil.
- Normograma Institucional
- Calendario Académico
- Manual de Usuario de Al@nia

8. REGISTROS

- Oficios de solicitud o reclamo.
- Registro virtual al@nia.
- Certificados Solicitados.
- Oficios de respuesta.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VER	FECHA	ELABORÓ	DESCRIPCIÓN
0	Noviembre 24 de 2009	Lina Barros J – Amalia Marrugo	VERSION ORIGINAL
1	Abril 23 de 2010	Hermogenes Manotas – Lina Barros	Adaptación y ampliación del alcance del procedimiento a instructivo.