

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	1 de 18

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
OBJETIVOS	2
POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD	3
METODOLOGÍA	4
PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES	4
TÉRMINO PARA INTERPOSICIÓN DE RECLAMACIONES	5
PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LAS PRUEBAS ESCRITAS	6
RESPONSABILIDADES DE LOS ASPIRANTES	7
DEL PERSONAL DESIGNADO PARA EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y ACCESO A PRUEBAS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE.	8
PUBLICACIÓN DE RESULTADOS Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	8
INSTRUCTIVO DEL PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN	9
REGISTRAR RECLAMACIÓN:	10
CONSULTAR RECLAMACIÓN	12
INSTRUCTIVO DEL PROCESO PARA RESPONDER UNA RECLAMACIÓN	14

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma María Alexandra García		Firma René Vargas Ortigón		Firma Jhon Arvery Arenas	
Fecha	24 de octubre de 2017	Fecha	24 de octubre de 2017	Fecha	10 de diciembre de 2017

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	2 de 18

PRESENTACIÓN

La Universidad de Pamplona, en ejercicio de las obligaciones establecidas con las diferentes Instituciones con quienes se establezca convenios o contratos tiene entre sus compromisos como operador, ser responsable del conocimiento y decisión de las reclamaciones que se presenten en desarrollo del proceso de selección.

En virtud de ello, con el fin de garantizar el derecho al debido proceso, legalidad, defensa, contradicción, transparencia, igualdad, imparcialidad y objetividad propios de los concursos de mérito, la Universidad pone a disposición de los aspirantes el Protocolo de Reclamaciones para el acceso a los cuadernillos, hojas de respuesta y hojas de respuesta clave de las pruebas escritas sobre competencias básicas y funcionales. La Universidad de Pamplona, cuenta con un grupo interdisciplinario de profesionales en derecho, equipo mínimo de 12 Abogados con la más alta experiencia en procesos de selección y mérito, para atender las reclamaciones que se presenten en las diferentes etapas de un proceso concursal, los cuales se encargan de la construcción de las plantillas y creación de las diferentes respuestas tipo, a las posibles reclamaciones interpuestas por los aspirantes dentro del proceso de selección.

OBJETIVOS

Los objetivos del Protocolo de Reclamaciones para el acceso a pruebas de los cuadernillos, hojas de respuesta y claves de las pruebas escritas sobre competencias básicas y funcionales, son:

- Propender por la aplicación del principio de legalidad y debido proceso durante la etapa de reclamaciones, por parte de los profesionales encargados de atender los requerimientos, en la atención de solicitudes de los aspirantes y acciones judiciales.
- Brindar una adecuada protección a los derechos de los aspirantes de la Convocatoria, a través de reglas claras en la atención a sus requerimientos, procurando optimizar el ejercicio de los derechos y la satisfacción en la prestación del servicio.
- Garantizar el procedimiento administrativo para el adecuado y seguro acceso por parte de los aspirantes al material de cuadernillos, hojas de respuesta y claves de las pruebas escritas sobre competencias básicas y funcionales.
- Ofrecer las condiciones de seguridad que deben ser acatadas por los aspirantes que permita y garantice el debido proceso administrativo.

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	3 de 18

MARCO CONCEPTUAL

La Universidad de Pamplona, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución, la Ley y la Jurisprudencia, presentan por medio del presente documento, el Protocolo de Reclamaciones, Respuestas a Reclamaciones y solicitudes de acceso a pruebas escritas, por medio de la cual se fijará el procedimiento que permitirá propender por el respeto de las garantías y principios constitucionales orientadores de los Concursos de Méritos y de esta manera garantizar el debido proceso a los participantes del proceso así como para la validez de sus propias actuaciones.

El debido proceso que se busca garantizar por parte de la Universidad de Pamplona, es la de permitir a cada aspirante dentro del Concurso de Méritos, que al igual que en cualquier proceso o actuación judicial o administrativa, puedan ejercer el derecho “de ser oído (a), de hacer valer las propias razones y argumentos, de controvertir, contradecir y objetar las decisiones en contra y de solicitar la práctica de pruebas y evaluación de las que se estiman favorables, así como de ejercitar los recursos que la ley otorga”, para lo cual ha señalado, inclusive, desde el Acuerdo de Convocatoria un periodo para hacer uso del recurso de reclamación y respeta el ejercicio de las acciones judiciales que ha previsto la constitución y la ley.

En virtud de lo antes expuesto, la Universidad de Pamplona, propenderán por las garantías procesales a fin de hacer efectivos los principios propios de la función pública, dentro de los que se destacan la buena fe, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, para garantizar la transparencia en el proceso.

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Teniendo en cuenta la naturaleza de la información que se genera en las Convocatorias, es necesario que exista una política de confidencialidad que permita evitar el extravío o mal uso de esta información, la pérdida de derechos de autor, y/o de la propiedad patrimonial, e incumplimiento de regulaciones y leyes aplicables.

Por ello mediante este Protocolo se dispone que la información a la que tiene acceso el aspirante no pueda ser divulgada o revelada a terceros; éste debe proteger el contenido de los documentos que se pongan a su disposición y que tengan relación con las pruebas aplicadas dentro del proceso de selección, siendo responsable de su seguridad y custodia. Toda conducta que atente contra los derechos de propiedad patrimonial será puesta en conocimiento de la autoridad competente, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar.

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	4 de 18

METODOLOGÍA

La Universidad de Pamplona, le permitirá al aspirante que solicitó acceder a la prueba escrita por él presentada, el cuadernillo, la hoja de respuestas y la clave de respuestas a fin de presentar la reclamación durante el tiempo establecido para ello.

La Universidad de Pamplona, únicamente a los aspirantes que durante el período de reclamación hubiesen solicitado el acceso a las pruebas presentadas.

El aspirante solo podrá personalmente acceder a la prueba por él presentada, sin que pueda acceder a las pruebas u hojas de respuesta de otros aspirantes.

El acceso a las pruebas, se realizará ante funcionarios competentes que garanticen el registro de la cadena de custodia, en el entendido que, el acceso a los referidos documentos, no es absoluto, sino que por el contrario su satisfacción impone límites y obligaciones a los participantes y a la entidad encargada de realizar el proceso de selección, para el caso, la Universidad de Pamplona, precisándose que en ningún momento, se podrá autorizar su reproducción física o digital (fotocopia, fotografía, documento escaneado, manuscrito u otro similar), con el ánimo de conservar la reserva o limitación contenida en el artículo 31 de la Ley 909 de 2004, frente a terceros.

Lo anterior, en atención a que las pruebas son propiedad patrimonial de la Entidad Contratante y el uso por parte del aspirante para fines distintos a la consulta y trámite de reclamaciones, se constituye en un delito que será sancionado de conformidad con la normatividad vigente.

A partir del día siguiente del acceso a los documentos (cuadernillo, hoja de respuestas y clave de respuestas), el aspirante contará con un término de dos (2) días para completar su reclamación a través de la página destinada para esto.

PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Las reclamaciones de los aspirantes por los resultados de las pruebas aplicadas en el proceso de selección sólo serán recibidas a través del aplicativo dispuesto para ello, donde ingresará el aspirante el objeto de la reclamación y las razones en las que se apoya.

A cada uno de los aspirantes que reclaman en cada etapa del proceso se le verificará nuevamente la documentación aportada ratificándole o no su admisión en la etapa de requisitos mínimos, aplicación de pruebas, entrevistas, análisis de antecedentes y pruebas médicas, dentro del proceso concursal al que aspira, quedando registrado en el aplicativo en donde se reflejaba dicha respuesta.

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	5 de 18

Nota: La Universidad de Pamplona, cuenta con un aplicativo tecnológico (HEURISOFD) de la mayor eficiencia para recibir como para responder por medio de éste, todas y cada una de las reclamaciones interpuesta por los aspirantes en los diferentes procesos concursales (ver protocolo de Aplicativo).

Una vez finalizada la proyección de las respectivas respuestas a las reclamaciones por el profesional contratado, las mismas son entregadas para revisión al auditor, el cual se encarga de verificar redacción, presentación, pertinencia ortografía, contexto y que este ajustada a la plantilla respectiva previamente avalada y guardando especial cuidado en la Aplicación y el nivel al cual pertenece cada aspirante.

Posteriormente, la respuesta definitiva se convierte a formato PDF, y el profesional encargado procede a cargarlas al aplicativo dispuesto por la universidad de Pamplona.

Es de anotar que en los casos en que los aspirantes presentan varias reclamaciones, es decir; en medio web y en medio físico, las mismas son asignadas al mismo profesional y la contestación a cada una de las reclamaciones se hace unificando todas las reclamaciones web y en medio físicas presentadas, elaborando un solo escrito de respuesta.

En el caso de los aspirantes que solamente presentan reclamaciones vía web, se sube la respuesta dada al aplicativo para su posterior consulta a través de la página web de la universidad de Pamplona siguiendo la misma ruta por donde registran la reclamación.

Respecto a las reclamaciones físicas de los aspirantes que no reclaman a través del aplicativo, es preciso informar que las mismas son enviadas al correo electrónico registrado por cada concursante al momento de la inscripción.

TÉRMINO PARA INTERPOSICIÓN DE RECLAMACIONES

Deberán formularse dentro de los términos establecidos, es decir, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su publicación bajo los reglamentos que para el efecto se expidan y cumplir con los requisitos formales señalados en el presente Protocolo (interposición únicamente por medio del aplicativo), so pena de entenderse como no formulada y/o archivada. Contra el acto administrativo que ordena el archivo procede el recurso de reposición, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las reclamaciones que se hayan presentado dentro de los términos legales por medio del aplicativo serán tramitadas conforme a la normatividad vigente y las respuestas serán publicadas en el mismo aplicativo que sea dispuesto por la entidad contratante y deberán ser decididas antes de aplicar la siguiente prueba o de continuar el proceso de selección, para lo cual la Universidad de Pamplona podrá suspender el proceso.

Se atenderán primero las reclamaciones de las pruebas eliminatorias Básicas y Funcionales y una vez en firme la lista de estos resultados, se publicarán los resultados

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	6 de 18

de la prueba Comportamental y el aspirante si así lo considera, procederá a la reclamación de la misma manera.

Contra la decisión que resuelve la reclamación no procede ningún recurso.

La Universidad de Pamplona delegará la recepción, atención y respuesta a las reclamaciones que por aplicación o resultado de las pruebas interpongan los aspirantes; para ello, utilizará el aplicativo web de la Universidad de Pamplona.

PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LAS PRUEBAS ESCRITAS

1. Se citará al aspirante, a través del correo electrónico que se encuentra registrado en la base de datos, indicando el lugar, fecha y hora en la que podrá acceder a las pruebas básicas y funcionales, por él presentadas.
2. Sólo se permitirá el ingreso del aspirante al sitio designado para la revisión del cuadernillo, hoja de respuestas y clave de respuestas; tendrá un tiempo máximo de dos (2) horas, para tal efecto; el aspirante puede retirarse del sitio asignado en el momento que lo estime conveniente, o una vez haya expirado el tiempo concedido para la revisión, previa devolución de los documentos (cuadernillo, hoja de respuestas y claves de respuestas) entregados por la Universidad de Pamplona y haber firmado el acta de sesión, el registro de asistencia e identificación, e impreso su huella dactilar.
3. Los aspirantes deberán facilitar la toma de huellas dactilares en los formatos diseñados para el acceso a pruebas.
4. El aspirante deberá diligenciar el registro de asistencia e identificación y firmar el compromiso de confidencialidad. El aspirante que se niegue a firmar el formato de confidencialidad no se le permitirá el acceso al material objeto de reserva legal.
5. El aspirante podrá ingresar al sitio designado para el acceso a pruebas hasta treinta (30) minutos después de la hora señalada, si se presenta posterior a este tiempo no se le permitirá el ingreso y, por lo tanto, se tendrá como ausente de la jornada. Al aspirante que ingrese dentro de estos treinta (30) minutos no se le repondrá tiempo.
6. Solamente podrán ingresar al sitio de revisión de la prueba, los aspirantes, el funcionario de la entidad contratante y las personas designadas por la Universidad de Pamplona.
7. No está permitido el ingreso de ningún tipo de alimento o bebida a la sala de consulta.
8. No está permitido ingresar ningún elemento y/o dispositivo móvil o electrónico, como celulares, iPod, iPad, agendas electrónicas, USB, cámaras fotográficas, ni ningún otro medio magnético.

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	7 de 18

9. A cada aspirante se le entregará el cuadernillo, hoja de respuestas y clave de respuestas de la prueba que se aplicó de acuerdo con el empleo para el que esté concursando.
10. El aspirante sólo podrá acceder a su prueba y en ningún momento le está permitido el acceso a las pruebas u hojas de respuesta de otros aspirantes.
11. A cada aspirante se le entregará media hoja de papel oficio (21,5 cm por 16,3 cm) en blanco y un lápiz o esfero para que haga las anotaciones que considere pertinentes; no se les permitirá la transcripción total de las preguntas a revisar.
12. No está permitido ningún tipo de conversación entre aspirantes y entre estos y funcionarios de la Universidad de Pamplona y los delegados de la entidad contratante. Se debe observar absoluto silencio dentro de la sesión de acceso a pruebas.
13. Está absolutamente prohibido, maltratar, rayar, doblar el material de la prueba que le sea suministrado.
14. Finalizada la diligencia de acceso a los cuadernillos de preguntas, hoja de respuesta y claves de respuesta, los aspirantes, deberán firmar el formato de sesión.
15. A los aspirantes en situación de discapacidad, se les garantizará las mismas condiciones que se tuvieron en cuenta al momento de aplicación de las pruebas.

RESPONSABILIDADES DE LOS ASPIRANTES

1. Acatar y dar cumplimiento a las directrices dadas en el presente documento.
2. Optimizar y gestionar el tiempo asignado para la consulta de información restringida. El aspirante debe permanecer en el salón durante la sesión, excepto por su traslado al baño.
3. Mantener el orden y la compostura en todo momento tanto con otros concursantes como con el personal que se designe para el acompañamiento.
4. Acatar las medidas de seguridad, confidencialidad y reserva establecidas en el presente documento. La pérdida del material, la mala manipulación, la divulgación o publicación del mismo, no autorizada por la entidad contratante, será puesta en conocimiento de la autoridad competente para que se inicien todas las actuaciones penales y administrativas a que haya lugar.
5. Asumir las consecuencias legales frente a un eventual incumplimiento del compromiso de confidencialidad.
6. Dar cabal cumplimiento al tiempo estipulado para el acceso del material jornada el cual está establecido en forma técnica y es suficiente para el desarrollo de la jornada.
7. Firmar el formato de confidencialidad y los demás formatos solicitados por la Universidad de Pamplona.

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	8 de 18

8. Por ningún motivo el material entregado por la Universidad de Pamplona para revisión puede ser retirado parcial o totalmente del salón.

DEL PERSONAL DESIGNADO PARA EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y ACCESO A PRUEBAS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE.

1. Dar cumplimiento estricto a las directrices expuestas en el presente documento
2. Atender todas las solicitudes de los aspirantes, siempre y cuando éstas no estén por fuera de lo especialmente reglado en este documento.
3. Diligenciar y hacer firmar el acta de confidencialidad.
4. Dar cumplimiento a los tiempos establecidos para la consulta de la información restringida.
5. Acompañar en todo momento a los concursantes.
6. Dar estricto cumplimiento a las medidas de seguridad, confidencialidad y reserva establecidas en el presente documento.

PUBLICACIÓN DE RESULTADOS Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

La universidad de Pamplona realizará la publicación de resultados de los aspirantes de la entrevista, a partir de la fecha que disponga, fecha que será divulgada con anterioridad a la publicación en las páginas web de la entidad contratante. Posteriormente la Universidad entrega el listado de resultados generales y por ciudad, así como un análisis estadístico de los resultados en general y por sitio (ciudad).

La Universidad de Pamplona suministrará el aplicativo para esta actividad, no obstante, deberá ser adecuado y ajustado para el proceso de selección, se realizarán las pruebas que permitan garantizar su óptimo funcionamiento, disponibilidad y cobertura en oportunidad para todos los inscritos en el proceso.

Una vez consolidados los resultados la Universidad de Pamplona procederá a entregarlos para su respectiva publicación y acceso público. Para lo cual se seguirá el siguiente protocolo:

1. Revisión y consolidación de la información.
2. Copia de la base de datos (Bak)
3. Asignación de clave para el archivo que contiene los resultados en un sobre y sellarlo.
4. Grabar el CD con los resultados e introducirlo en un sobre y sellarlo
5. Introducir clave en otro sobre y sellarlo.
6. Envío de oficio del funcionario encargado de la entrega del sobre que contiene los resultados.
7. Verificación del recibo de la comunicación.
8. Verificación de sellos de seguridad dispuestos para el empaque.
9. Elaboración acta de entrega de los resultados.
10. Entrega de los resultados.
11. Envío de funcionario con sobre que contiene clave.

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	9 de 18

12. Firma acta de entrega.

La contestación a cada una de las reclamaciones se hará de manera general e individual. Sin importar el número de reclamaciones que interponga un aspirante, este solo tendrá un escrito de respuesta que abarque todas las reclamaciones.

INSTRUCTIVO DEL PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN

La universidad de Pamplona cuenta con la Herramienta Reclamaciones que tiene por objetivo conocer y gestionar las reclamaciones de diferentes usuarios según sea la necesidad.

La lectura y seguimiento de los pasos descritos en este instructivo le garantizará al aspirante el registro satisfactorio para interponer una reclamación, por lo que se recomienda la lectura completa del mismo.

El aplicativo consta de dos funcionalidades para el registro y consulta de las reclamaciones de los aspirantes inscritos las cuales son: Registrar Reclamación y Consultar Reclamación.

En primera instancia el sistema muestra la interfaz de ingreso para realizar la reclamación, la cual consta de un programa, fecha de aplicación de las pruebas escritas, un campo para ingresar el número de registro (debe completar los diez dígitos ingresando ceros a la izquierda), el tipo de documento y el campo donde usted debe digitar el documento de identificación, luego debe pulsar sobre la opción Continuar, como se muestra a continuación:

Al pulsar la opción Continuar, el sistema le permite visualizar dos funcionalidades, una de gestión llamada Registrar Reclamación y otra de consulta llamada Consultar Reclamación, todo esto junto a la opción Cerrar la cual permite salir a la interfaz inicial del aplicativo.

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	10 de 18



Registro y respuesta a RECLAMACIONES

Registrar Reclamación

Información Personal

Tipo Documento	Documento	Id	
CEDEULA DE CIUDADANA	7174712	B154160909	
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
SANDRA	RENE	MANTELLA	DOZA
Departamento		Ciudad	
BOGOTÁ		BOGOTÁ D.C.	
Dirección			
AV 9 CON CALLE 9			
Teléfono			
300060000			
Ud. recibirá respuesta de su reclamación si correo que registró en la inscripción.			
sandra.mantella@unpamplona.edu.co			
Información de la Reclamación			
Tema (Seleccione uno)	REQUISITOS MISMOS		
Subtema	REQUISITOS MISMOS		
Fundamentos			
<p>EN ESTE ESPACIO USTED PUEDE DIGITAR SU RECLAMACION, ACLARACION O RECURSO, DESPUES DEBE DAR CLIC EN LA OPCION "REGISTRAR" PARA QUE EL SISTEMA ALMACENE CORRECTAMENTE LA INFORMACION</p>			
Caracteres escritos 184 de 12000			
Volver			Registrar

Diseñado por Plataforma – Universidad de Pamplona – Todos los Derechos Reservados © 2013 

REGISTRAR RECLAMACIÓN:

Esta opción muestra una interfaz donde se visualiza información personal del aspirante e información de la Reclamación, permite al usuario ingresar la fundamentación de su Reclamación, dicha información se muestra en la parte inferior de la interfaz. Una vez realizada la reclamación usted debe pulsar sobre la opción Registrar, como se muestra a Continuación:

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	11 de 18



La Opción Registrar muestra un mensaje de confirmación, si dese continuar con el proceso debe dar clic en SI, o de lo contrario en NO.

Si su respuesta es afirmativa se emite un mensaje como el siguiente en cual informa éxito del proceso:

Al dar clic en la palabra "Aquí" el aplicativo le permite guardar un Comprobante del Proceso, el sistema genera un archivo en formato pdf (el cual puede abrirse con Acrobat Reader), como se muestra a continuación:

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	12 de 18

Registro y respuesta a RECLAMACIONES



Mensaje Reclamación

La reclamación fue registrada satisfactoriamente.
 Descargue la Constancia de la Reclamación

Volver
Cerrar

Desarrollado por Plataforma - Universidad de Pamplona - Todos los Derechos Reservados © 2013


CONSULTAR RECLAMACIÓN

La interfaz permite visualizar la información personal del aspirante y el registro de la Reclamación realizada anteriormente, así como consultar el **Estado** en que se encuentra la reclamación (Abierto o Cerrado) de acuerdo a la respuesta que se le haya dado, además presenta la opción **Ver**.

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	13 de 18



Importante: Cada Estado de la Reclamación significa lo siguiente:

Abierto: Es el estado inicial de la Reclamación y está pendiente de responder.


Cerrado: Reclamación Resuelta.

Usted verificara la respuesta a su respuesta cuando este se encuentre en estado cerrado

Al dar clic en la opción “**guardar**” el sistema genera un archivo en formato pdf como el de la siguiente imagen.



	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	14 de 18



Registro y respuesta a RECLAMACIONES

Comprobante Reclamación, Aclaración o Recurso

Tipo Documento CÉDULA DE CIUDADANA	Información Personal Documento: 7174712 Apellidos y Nombres: SANDRA IRENE MANTILLA DOZA Dirección: AV D CON CALLE D Teléfono: 300000200 Correo Electrónico: SANDRA.MANTILLA@UNIPAMPLONA.EDU.CO	PIS 9184105809
Código .xl Título REQUISITOS MINIMOS.	Información de la Reclamación, Aclaración o Recurso Asunto: RESULTADOS Fundamentos	Fecha Registro 28-09-2014 11:36:27 Subtítulo REQUISITOS MINIMOS

EN ESTE ESPACIO USTED PUEDE DIGITAR SU RECLAMACIÓN, ACLARACIÓN O RECURSO. DESPUES DEBE DAR CLIC EN LA OPCIÓN "REGISTRAR" PARA QUE EL SISTEMA ALMACENE CORRECTAMENTE LA INFORMACIÓN.

Presentación FVLD	Estado ABIERTO
----------------------	-------------------

Volver
Guardar

Plataforma - Universidad de Pamplona - Todos los Derechos Reservados © 2003 **HeuriSoft**

INSTRUCTIVO DEL PROCESO PARA RESPONDER UNA RECLAMACIÓN

La Universidad de Pamplona cuenta con una herramienta que tiene por objetivo conocer y gestionar las reclamaciones de diferentes usuarios según sea la necesidad.

La lectura y seguimiento de los pasos descritos en este instructivo le garantizará al usuario el registro satisfactorio para atender la reclamación realizada por un aspirante, por lo que se recomienda la lectura completa del mismo.

El aplicativo permite al usuario con el rol de abogado dar respuesta a cada una de sus reclamaciones que tiene asignadas, para ello debe ingresar al link dispuesto para dicho proceso. La primera imagen que se muestra corresponde al logueo, donde inicialmente debe digitar el usuario y luego con el uso de la calculadora de la sección izquierda deberá dar clic sobre cada letra o número según la estructura de su contraseña.

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	15 de 18

Ejemplo: se tiene un usuario: Sandra con una contraseña: aaaaa1.

Se ingresa el usuario y luego se puede apreciar que la letra “a” corresponde al número ocho (6), al cual se dará clic cinco veces sobre este número. Luego al número 1 le corresponde el número 0(cero), por lo tanto se dará clic sobre este número, finalmente deberá pulsar sobre la opción Enviar.

La opción Retroceder permite que borre el último carácter de la contraseña ingresado.

La opción Restablecer borra los valores ingresados en USUARIO y CONTRASEÑA.

Recomendación: tenga presente que el sistema valida las letras minúsculas y mayúsculas.

El sistema despliega una interfaz en la cual se puede visualizar una serie de funcionalidades, pero para responder una reclamación, el usuario debe dirigirse a la funcionalidad: ATENDER RECLAMACIONES, luego debe seleccionar el programa, la aplicación y luego dar clic en la opción Consultar, tal y como se muestra en la siguiente imagen:



La opción Consultar, despliega la etapa, el tema, el subtema y el estado (abierto o cerrado), se debe seleccionar el correspondiente, seguidamente dar clic en la opción Listar Reclamaciones. Si no se ingresa un criterio de búsqueda el sistema lista todas las reclamaciones que este tenga asignadas.

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	16 de 18

Registro y respuesta a RECLAMACIONES



Comprobante Reclamación, Aclaración o Recurso

Tipo Documento CEDULA DE CIUDADANÍA	Información Personal Documento: 3174712 Apellidos y nombres: SANDRA IRENE MANILLA DOZA Dirección: AV 6 CON CALLE 9 Teléfono: 30006555 Correo-Electrónico: SANDRA.MANILLA@UNIPAMPLONA.EDU.CO Información de la Reclamación, Aclaración o Recurso	PIS: 9184105009
Cédula: #1 Tipo: REQUISITOS MÍNIMOS.	Fundamento:	Fecha Registro: 29-09-2014 11:36:07 Subtema: REQUISITOS MÍNIMOS

EN ESTE ESPACIO USTED PUEDE DIGITAR SU RECLAMACIÓN, ACLARACIÓN O RECURSO, DESPUES DEBE DAR CLIC EN LA OPCIÓN "REGISTRAR" PARA QUE EL SISTEMA ALMACENE CORRECTAMENTE LA INFORMACIÓN.

Tipo Respuesta: <input type="text" value="REDACTADA"/>	Nuevo Estado Reclamación: <input type="text" value="CERRADO"/>
--	--

EN ESTE ESPACIO USTED PUEDE DAR RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN, SI ESTA ES DE TIPO REDACTADA Y DESPUES DE HABER SELECCIONADO EL ESTADO, ASÍ MISMO EL SISTEMA PERMITE ANEXAR UN ARCHIVO A SU RESPUESTA A TRAVES DE LA OPCIÓN, ADJUNTAR ARCHIVO ES SEGUNDA DEBE PULSAR SOBRE EL BOTÓN ENVIAR Y REGISTRAR

Nombre De Archivo: <input type="text" value="adm_con_ina.pdf"/>	<input type="button" value="Volver"/>	<input type="button" value="Enviar y Registrar"/>
---	---------------------------------------	---

Al dar clic en la Opción Listar Reclamaciones se despliega una interfaz donde se muestra las reclamaciones según el estado seleccionado.

Estados de reclamación:

- **Abierto:** Son aquellas reclamaciones a las cuales no se ha dado respuesta.
- **Cerrado:** Aquel en el que se cierra la reclamación y ya no se podrá agregar una nueva reclamación, sólo se podrá reenviar las respuestas ya dadas a cada una de ellas.

Para dar respuesta a la reclamación debe dar clic en la opción Atender donde se despliega la siguiente interfaz con información personal, información de la reclamación, aclaración o recurso y registrar la reclamación, donde se podrá seleccionar el tipo de respuesta (redactada o automática), al seleccionar redactada se debe ingresar la reclamación al aspirante, al seleccionar automática el sistema trae el mensaje para la respuesta a la reclamación que se ha ingresado en gestionar Subtema/Respuesta por defecto. También se selecciona el nuevo estado de la reclamación para el caso va a ser CERRADO. Así mismo el usuario podrá adjuntar algún archivo con extensión txt, pdf o

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	17 de 18

work a la respuesta de la reclamación si esto lo amerita. El proceso finaliza al dar clic en la opción Enviar y Registrar.

Al seleccionar la opción Adjuntar Archivo se despliega la siguiente interfaz, donde el usuario administrador debe dar clic en la opción Examinar, para seleccionar el documento donde lo tenga guardado (PC, memoria, etc) luego dar clic en la opción Guardar donde el nombre del archivo se verá reflejado en la anterior interfaz (nombre del archivo adjunto).

Adjuntar Archivo

Examinar

No se ha seleccionado ningún archivo

Guardar

Al dar clic en la opción Enviar y Registrar se presenta una alerta de confirmación del proceso, para el ejemplo se optó por la opción SI.

Confirmación

¿Confirma que desea enviar la respuesta?

Sí

No

En seguida se presenta en la interfaz un mensaje indicando el éxito del proceso

Mensaje

El registro fue almacenado y la respuesta enviada al usuario con éxito

Aceptar

	Protocolo de Atención y Trámite de Reclamaciones	Código	TIS.GP-02 v.01
		Página	18 de 18

5. Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Ley 962 de 2005 “Anti trámites”
- MECI: 2014 Modelo Estándar de Control Interno
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión del 24 de octubre de 2017 del proceso de Gestión Proyectos	24 de octubre de 2017	10 de Noviembre de 2017

7. Anexos

“”No Aplica”