| **OBJETIVO** | Definir lineamientos para atender las solicitudes de la comunidad de profesores, estudiantes y administrativos de la UCM relacionados con la gestión de los servicios y recursos educativos de la UIEDV. |
| --- | --- |

| **ALCANCE** | Desde la recepción de la solicitud hasta la atención y evaluación de la misma. |
| --- | --- |

| **DEFINICIONES** | UIEDV: Unidad Institucional de Educación a Distancia y Virtual.  SISTEMA DE SOLICITUDES ONLINE: Aplicativo web a la medida para canalizar las solicitudes de la comunidad UCM. |
| --- | --- |

| **PROCEDIMIENTO** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **PHVA** | **ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | H | La comunidad de profesores, estudiantes y administrativos de la UCM efectúa la solicitud de un servicio o atención mediante el enlace: <https://solicitudesuied.ucm.edu.co/accounts/login/?next=/> | Comunidad UCM | Registro en el sistema de solicitudes On Line |
| 2 | H | Un colaborador de la UIEDV, atiende la solicitud y de acuerdo con su alcance y/o tipo, la redirecciona. | Colaborador  UIEDV | Sistema de Solicitudes On Line |
| 3 | H | Si la solicitud es de carácter interno se asigna al colaborador que corresponda para su atención en menos de 24 horas. | Colaborador  UIEDV | Sistema de Solicitudes On Line |
| 4 | H | Si la solicitud es externa a la UIEDV, ésta se redirecciona a la dependencia que corresponda y se responde al solicitante de su remisión al área encargada para su seguimiento respectivo. | Colaborador  UIEDV | Sistema de Solicitudes On Line |
| 5 | V | La UIEDV efectúa un análisis semestral de las solicitudes atendidas buscando la mejora continua y efectividad del servicio. | UIEDV | Sistema de Solicitudes On Line |

| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha de vigencia** |
| --- | --- | --- | --- |
| UIEDV | Dirección de Aseguramiento de la Calidad | Consejo de Rectoría | Diciembre de 2021 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

| **FECHA** | **VERSIÓN** | **ITEM** | **MODIFICACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- |
| Diciembre del 2021 | 1 | Todo el documento. | Creación del documento |