

**SGC - VAF**

**Procedimiento de  
Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias o  
Felicitaciones**

COPIA NO

Vicerrectoría Administrativa y Financiera  
UNIVERSIDAD DE SANTANDER  
SGC - VAF



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES  
VAF-PR-005-UDES*

Versión: 13

Página 2 de 17

## 1. PROPÓSITO

Implementar un procedimiento que permita a las partes interesadas de la Universidad de Santander, presentar sus incidencias (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones), frente a los procesos y subprocesos que conforman el SGC-VAF y en referencia al tratamiento de datos personales en las unidades académico-administrativas y a los demás servicios ofrecidos por la Universidad de Santander; así como, disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, reclamos y sugerencias, información e inquietudes, con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todos los procesos, subprocesos y/o actividades que han adoptado el Sistema de Gestión de la Calidad VAF, así como al Centro de Conciliación, y demás procesos institucionales en referencia al tratamiento de datos personales en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

## 3. RESPONSABLE

Los líderes de cada proceso y/o subproceso del SGC-VAF, los líderes de los Centros de Conciliación y el Coordinador de Calidad y demás líderes de procesos institucionales, son responsables de hacer cumplir este procedimiento.

## 4. CONDICIONES GENERALES

- Las incidencias (PQRSF) pueden ser presentadas por cualquier integrante de la comunidad universitaria, titular de los datos, así como cualquier ciudadano.
- Los buzones físicos serán revisados semanalmente por el personal del proceso Gestión Documental.
- Cuando no se cuente con la totalidad de la información requerida en el formato VAF-FT-003-UDES de la incidencia, no se le dará trámite y se registrará como no aplica.
- Reconocer cada incidencia (PQRSF) como una expresión valiosa que nuestras partes interesadas entregan a la institución para el mejoramiento continuo de sus servicios.
- Sensibilizar en todos los niveles de la universidad sobre la importancia de un adecuado tratamiento de incidencias, además de disponer los recursos y mecanismos efectivos para su atención (responsabilidad, gratuidad y accesibilidad).



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES**  
VAF-PR-005-UDES

Versión: 13

Página 3 de 17

- Dar un tratamiento equitativo, diligente y transparente a cada una de las incidencias registradas.
- La cuenta de correo [habeasdata@udes.edu.co](mailto:habeasdata@udes.edu.co) se revisa diariamente por el Oficial de Protección de Datos personales (Director (a) de Gestión Documental).
- Los líderes de proceso/subproceso académico – administrativos y de centros de trabajo atenderán los requerimientos sobre datos personales notificados por el Oficial de datos personales en los tiempos establecidos por la ley y este procedimiento.

## 5. DESARROLLO DEL CONTENIDO

La Universidad de Santander UDES en el Proyecto Educativo Institucional PEI, en uno de sus Objetivos Institucionales, manifiesta: *Prestar a la comunidad un servicio de calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios, a los procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla la institución*". Para verificar y validar el cumplimiento de este objetivo, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha implementado un procedimiento para dar trámite a las incidencias (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones) que registren las partes interesadas de la universidad, con el objetivo de que sean elementos de entrada para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios que ofrece la Universidad.

### 5.1 ESTRATEGIAS

- ✓ **Información y transparencia:** disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el cliente interno/externo.
- ✓ **Cultura del Servicio:** conjunto de valores, normas, actitudes, creencias, idiomas, costumbres, hábitos, capacidades, educación, moral, etc., que son aprendidos, compartidos y transmitidos a otros miembros de una sociedad, por tanto, es un factor que determina, regula y moldea la conducta humana.
- ✓ **Generar opción de consultas:** crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el cliente interno/externo puede tener en relación con los servicios ofrecidos por la Universidad.
- ✓ **Amabilidad:** los funcionarios de la Universidad de Santander UDES, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES  
VAF-PR-005-UDES*

Versión: 13

Página 4 de 17

- ✓ **Retroalimentación y acción:** en caso de que la información no se genere apropiadamente, se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios e inmediatos.
- ✓ **Eficiencia y eficacia:** la información deberá ser entregada oportunamente, logrando que las quejas y reclamos se atiendan.

## 5.2 PROCEDIMIENTO

La Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad VAF, es la autoridad encargada de recibir y direccionar las incidencias (quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes), que las partes interesadas registren.

Las incidencias cuyo responsable sean procesos y/o subprocesos que no hacen parte del alcance del SGC-VAF, se direccionan al líder de Atención al Estudiante, quien se encargará de gestionar, y atender la incidencia con el área correspondiente, a través de correo electrónico y verificación telefónica del recibido de la información.

Las incidencias asociadas a los Centros de Conciliación en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar, serán direccionadas por la Representante de la Dirección del SGC-VAF, a la Dirección del Centro de Conciliación correspondiente; de igual forma, las incidencias registradas en referencia a los servicios ofrecidos por Secretaría General y el Centro de Educación Virtual, se remitirán por correo electrónico por la Representante de la Dirección del SGC-VAF a la parte interesada, quienes darán respuesta por ese mismo medio con copia a la Representante de la Dirección del SGC-VAF, para realizar el respectivo cierre a partir de la evidencia remitida, la atención de las incidencias, se harán de acuerdo a los tiempos establecidos en este procedimiento.

Las incidencias asociadas al tratamiento de datos personales, serán notificadas por los titulares de los datos al Oficial de Protección de datos personales de la Universidad, quien gestiona, por correo electrónico, ante líderes del área correspondiente para su atención.

### 5.2.1 Requisitos para formular incidencias: quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, información e inquietudes.

Las incidencias, podrán ser presentadas por las partes interesadas de los servicios que ofrece la Universidad de Santander, de forma verbal o escrita, y deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de la persona, proceso y/o subproceso o centro de trabajo reportado



2. Datos personales de quien formula incidencia: nombre completo, número del documento de identidad o código, teléfono, correo electrónico., para el caso de las incidencias de tratamiento personales se identifica el tipo de perfil del titular de los datos (estudiante, graduado, administrativo, otro) y el correo electrónico
3. El objeto de la incidencia, debidamente sustentado.
4. Si la incidencia, afecta a terceros, deberá indicarse los datos de ese tercero.

## 5.2.2 Recepción de las incidencias (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones).

### 5.2.2.1 Por carta o correo electrónico

Las incidencias que se formulen a través de correo electrónico o carta, que sean recibidas en las oficinas de los procesos y/o subprocesos o centros de trabajo de la Universidad de Santander, deberán ser atendidas por el líder de cada área, dejando la respectiva evidencia del tratamiento y atención oportuna.

Las incidencias que se reciban de esta forma en los procesos y subprocesos que conforman el alcance del SGC-VAF y los centros de conciliación en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar, deberán registrar la incidencia el mismo día de recibido, en el módulo de servicio al cliente, ingresando al siguiente link: [https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs\\_index.php](https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs_index.php), con la finalidad de control y seguimiento y atención, por este medio se dará respuesta a la incidencia registrada en los casos ya mencionados.

Las incidencias relacionadas con protección de datos personales deben ser copiadas al Oficial de protección de datos personales (Director(a) de Gestión Documental) a través del correo [habeasdata@udes.edu.co](mailto:habeasdata@udes.edu.co)

### 5.2.2.2 Verbal o telefónicamente

En el caso de las incidencias expresadas personalmente o por vía telefónica, quien las reciba, debe ingresar la incidencia al módulo de servicio al cliente, ingresando al siguiente link [https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs\\_index.php](https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs_index.php), con la finalidad de darle el tratamiento respectivo. Las incidencias relacionadas con protección de datos personales deben ser registradas en <https://udes.edu.co/pqrs>

### 5.2.2.3 Buzón Físico

La universidad cuenta con unos buzones físicos para el registro de las incidencias, cada uno de ellos tiene a disposición el formato **VAF-FT-003-UDES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES**, en el cual se hará el registro de la incidencia, registrando la totalidad de la información solicitada en el formato y de forma semanal se hará la revisión y atención de las incidencias registradas por este medio, canalizando la gestión y atención a través del correo electrónico institucional.

### 5.2.2.4 Módulo de Servicio al Cliente

#### 5.2.2.4.1 PQRSF SGC-VAF

La universidad cuenta con un buzón virtual, gestionado a través del módulo de servicio al cliente, el cual hace parte de la plataforma que se usa para la administración del Sistema de Gestión de Calidad VAF; las diferentes partes interesadas de la universidad, hacen su registro a través del siguiente link: [https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs\\_index.php](https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs_index.php), al cual se accede ingresando desde la página web de la Universidad de Santander: [www.udes.edu.co](http://www.udes.edu.co), seleccionando el menú lateral “Servicios”, ingresando a la opción PQRSF:SGC-VAF.



La Representante de la Dirección del SGC-VAF es la responsable de revisar las incidencias registradas y asignar a quien corresponda; una vez se realiza la asignación por el módulo de servicio al cliente, se envía un correo electrónico a los líderes a los que se les asignó incidencias, informando lo anterior y recordando el tratamiento oportuno.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

**Sistema de Gestión de la Calidad VAF**  
**Vicerrectoría Administrativa y Financiera**

**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES**  
**VAF-PR-005-UDES**

Versión: 13

Página 7 de 17



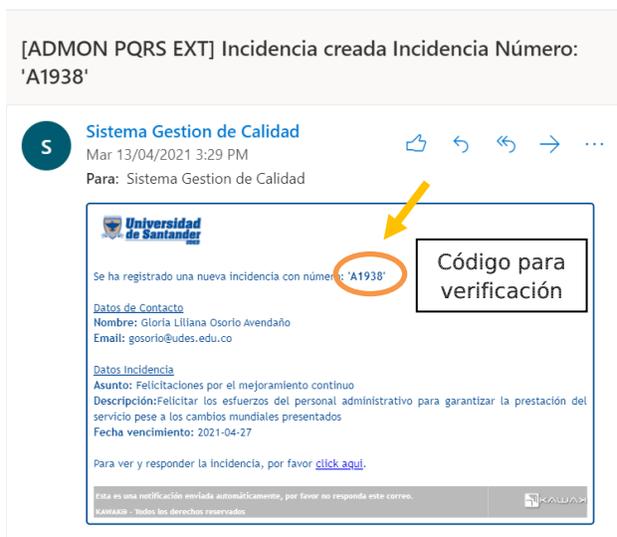
Una de las ventajas de este sistema, es que una vez guardada el registro de la incidencia (petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación), envía un correo electrónico a la Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad VAF, como responsable de la asignación de las incidencias, donde se notifica la creación de una nueva incidencia. La parte interesada que realiza el registro de la incidencia, también recibe un correo electrónico, notificando el recibido de la incidencia y la asignación de un código, con el cual podrá ir verificando el estado en que se encuentra su requerimiento, ingresando por la opción de nueva petición, así:



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961



#### 5.2.2.4.1 PQRSF PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Universidad de Santander para atender las incidencias relacionadas con la protección de datos personales a dispuesto un buzón virtual, al cual se accede ingresando desde la página web de la Universidad de Santander [www.udes.edu.co](http://www.udes.edu.co), seleccionando el menú lateral “Servicios”, opción Tratamiento de datos personales :PQRS



**Universidad de Santander**  
**UDES**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

**Sistema de Gestión de la Calidad VAF**  
**Vicerrectoría Administrativa y Financiera**

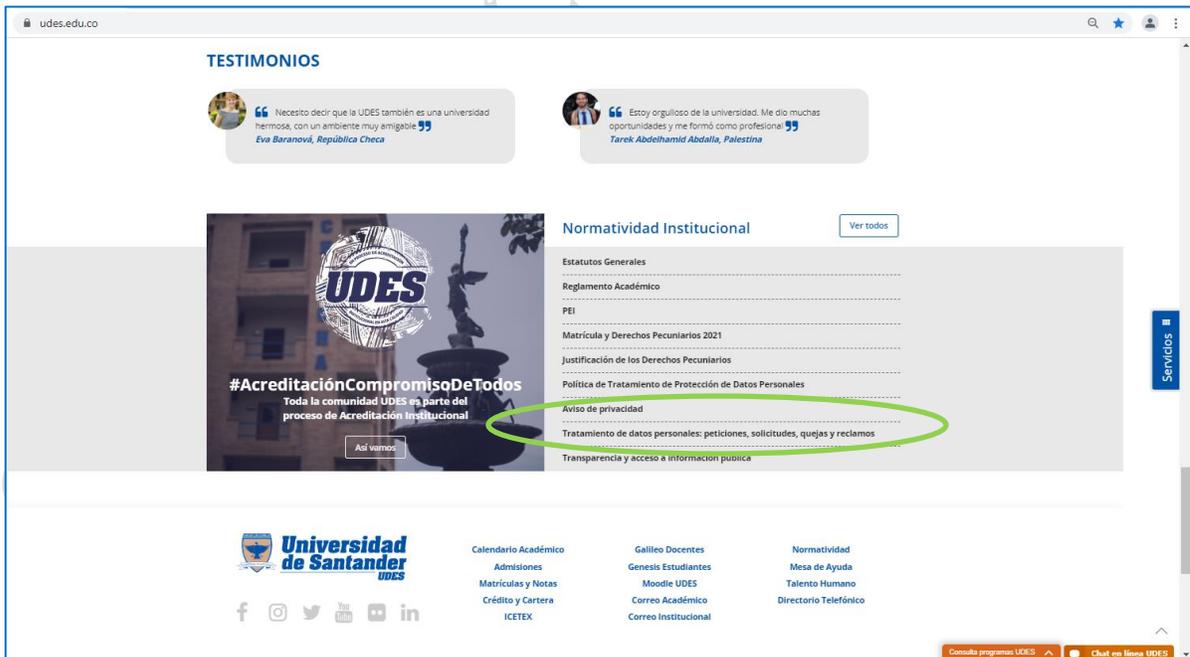
**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
 RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES**  
**VAF-PR-005-UDES**

Versión: 13

Página 9 de 17



También el titular de los datos puede acceder al buzón virtual, a través del campo Normatividad Institucional.





**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES  
VAF-PR-005-UDES*

Versión: 13

Página 10 de 17

A continuación, el cuadro de diálogo, permite el registro de los datos de identificación del titular y la motivación de la incidencia

El Oficial de protección de datos es el responsable de revisar diariamente las incidencias registradas y de enviar un correo electrónico al líder que corresponda la atención recordando el tratamiento oportuno.

## 5.3 TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

### 5.3.1 TIEMPOS SGC-VAF

El término para resolver las incidencias (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) será de diez (10) días hábiles, a partir de contar con toda la información requerida para su tratamiento; debe quedar registrada la solución entregada en cualquier medio escrito determinado en este procedimiento (módulo de servicio al cliente, correo institucional).

**Nota 1:** cuando no fuere posible resolver dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora, estableciendo un nuevo plazo razonable para atender o responder.

**Nota 2:** En el caso que la incidencia no sea clara y se presenten dudas para su tratamiento, se solicitará por este mismo medio la ampliación de la información al solicitante; si pasado 3 días hábiles no se ha recibido respuesta, se marcará la incidencia como no aplica.



## 5.3.2 TIEMPOS PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 5.3.2.1 Consultas

Las solicitudes de consulta serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará a través del correo electrónico al interesado, antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

### 5.3.2.2 Peticiones

El término máximo para atender el reclamo, solicitud de actualización o de supresión de datos, será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo

En el evento de que el líder que reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará inmediato traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo y/o solicitud completa, en los datos éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y/o "solicitud en trámite" el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo y/o solicitud sea decidido de fondo por parte de la UNIVERSIDAD

## 5.4 SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS INCIDENCIAS (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS O SUGERENCIAS)

### 5.4.1 SGC-VAF

La Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad VAF, será la encargada de hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que



se den en los procesos, subprocesos y centros de conciliación, producto de las registradas por las partes interesadas en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

Semanalmente se realiza una revisión del estado de las incidencias en trámite, en caso de evidenciar incidencias sin la atención correspondiente, se enviará un correo electrónico al líder a cargo de la solución de la incidencia, recordándole el pendiente y los tiempos establecidos para una respuesta oportuna.

El Líder de Atención al Estudiante de los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar, verifica que el proceso y/o subproceso responsable (que no hace parte del alcance del SGC-VAF), haya dado tratamiento a la incidencia. Una vez reciba las evidencias, el líder de Atención al Estudiante dará respuesta a la parte interesada correspondiente, por el aplicativo de administración del Sistema de Gestión de Calidad, opción servicio al cliente/PQRS/PQRS en trámite/ respuesta/ tipo de respuesta externa.

Las PQRSF propias del subproceso de Atención al Estudiante tendrán el mismo tratamiento que los demás procesos y/o subprocesos que hacen parte del SGC-VAF.

Trimestralmente se genera un informe del estado de las incidencias (en trámite y cerradas), el cual es un elemento de entrada para la revisión anual de la dirección, en esta revisión general, se identifica el estado de las incidencias en trámite y de acuerdo a los resultados, se realiza retroalimentación al líder correspondiente.

#### **5.4.2 Protección de datos personales**

El Oficial de protección de datos personales, será el encargo de hacer seguimiento a las acciones o soluciones que se den en los procesos, subprocesos y centros de trabajo, producto de las incidencias registradas por los titulares de los datos en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

Semanalmente realiza una revisión del estado de las incidencias en trámite, en caso de evidenciar incidencias sin la atención correspondiente, se enviará un correo electrónico al líder a cargo de la solución de la incidencia, recordándole el pendiente y los tiempos establecidos para una respuesta oportuna.

Trimestralmente, notificará por correo electrónico, al Representante de la dirección del SGC-VAF el estado de las incidencias (en trámite y cerradas) relacionadas con la protección de datos personales

#### **5.5 CIERRE DE LAS INCIDENCIAS (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS O SUGERENCIAS)**



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES  
VAF-PR-005-UDES*

Versión: 13

Página 13 de 17

De acuerdo a la característica de la incidencia, el responsable del seguimiento según procedimiento, semanalmente revisará el estado de las incidencias en trámite, verificará que se hubiera dado respuesta a la parte interesada correspondiente y que las acciones realizadas para la atención de las incidencias fueran efectivas, una vez se dé completitud en estos dos aspectos, se realiza el cierre de la incidencia.

## 6. FORMATOS

Los formatos del Sistema de Gestión de la Calidad VAF creados para el desarrollo de este procedimiento son:

- Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones, código VAF-FT-003-UDES.

## 7. DEFINICIONES

- **ATENCIÓN AL CLIENTE:** es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- **COMUNIDAD EDUCATIVA:** en la Universidad está conformada por estudiantes, docentes, padres de familia, egresados, proveedores, funcionarios académicos y administrativos.
- **EXCELENCIA DEL SERVICIO:** es un criterio de evaluación que establece la relación entre los recursos asignados y los objetivos alcanzados.
- **FELICITACIONES:** manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.
- **INCIDENCIA:** cualquier acontecimiento, hecho o suceso, sobre el cual determinado público de interés desea expresarse y que aporte al mejoramiento continuo de los procesos de la universidad
- **INFORMACIÓN:** datos concretos entregados por los estudiantes, titular de los datos y comunidad educativa que le ayudan al Sistema de Gestión de la Calidad VAF a mejorar la prestación del servicio.
- **INQUIETUD:** curiosidad o interés por conocer la razón de ser de un trámite, servicio o hecho.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES  
VAF-PR-005-UDES*

Versión: 13

Página 14 de 17

- **OPINIÓN:** es el parecer de una persona o un grupo acerca de un tema específico, los cuales buscan coincidir en un punto de acuerdo.
- **PETICIÓN:** solicitud o demanda para que alguien haga algo. Una petición aplica para los siguientes casos: para el reconocimiento de un derecho, para que se resuelva una situación.
- **QUEJAS:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **RECLAMOS:** manifestación de protesta y ponencia contra un servicio o hecho.
- **RETROALIMENTACIÓN:** opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **SUGERENCIA:** propuesta de una idea para que se tenga en consideración al momento de determinarse una solución.

COPIA NO CONTROLADA



**Universidad  
de Santander**  
**UDES**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES  
VAF-PR-005-UDES*

Versión: 13

Página 15 de 17

# ANEXOS

COPIA NO CONTROLADA





## CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN   | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  |
|---|---|
| 12  |   |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN</b><br>30/06/2022  | Actualización del documento, se incluyó aclaración del formato VAF-FT-003-UDES en condiciones generales.  |
| <b>RESPONSABLE</b><br>Gloria Liliana Osorio<br>Avendaño<br>Representante de la<br>Dirección | Inclusión de la nota 2 en el punto 5.3 TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS INCIDENCIAS.<br><br>Definición en el punto 5.2 Procedimiento, del responsable de notificar las incidencias al Campus Virtual.<br><br>Se actualiza la imagen del formato VAF-FT-003-UDES.<br><br>Se ajusta presentación y entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros     |
| VERSIÓN<br>12   | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN</b><br>02/07/2022  | En la revisión anual del documento no se presentan cambios de contenido, se ajusta imagen del anexo.  |
| <b>RESPONSABLE</b><br>Gloria Liliana Osorio<br>Avendaño<br>Representante de la<br>Dirección |   |
| VERSIÓN<br>13   | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN</b><br>04/07/2023  | Se actualiza la imagen del formato VAF-FT-003-UDES.<br><br>Las incidencias registradas para Secretaría General se incluyen para gestión a través de la Representante de la Dirección.   |
| <b>RESPONSABLE</b><br>Gloria Liliana Osorio<br>Avendaño<br>Representante de la<br>Dirección | Se ajusta logo institucional, tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación.<br><br>Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.<br><br>Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros. |