



FICHA DE CARACTERIZACIÓN

GESTIÓN PARA EL GOBIERNO UNIVERSITARIO

Código: FCA- GGU

Fecha de Aprobación: 23-07-2018

Versión: 03

Total Páginas: 3

<b>OBJETIVO</b>	Coordinar y hacer seguimiento a las actividades, comunicaciones y gestiones derivadas de las dinámicas del Consejo Superior, el Consejo Académico, las elecciones y designaciones institucionales y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.				
<b>ALCANCE</b>	Articula la interacción de la Secretaría General con la comunidad educativa, las unidades académicas, las dependencias administrativas, la administración pública nacional y la ciudadanía en general.				
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaría General				
<b>PROVEEDORES (Internos y/o externos)</b>	<b>ENTRADAS (Recursos, requisitos)</b>	<b>ACTIVIDADES (PHVA)</b>		<b>SALIDAS (producto y/o servicios)</b>	<b>USUARIOS (Internos y/o externos)</b>
<p>Consejo Superior</p> <p>Unidades académicas y dependencias administrativas</p>	<p>Políticas académicas y administrativas y planeación institucional.</p> <p>Organización académica, administrativa y financiera de la Institución</p> <p>Expedición y/o modificación de los estatutos y reglamentos de la Institución</p> <p>Expedición y/o modificación de la planta de personal, con arreglo al presupuesto y a las normas legales y reglamentarias vigentes</p> <p>Aprobación del presupuesto de la Institución. Autorización de las modificaciones presupuestales. Revisión y aprobación de los estados financieros de la Institución que presenta el Rector.</p> <p>Creación, suspensión o eliminación de los programas conducentes a título.</p> <p>Autorización de aceptación de donaciones o legados.</p> <p>Autorización al Rector para la celebración de contratos o convenios con instituciones o gobiernos extranjeros o instituciones internacionales. Así como la autorización para la contratación de empréstitos internos y externos</p> <p>Estímulos y distinciones; y autorización para el otorgamiento de títulos honoríficos</p>	<pre> graph TD     subgraph P [P]         P1[Articular las acciones de los diversos ejes a los planes de acción anuales de la dependencia]         P2[Diseñar las agendas y presentar la programación de las sesiones en los Consejos Superior y Académico]         P3[Proponer las actividades de apoyo a la Dirección, en el quehacer del Gobierno Universitario]     end      subgraph H [H]         H1[Asistir al Rector en asuntos de su competencia, asesorar en los planes y estrategias en la parte administrativa, con el fin de contar con una constante disponibilidad de información que apoye las operaciones, procesos administrativos, académicos y financieros de las diferentes dependencias de la institución]         H2[Publicar, comunicar y notificar en los términos legales y reglamentarios las decisiones del Consejo Superior, Consejo Académico, del Rector y de las demás autoridades universitarias del nivel nacional.]         H3[Coordinar los procesos de elección y designación de representantes ante los cuerpos colegiados y autoridades académicas de la Universidad.]         H4[Ejercer la Secretaría General de la Universidad y del Consejo Superior, Consejo Académico y los demás que le asignen los reglamentos.]         H5[Refrendar los Acuerdos, Actas y demás decisiones del Consejo Superior y del Consejo Académico, con el respectivo presidente.]         H6[Garantizar la óptima organización y desarrollo de las sesiones y gestionar los trámites requeridos en relación con las decisiones tomadas por los consejos.]         H7[Elaborar las actas de las sesiones de los Consejos Superior y Académico, garantizar la firma del respectivo presidente y publicarlas en la página web de la Universidad.]         H8[Conservar en condiciones adecuadas y custodiar los archivos de los Consejos Superior y Académico, y las resoluciones rectorales.]     end      subgraph V [V]         V1[Hacer seguimiento a los periodos de los representantes ante los diferentes cuerpos colegiados]         V2[Efectuar el oportuno seguimiento a la consideración de los temas de los Consejos Superior y Académico.]         V3[Hacer seguimiento para que se ofrezca oportuna respuesta a las PQRSFD. Realizar las encuestas de satisfacción al servicio prestado por el sistema de PQRSFD.]     end      subgraph A [A]         A1[Proponer acciones que permitan el mejoramiento del proceso]         A2[Ajustar cada uno de los procedimientos que se consideren necesarios]     end      P1 --&gt; H1     P2 --&gt; H2     P3 --&gt; H3     H1 --&gt; V1     H2 --&gt; V2     H3 --&gt; V3     V1 --&gt; A1     V2 --&gt; A2     V3 --&gt; A2     A1 --&gt; P1     A2 --&gt; P3     </pre>		<p>Acto administrativo respectivo</p> <p>Normatividad vigente</p> <p>Actos administrativos en relación al presupuesto de la Institución</p> <p>Actos administrativos relacionados a los programas</p> <p>Oficios de aceptación</p> <p>Actos administración sobre procesos de contratación autorizaciones respectivas</p> <p>Acuerdos</p> <p>Actos administrativos</p> <p>Oficios, comunicados</p> <p>Actos administrativos para políticas y programas institucionales</p> <p>Actos administrativos en cuanto a la prestación de servicios y gestión académica</p> <p>Actos administrativos en cuanto a orientación y evaluación de programas</p> <p>Oficios, comunicados</p> <p>Resoluciones, convocatorias, circulares y demás actos administrativos requeridos para el proceso de elección o designación</p> <p>Resoluciones, convocatorias, circulares y demás actos administrativos requeridos para el proceso de elección o designación</p> <p>Comunicaciones tramitadas ante las dependencias competentes, encuestas de satisfacción</p>	<p>Comunidad universitaria, entidades externas</p> <p>Comunidad universitaria, entidades externas</p> <p>Oficina de Desarrollo y Planeación, Subdirección Financiera</p> <p>Comunidad universitaria, entidades externas</p> <p>Entidades Externas a la Universidad</p> <p>Contratación, Vicerrectoría Administrativa y demás dependencias pertinentes de acuerdo al tema a contratar</p> <p>Estudiantes, profesores, egresados y empleados de la universidad</p> <p>Comunidad universitaria</p> <p>Consejo Superior, Vicerrectorías, comunidad universitaria en general</p> <p>Comunidad universitaria</p> <p>Comunidad universitaria</p> <p>Comunidad universitaria</p> <p>Comunidad universitaria, Consejo Superior</p> <p>Comunidad universitaria y ciudadanía en general</p> <p>Estamentos académicos y administrativos de la Universidad, ciudadanía en general</p> <p>Comunidad universitaria y ciudadanía en general</p>
<p>Consejo Académico</p> <p>Unidades académicas y dependencias administrativas</p>	<p>Decisiones sobre el desarrollo académico de los programas. Diseño de políticas académicas relacionadas con el personal docente y estudiantil, y con su mejoramiento personal y profesional.</p> <p>Concepto sobre la creación, supresión de unidades académicas y de los programas curriculares conducentes a título. Creación suspensión o eliminación de programas de investigación o de extensión y de los demás no conducentes a título. Proyección y conceptos para la expedición de reglamentos.</p> <p>Diseño de políticas y programas institucionales para comisiones al exterior y comisiones de estudio.</p> <p>Planes y políticas relacionados con la prestación de servicios de información, documentación, recursos y material didáctico, laboratorios, registro y control, y otros propios de la gestión académica.</p> <p>Desarrollo de procesos de evaluación y orientar procesos de autoevaluación de los programas.</p> <p>Concepto al Consejo Superior, sobre el otorgamiento de títulos honoríficos, estímulos y distinciones, de acuerdo con la reglamentación vigente. Establecer los requisitos para la expedición de los títulos.</p>	<p>Asistir al Rector en asuntos de su competencia, asesorar en los planes y estrategias en la parte administrativa, con el fin de contar con una constante disponibilidad de información que apoye las operaciones, procesos administrativos, académicos y financieros de las diferentes dependencias de la institución</p> <p>Publicar, comunicar y notificar en los términos legales y reglamentarios las decisiones del Consejo Superior, Consejo Académico, del Rector y de las demás autoridades universitarias del nivel nacional.</p> <p>Coordinar los procesos de elección y designación de representantes ante los cuerpos colegiados y autoridades académicas de la Universidad.</p> <p>Ejercer la Secretaría General de la Universidad y del Consejo Superior, Consejo Académico y los demás que le asignen los reglamentos.</p> <p>Refrendar los Acuerdos, Actas y demás decisiones del Consejo Superior y del Consejo Académico, con el respectivo presidente.</p> <p>Garantizar la óptima organización y desarrollo de las sesiones y gestionar los trámites requeridos en relación con las decisiones tomadas por los consejos.</p> <p>Elaborar las actas de las sesiones de los Consejos Superior y Académico, garantizar la firma del respectivo presidente y publicarlas en la página web de la Universidad.</p> <p>Conservar en condiciones adecuadas y custodiar los archivos de los Consejos Superior y Académico, y las resoluciones rectorales.</p>		<p>Actos administrativos</p> <p>Oficios, comunicados</p> <p>Actos administrativos para políticas y programas institucionales</p> <p>Actos administrativos en cuanto a la prestación de servicios y gestión académica</p> <p>Actos administrativos en cuanto a orientación y evaluación de programas</p> <p>Oficios, comunicados</p>	<p>Comunidad universitaria</p> <p>Consejo Superior, Vicerrectorías, comunidad universitaria en general</p> <p>Comunidad universitaria</p> <p>Comunidad universitaria</p> <p>Comunidad universitaria</p> <p>Comunidad universitaria, Consejo Superior</p>
<p>Consejo Superior, Consejo Académico, Comité Interno de Asignación y Reconocimiento del Puntaje, Consejos de Facultad, Consejos de Departamento, Comités</p>	<p>Procesos de elección y designación de acuerdo con el cumplimiento de los periodos correspondientes.</p> <p>Procesos de elección y designación motivados por renuncias y vacantes.</p>	<p>Hacer seguimiento a los periodos de los representantes ante los diferentes cuerpos colegiados</p> <p>Efectuar el oportuno seguimiento a la consideración de los temas de los Consejos Superior y Académico.</p> <p>Hacer seguimiento para que se ofrezca oportuna respuesta a las PQRSFD. Realizar las encuestas de satisfacción al servicio prestado por el sistema de PQRSFD.</p>		<p>Resoluciones, convocatorias, circulares y demás actos administrativos requeridos para el proceso de elección o designación</p> <p>Resoluciones, convocatorias, circulares y demás actos administrativos requeridos para el proceso de elección o designación</p>	<p>Comunidad universitaria y ciudadanía en general</p> <p>Estamentos académicos y administrativos de la Universidad, ciudadanía en general</p>
<p>Unidades académicas y administrativas de la Universidad, ciudadanía en general, proveedores de servicios.</p>	<p>Recopilación de las comunicaciones de insatisfacción o propuestas de mejora de estudiantes, docentes, egresados, servidores públicos y ciudadanía en general, en relación con los servicios prestados por la Universidad, y remisión de dichas comunicaciones para respuesta y mejoramiento de las dependencias competentes, con el fin de contribuir en la construcción de una comunidad participativa, eficiente y transparente.</p>	<p>Proponer acciones que permitan el mejoramiento del proceso</p> <p>Ajustar cada uno de los procedimientos que se consideren necesarios</p>		<p>Comunicaciones tramitadas ante las dependencias competentes, encuestas de satisfacción</p>	<p>Comunidad universitaria y ciudadanía en general</p>



FICHA DE CARACTERIZACIÓN

GESTIÓN PARA EL GOBIERNO UNIVERSITARIO

Código: FCA- GGU		Fecha de Aprobación: 23-07-2018		Versión: 03	Total Páginas: 3
Soporte Normativo (Interno y externo)		Documentos	Registros	Indicadores	Plan de Mejoramiento
Ver Normograma		Ver Listado Maestro de Documentos - Procedimientos	Ver Listado Maestro de Documentos - Formatos	Ver FIG-GDC Matriz de Indicadores de Gestión	Ver Plan de acción y de mejoramiento Institucional
<b>Recursos requeridos</b>	<b>Riesgos del Proceso</b>		<b>Requisitos a normas vigentes</b>		<b>Políticas de Operación</b>
<p><b>Recurso Humano:</b> Auxiliares administrativos, secretaria y profesionales universitarios.</p> <p><b>Recurso Tecnológico:</b> Sistemas de información, equipos de computo, internet y redes internas de comunicaciones.</p> <p><b>Recurso Físico:</b> Instalaciones locativas</p>	<p>GGU-R01 : Desconocimiento de PQRSFD por la caída o mal funcionamiento del aplicativo de gestión documental o la página web.</p> <p>GGU-R02: Pérdida de información digital de los procedimientos.</p> <p>GGU-R03: Retraso en la respuesta al usuario que interpone PQRSFD.</p> <p>GGU-04: Afectación de los derechos de la comunidad por incumplir los tiempos establecidos para notificar, comunicar o publicar las decisiones y acciones de los órganos de dirección de la Universidad.</p> <p>GGU-RC01: Pérdida, omisión o alteración de información que beneficie los intereses propios o de un particular a cambio de dádivas.</p>		<p><b>Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 :2015</b></p> <p>5.1. 2 Enfoque al cliente</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p>8.2. 1 Comunicación con el cliente</p> <p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>10.1 Generalidades</p> <p>10.2 No Conformidad y Acción Correctiva</p> <p>10.3 Mejora continua</p> <p><b>MECI 2014</b></p> <p>2.3 Componente planes de mejoramiento</p> <p>3. Eje transversal: Información y Comunicación</p>		<p>1. Las solicitudes dirigidas a los Consejos Superior y Académico deben contar con los soportes requeridos para su estudio por parte del cuerpo colegiado.</p> <p>2. El Consejo Académico tramitará únicamente las solicitudes que sean de su competencia, dando cumplimiento a lo establecido en el Comunicado 7 de 2016.</p> <p>3. Las actas de los Consejos Superior y Académico serán publicadas en la página web luego de la aprobación de los consejeros y la firma del presidente y el secretario.</p> <p>4. Las decisiones de los Consejos Superior y Académico serán publicadas en la página web una vez aprobadas.</p> <p>5. Las convocatorias a elección y designación de los representantes ante los cuerpos colegiados y demás autoridades académicas se realiza de acuerdo con las renuncias y cumplimiento de los periodos correspondientes.</p> <p>6. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, excepto en los siguientes casos: petición de documentos y de información que deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Petición mediante la cual se eleva una consulta a la Universidad en relación con las materias a su cargo que se deberán responder en el plazo de treinta (30) días.</p>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
04/03/2014	1	Creación ficha de caracterización. Se incluye la normatividad externa e interna, se incluye la columna de tipo (ciclo PHVA), se incluyen las políticas de operación del proceso.		John Jairo Chaparro Romero <b>Secretario General</b>	Juan Carlos Orozco Cruz <b>Rector</b>
14/03/2016	2	Modificación de la normatividad externa relacionada con el procedimiento de PQRSFD. Modificación de la normatividad interna relacionada con el procedimiento de PQRSFD y el procedimiento de elecciones y designaciones. Actualización del gráfico de actividades en el que se cambia PQRS por PQRSFD.		Helberth Augusto Choachi González <b>Secretario General</b>	Adolfo León Atehortúa Cruz <b>Rector</b>
23/07/2018	3	Se incluyeron los riesgos del proceso y las políticas de operación. Se realizó el ajuste de los requisitos a normas vigentes. Se modificó la redacción de algunas entradas, salidas y usuarios.		Helberth Augusto Choachi González <b>Secretario General</b>	Leonardo Fabio Martínez Pérez <b>Rector</b>