

RESOLUCIÓN No. 000830

01 AGO 2012.

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA QUINTA VERSION DEL
MANUAL DE CALIDAD PARA EL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA**

EL RECTOR DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

En ejercicio de sus funciones constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas por el acuerdo No 03 del 22 de abril de 2009, artículo 24, literal c), Ley 872 de 2004, decreto reglamentario 4485 del 18 de noviembre de 2009, el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, y

CONSIDERANDO:

- a) Que el modelo estándar de control interno MECI 1000:2005, determina las generalidades y estructuras para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de control interno en las entidades y agentes obligados, conforme al artículo 5 de la Ley 87 de 1993.
- b) Que el modelo estándar de control interno, proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas al cumplimiento de sus objetivos institucionales y a la contribución de los fines esenciales del Estado.
- c) Que el Tecnológico de Antioquia, se encuentra certificado en las Normas ISO 9001 y la NTCGP P 1000, desde el año 2008.
- d) Que mediante Decreto Reglamentario 4485 del 18 de noviembre de 2009, se actualiza la Norma Técnica de Calidad del Sector Público NTCGP 1000:2009.
- e) Que la documentación de los procesos y procedimientos facilita no sólo el cumplimiento de las funciones asignadas, sino también el logro de las metas y objetivos establecidos, tanto en el Plan de Desarrollo, como en los Planes de Acción.
- f) Que la estandarización de los procedimientos institucionales, dentro de los parámetros de calidad, facilita y agiliza la gestión de la Entidad y propicia la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos.

- g) Que mediante Resolución Nro. 000768 del 07 de octubre de 2011, se ajustó el mapa de procesos del Tecnológico de Antioquia.
- h) Que mediante Resolución No. 787 del 19 de octubre de 2011, se adoptó la cuarta versión del Manual de Calidad para el Tecnológico de Antioquia
- i) Que se han realizado mejoras al direccionamiento estratégico y a algunos procesos de la Entidad, por lo que se requiere la actualización del presente manual de calidad y emitir una nueva versión.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la quinta versión del Manual de Calidad, del Tecnológico de Antioquia, como se describe a continuación:

TdeA

000830

MANUAL DE CALIDAD

AGOSTO DE 2012

Aprobado por: Rector	Versión:05	Código: P01-M01
Elaborado por: Direcciones de Planeación y Control Interno	Revisado por: Oficina Jurídica	



TABLA DE CONTENIDO

1. RESEÑA HISTÓRICA 5

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN 9

 2 1 ALCANCE 9

 2 2 CAMPO DE APLICACIÓN 9

3. NUESTROS CLIENTES 10

4. PRODUCTOS Y SERVICIOS 11

5. DECLARACIONES GERENCIALES 13

 5 1 MISION 13

 5 2 POLITICA DE CALIDAD 13

 5 3 VISION 13

 5 4 OBJETIVOS DE CALIDAD 14

6. MATRIZ DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD 15

7. CÓDIGO DE ETICA 21

 7 1 PRINCIPIOS ETICOS 21

 7 2 VALORES ETICOS 21

8. ORGANIGRAMA..... 22

9. MAPA DE PROCESOS..... 23

10. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-CADENA DE VALOR..... 24

11. MATRIZ DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS CLIENTE – PROVEEDOR 25

12. MATRIZ DE COMUNICACIÓN 31

13. PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS NT CGP 1000:2009 VS. PROCESOS..... 34

14. EXCLUSIONES 35

15. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS 36

 15.1 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL 36

 15 2 COMUNICACIÓN PÚBLICA. 40

 15 3 DOCENCIA 42

 15 4 INVESTIGACIÓN 47

 15.5 EXTENSIÓN 51

 15 6 GESTIÓN FINANCIERA 53

 15 7 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS 56

 15 8 ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES 58

 15 9 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 61

 15 10 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN 66

 15 11 GESTIÓN DOCUMENTAL 69

 15 12 BIENESTAR INSTITUCIONAL 72

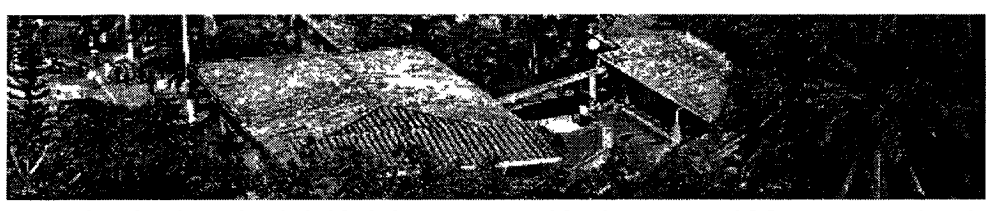
 15.13 CONTROL INTERNO 74

 15 14 ATENCIÓN AL CLIENTE 78

 15 15 MEJORAMIENTO CONTINUO 80

16. CONTROL MODIFICACIÓN 83

1. RESEÑA HISTÓRICA



El Tecnológico de Antioquia inició labores académicas en 1983, como institución pública de educación superior dedicada principalmente a la formación técnica y tecnológica. La actual Institución Universitaria tuvo sus orígenes en el Centro Educacional Femenino de Antioquia -CEFA-, el cual, en 1979, fue facultado para ofrecer programas de educación superior en la modalidad tecnológica. En ese año se compartía la sede y la estructura administrativa con los programas de educación media vocacional.

En 1979, mediante el Decreto 00262, emanado de la Gobernación de Antioquia, se convirtió en establecimiento público descentralizado del orden departamental. A su vez, la Ordenanza 48 de 1979 determinó que el desarrollo académico del Instituto debía realizarse en dos niveles: el de educación media vocacional y el de educación superior en la modalidad de formación tecnológica.

El Acuerdo 181 de diciembre de 1982, expedido por el ICFES, concedió licencia de funcionamiento a los programas de Tecnología en Educación Especial, Educación Preescolar y Educación Básica.

El 14 de marzo de 1983, se iniciaron las clases de estos tres programas, desarrollados combinando la metodología presencial y a distancia. Posteriormente, se implementaron otros tres nuevos programas: Administración Documental y Micrografía, Secretariado Comercial y Gerontología.

Hoy, la Institución cuenta con 26 programas, de los niveles técnico profesional, tecnológico y profesional universitario, todos ellos con registro calificado y uno con acreditación de alta calidad (Educación Preescolar), ofrecidos por medio de cinco facultades: Educación y Ciencias Sociales, Ciencias Forenses y de la Salud, Informática, Administración y Ciencias de la Tierra y del Ambiente.

Mediante la Ordenanza 56 del 14 de diciembre de 1989 se modifica el nombre de Instituto Central Femenino por el de Tecnológico de Antioquia, acto administrativo que le dio identidad como una institución educativa de nivel superior.

En 1992, la Ordenanza 13 del 18 de diciembre desagrega la educación media vocacional de los programas de educación superior, conformándose dos instituciones independientes administrativa y financieramente: el CEFA y el Tecnológico de Antioquia.

A finales de 1993, el entonces gobernador de Antioquia, Juan Gómez Martínez, dotó al Tecnológico de Antioquia de una sede propia, mediante la compra de parte de las instalaciones de la Universidad Pontificia Bolivariana, en la Avenida La Playa, según Decretos 0158 del 20 de enero de 1994 y 3805 del 27 de septiembre de 1993, con una inversión de 1.800 millones de pesos.

Como otro gran paso en el proceso de crecimiento y transformación a **Institución Universitaria**, el entonces gobernador de Antioquia, Álvaro Uribe Vélez y el rector del Tecnológico de Antioquia, Humberto Saldarriaga, firmaron el 18 de noviembre de 1997, la escritura pública de compraventa de la actual sede, en el sector de Robledo, de 37.992 metros cuadrados, la cual posibilitó aumentar la cobertura educativa y mejorar las condiciones académicas, administrativas y de bienestar para toda la comunidad universitaria.

Las labores académicas en la sede central de Robledo se iniciaron en el primer semestre de 1999.

En noviembre de 1996 se creó el Centro Regional Aburra Sur con sede en Itagüí, un aporte a la educación superior del departamento y del país. La Gobernación de Antioquia, el Tecnológico de Antioquia y el Municipio de Itagüí oficializaron el convenio mediante el cual se dio vida a este nuevo establecimiento de educación superior. El acto de entrega a la comunidad del Sur del Valle de Aburra estuvo presidido por entonces gobernador de Antioquia, Álvaro Uribe Vélez, el rector del Tecnológico de Antioquia, Humberto Saldarriaga Carmona (Q.E.D) y el alcalde de Itagüí, Juan Carlos Moncada Restrepo (Q.E.D). Durante el acto protocolario, el Director Nacional del ICFES, Luis Carlos Muñoz Uribe, presentó la resolución por la cual se aprobaron las licenciaturas en educación.

Para el **primer semestre de 2010**, el Tecnológico de Antioquia cuenta con **9.997 estudiantes**, en su sede central de Robledo (Medellín), Itagüí, Bello, Copacabana y en otros 49 municipios por fuera del área metropolitana.

Dentro del proceso de **regionalización** del TdeA, aprobado por el Consejo Directivo, presidido por el gobernador, doctor Luis Alfredo Ramos Botero y como política del rector de la Institución Universitaria, doctor Lorenzo Portocarrero Sierra, como el programa bandera de proyección social en el departamento, se posibilita a **3.236 estudiantes** el acceso a programas de educación superior pertinentes y de calidad en sus respectivos municipios.

El 4 de julio de 2006, se constituye en otra fecha trascendental, pues, mediante Resolución 3612 del Ministerio de Educación Nacional, la Institución adquirió el carácter académico de **Institución Universitaria**. Igualmente, el 14 de marzo de este año, es una fecha especial para el Tecnológico de Antioquia, debido a la entrega, por parte del **ICONTEC**, del **Certificado de Gestión de Calidad NTC – ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004** para las actividades de docencia, investigación y extensión, en los campos técnicos, tecnológico y profesional universitario.

En el 2008, la celebración de los 25 años de vida académica del Tecnológico de Antioquia, se dio a la par con la entrega y construcción de importantes obras de infraestructura, entre ellas, la Biblioteca Tecnológica y adecuaciones físicas en zonas aledañas, la remodelación del Bloque 10 de Bienestar Institucional y Extensión, la construcción del Centro de Investigaciones Tecnológicas de Innovación y Apropiación, el cambio de alcantarillado y la piscina semiolímpica.

El Tecnológico de Antioquia-Institución Universitaria, ha contribuido significativamente al desarrollo y progreso de la ciudad, mediante la formación de más de 20.000 profesionales graduados.

Asimismo, la Institución ha participado en importantes proyectos educativos como la formación en Tecnología en Sistemas para empleados de Empresas Públicas de Medellín, la formación como Licenciadas en Educación Preescolar de madres comunitarias, la capacitación en competencias administrativas y financieras para organizaciones comunitarias y juntas de acción comunal, los proyectos de primera infancia e inclusión educativa, la articulación de la media técnica Medellín y el Departamento, entre otros.

El 11 de noviembre de 2008, se da inicio a la administración "**Educación sin Fronteras**", a cargo del rector, Lorenzo Portocarrero Sierra. Las metas están enfocadas a fortalecer la regionalización, la investigación y los programas técnicos, tecnológicos y universitarios, como una Institución líder en el orden departamental y competitiva en los ámbitos nacional e internacional.

Su programa de gestión se desarrolla bajo cinco líneas estratégicas, en las que se ha alcanzado el fortalecimiento financiero de la Institución, la ampliación de cobertura en el Área Metropolitana y en las regiones, la modernización y actualización de la plataforma tecnológica mediante la implementación de servicios académicos en línea, la creación de nuevos programas, la internacionalización, la investigación y la modernización corporativa. Su plan está ligado a la ejecución de acciones de Responsabilidad Social Universitaria, las cuales se integrarán a las políticas de calidad académica, con el desarrollo de procesos de acreditación, como una de las prioridades para los años 2010-2012.¹

El Tecnológico de Antioquia, como institución Universitaria tiene establecido su mapa de procesos enmarcado en el ciclo PHVA, y los clasifica de la siguiente manera:

Procesos estratégicos: Planeación institucional y Comunicación pública.

Procesos misionales: Docencia, Investigación y Extensión

Procesos de apoyo: Gestión financiera, Gestión del talento Humano, Administración de Bienes Muebles e inmuebles, Adquisición de bienes y servicios,

¹ Disponible en internet, WWW.tdea.edu.co, mayo de 2011, 7:30 p m

Tecnología de la información y la comunicación, Gestión documental y Bienestar institucional.

Procesos de evaluación: Control Interno y Atención al cliente

Procesos de mejora: Mejoramiento continuo

Sin embargo a pesar de que existe este modelo como tal en la operatividad existe desarticulación entre los procesos de la organización y ha sido difícil manejar esta estructura por procesos y muchas veces se trabaja más en función del área de gestión y no en función del proceso.

Igualmente en la operatividad de las tareas se ve en algunas ocasiones que falta trabajo en equipo lo que no permite muchas veces alcanzar los objetivos y metas propuestos.

A pesar de que existe un proceso de comunicación, un plan de comunicación y se manejan varias estrategias para fortalecer el proceso de comunicación organizacional, informativa y la rendición de cuentas se detecta que existen problemas de comunicación y de información.

La planta de cargos que soportan las áreas misionales y administrativas, no permite cumplir a cabalidad con las tareas encomendadas en los horarios establecidos y por el contrario el personal requiere quedarse más tiempo de su jornada laboral en sus oficinas.

A medida que la tecnología avanza y que el mundo va cambiando se van requiriendo de otras metodologías de enseñanza como es la estrategia de la educación virtual y para la entidad a pesar de contar con la infraestructura necesaria, ha sido difícil implementar programas virtuales que lleguen a todas las comunidades.

Las instalaciones con que cuenta el campus universitario son muy agradables, cuenta con canchas de fútbol, piscina, zonas verdes, gimnasio, sendero de la paz, que permite que los estudiantes se sientan contentos en la institución, igualmente las aulas de clase cuentan con todos los medios logísticos como son tableros, pantallas industriales, portátil y video Beam, para apoyar el desarrollo de la academia.

La cobertura del Tecnológico de Antioquia, con respecto a la de otras instituciones universitarias de igual categoría es muy alta ya que se cuenta con alrededor de 11.000 estudiantes, mientras que las otras solamente cuentan con 2.500 a 3.000 estudiantes.

Con respecto al valor de la matrícula también se puede decir que la Entidad tiene un valor muy bajo con respecto a otras instituciones universitarias similares.

Financieramente la Entidad cuenta con un presupuesto de \$28.000.000 millones de pesos y sus indicadores financieros reflejan realmente que los recursos están siendo bien invertidos y que se tiene una buena solvencia económica.

El tecnológico de Antioquia, celebra convenios interadministrativos con otras entidades como la Gobernación de Antioquia, el Municipio de Medellín, Otras universidades, Municipios de Antioquia, que le permiten desarrollar proyectos comunes y genera otros ingresos.

La entidad cuenta con 5 grupos de investigación registrados y clasificados en Colciencias lo que le permite mejorar su calificación para la obtención de registros calificados y la acreditación de alta calidad de los programas académicos.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1 ALCANCE

Docencia, Investigación y Extensión, en los campos técnico, tecnológico y profesional.

2.2 CAMPO DE APLICACIÓN

Para la NTCGP 1000:2009 el Sistema de Gestión de la Calidad del Tecnológico de Antioquia, se aplica a todos los 15 Procesos dentro del Ciclo PHVA.

3. NUESTROS CLIENTES

- Estudiantes
- Docentes
- Familias
- Comunidad
- Empresas
- Estado




000830

4. PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	
PROGRAMAS DE PREGRADO	PROCESO
FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	DOCENCIA
Técnico en Comercio Exterior – RC 51569	
Técnica Profesional en Gestión Comercial – RC 51808	
Técnica Profesional en Gestión Financiera – RC 51782	
Tecnología en Comercio Exterior – RC 7528	
Tecnología en Gestión Comercial – RC 101661	
Tecnología en Gestión Financiera - RC 7146	
Administración Financiera por Ciclos Propedéuticos – RC 90988	
Negocios Internacionales por Ciclos Propedéuticos – RC 53785	
FACULTAD: INGENIERÍA	
Técnica Profesional en Archivo – RC 52177	
Técnico Profesional en Electrónica – RC 20831	
Técnico Profesional en Sistemas – RC 10171	
Tecnología en Sistemas – RC 2111	
Tecnología en Sistemas de Información – RC 7716	
Tecnología Agroambiental – RC 7813	
Tecnología en Manejo del Agua – RC 7966	
Tecnología en Producción Agrícola – RC 2101	
Tecnología en Electrónica – RC 20830	
Tecnología Archivística – RC 2110	
Ingeniería en Software por Ciclos Propedéuticos – RC 90552	
Ingeniería Ambiental – RC 91512	
FACULTAD: CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION Y CIENCIAS DE LA SALUD	
Técnica Profesional en Tanatopraxia – RC 11367	
Técnico Profesional en Histocitotecnología – RC 17753	
Tecnología en Investigación Judicial – RC 2883	
Tecnología en Histocitotecnología - RC 52265	
Tecnología en Gerontología – RC 2108	
Tecnología en Promoción del Desarrollo Humano – RC 53043	
Licenciatura en Educación Preescolar – RC 3723	
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades y Lengua Castellana – RC 10667	
Profesional en Criminalística – RC 90975	
PROGRAMAS DE POSGRADO	
FACULTAD: INGENIERIA	
Especialización en Prevención y Atención de Desastres Naturales – RC 101441	
FACULTAD: CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION Y CIENCIAS DE LA SALUD	
Maestría en Educación – RC 101801	

000830

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN NO FORMAL	Extensión
Se ofertan Diplomados, Cursos, Seminarios y Talleres de actualización en temas de interés tanto para egresados, estudiantes y público en general a través de la página web y medios impresos.	



5. DECLARACIONES GERENCIALES

5.1 MISION

En el Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria – formamos personas comprometidas con el desarrollo del departamento y del país, en los ciclos de formación técnica profesional, tecnológica, profesional universitario y de formación avanzada; desde un Proyecto Educativo Institucional que potencializa la construcción de conocimiento, fomenta el espíritu humanista, crítico e investigativo, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

5.2 POLITICA DE CALIDAD

El Tecnológico de Antioquia se compromete a mejorar continuamente la calidad de sus servicios, siguiendo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) para formar personas comprometidas con el desarrollo integral en los campos técnico profesional, tecnológico y profesional universitario, desde un proyecto educativo institucional, que potencie la construcción de conocimiento y el espíritu crítico e investigativo, mediante una eficiente planeación, para obtener mayor satisfacción de sus clientes, participación en el mercado y beneficio social, alineados con los planes de desarrollo Municipal, Regional y Nacional.

5.3 VISION

El Tecnológico de Antioquia en el 2015 será identificado como una Institución Universitaria, líder en el orden departamental, competitiva en el ámbito nacional, con proyección internacional, reconocida por la excelencia académica e investigativa y la calidad humana de sus integrantes, para responder con eficiencia, eficacia, pertinencia y

Compromiso social a los requerimientos y necesidades de la sociedad en el marco de la interrelación empresa, institución y comunidad.

5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Aumentar la cobertura de educación superior con calidad y pertinencia.
2. Contribuir al desarrollo y prosperidad de la Región y del país
3. Generar conocimiento científico y tecnológico con pertinencia social
4. Fortalecer el vínculo entre la sociedad – la empresa y la universidad
5. Promover la formación integral de los miembros de la comunidad Académica
6. Desarrollar un modelo de gestión académico y administrativo al servicio de las funciones misionales
7. Propiciar las condiciones organizacionales que eleven el nivel de productividad
8. Realizar gestión financiera para un desarrollo sostenible
9. Optimizar la administración de bienes de la institución
10. Ampliar y mejorar la infraestructura tecnológica que soporta las funciones misionales
11. Medir el grado de satisfacción del cliente

6. MATRIZ DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD

DIRECTRIZ POLITICA	PERSPECTIVA	OBJETIVOS	PROCESO	INDICADOR ESTRATEGICO	META DE CALIDAD
El Tecnológico de Antioquia se compromete a mejorar continuamente la calidad de sus servicios	CLIENTE	Aumentar la cobertura de educación superior con calidad y pertinencia	Planeación Institucional Comunicación pública Docencia Investigación Extensión Bienestar estudiantil Atención al cliente Mejoramiento continuo Gestión Legal Administración de Bienes muebles e inmuebles, TIC, GF, ABYS, CI, CDI, GTH, GD.	Porcentaje de incremento de estudiantes matriculados en la sede central	Incremento del 2% semestral
				Número de programas con acreditación de alta calidad	Tres (3) programas académicos con acreditación de alta calidad
				Porcentaje de estudiantes que se retiran de la institución	Máximo el 10% de estudiantes se retiran de la institución
				No. de municipios por fuera del área metropolitana con programas académicos	En 65 municipios se sirven programas académicos

DIRECTRIZ POLITICA	PERSPECTIVA	OBJETIVOS	PROCESO	INDICADOR ESTRATEGICO	META DE CALIDAD
Siguiendo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación CNA, para formar personas comprometidas con el desarrollo integral en los campos técnico, tecnológico y profesional universitario, desde un proyecto educativo institucional	CLIENTE	Generar conocimiento científico y tecnológico con pertinencia social	Docencia Investigación Extensión	Número de grupos clasificados en Colciencias	Cinco (5) grupos clasificados
				Número de proyectos de investigación en ejecución/año	Nueve (9) proyectos de investigación en ejecución
				Número de artículos en revistas indexadas/año	Seis (6) artículos en revistas indexadas
				Número de alianzas con redes de investigación	Cuatro (4) alianzas con redes de investigación
,que potencie la construcción de conocimiento y el	CLIENTE	Fortalecer el vínculo entre la sociedad, la empresa y la universidad	Extensión	Porcentaje de ejecución de la oferta de eventos de educación continua	90% de ejecución de la oferta de eventos de educación continua

DIRECTRIZ POLITICA	PERSPECTIVA	OBJETIVOS	PROCESO	INDICADOR ESTRATEGICO	META DE CALIDAD
espíritu crítico e investigativo				Porcentaje de propuestas de servicios de extensión ejecutadas	70% de ejecución de las propuestas de servicios de extensión presentadas
				Porcentaje de satisfacción de los participantes en eventos de educación continua	90% de los participantes en eventos de educación continua satisfechos
Mediante una eficiente planeación, para obtener mayor satisfacción de sus clientes, participación en el mercado y beneficio	CLIENTE	Promover la formación integral de los miembros de la comunidad académica a través de programas que mejoren su calidad de vida	Bienestar Institucional, Administración de Bienes muebles e inmuebles, Adquisición de Bienes y servicios	Número de consultas médico, psicológicas y odontológicas/año	3.600 consultas médico, psicológicas y odontológicas/año
				Número de participantes de las actividades deportivas/año	1.100 participante de las actividades deportivas/año
				No. de participantes de las actividades culturales/año	650 participantes de las actividades culturales/año

000830

DIRECTRIZ POLITICA	PERSPECTIVA	OBJETIVOS	PROCESO	INDICADOR ESTRATEGICO	META DE CALIDAD
social.				Porcentaje de satisfacción de los usuarios de los servicios de Bienestar	95% de usuarios satisfechos
participación en el mercado	APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Desarrollar un modelo de gestión académico y administrativo al servicio de las funciones misionales	Control Interno, Mejoramiento continuo, Planeación Institucional, Gestión documental	Porcentaje de riesgos mitigados	80% de riesgos mitigados
				Correcciones aplicadas a los productos no conformes	80% de correcciones aplicadas a los productos no conformes
				Evaluación a planes de mejoramiento	100 % de evaluación a planes de mejoramiento
				Porcentaje de ejecución física del plan de acción	100% de ejecución física del plan de acción
				Porcentaje de comunicaciones externas entregadas al destinatario en un día	100% de comunicaciones externas entregadas al destinatario en un día

00083M

DIRECTRIZ POLITICA	PERSPECTIVA	OBJETIVOS	PROCESO	INDICADOR ESTRATEGICO	META DE CALIDAD
y beneficio social.	APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Propiciar las condiciones organizacionales que eleven el nivel de productividad	Gestión del talento Humano	Porcentaje de docentes de TC con Maestría	46% de docentes de TC con Maestría
				Porcentaje de docentes de TC con Doctorado	4% de docentes de TC con Doctorado
				Calificación de competencias de los empleados por nivel jerárquico en una escala de 0 a 100 puntos	Con calificación de 66 puntos nivel de competencias de los empleados
				Porcentaje de percepción positiva del clima organizacional	85% de percepción positiva del clima organizacional
				Impacto de las capacitaciones	100% de las capacitaciones con evaluación de impacto.
	GESTION DE RECURSOS	Realizar gestión financiera para un desarrollo	Gestión Financiera	Porcentaje de ejecución presupuestal de	100% de ejecución presupuestal

000830

DIRECTRIZ POLITICA	PERSPECTIVA	OBJETIVOS	PROCESO	INDICADOR ESTRATEGICO	META DE CALIDAD
		sostenible		ingresos	
				Porcentaje de ejecución presupuestal de gastos	85% de ejecución
				Solidez	5.0
	GESTION DE RECURSOS	Optimizar la administración de bienes de la institución	Administración de Bienes muebles e inmuebles	Porcentaje de Cumplimiento Plan de Mantenimiento preventivo	100% de cumplimiento
	APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Ampliar y mejorar la infraestructura tecnológica	Tecnología de la información y la comunicación	Porcentaje de solicitudes de soporte técnico solucionadas	100% de solicitudes de soporte técnico solucionadas
	CLIENTE	Medir el grado de satisfacción del cliente	Atención al cliente	Porcentaje de satisfacción del cliente	70% de satisfacción del cliente

000837

7. CODIGO DE ETICA

7.1 PRINCIPIOS ETICOS

Los principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta.

Los principios éticos son las creencias básicas desde las cuales se erige el sistema de valores al que las personas o los grupos se adscriben.

Dichas creencias se presentan como postulados que el individuo y el colectivo asumen como las normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de trasgresión o negociación.

En el Tecnológico de Antioquia reconocemos y actuamos bajo los siguientes principios éticos:

7.2 VALORES ETICOS

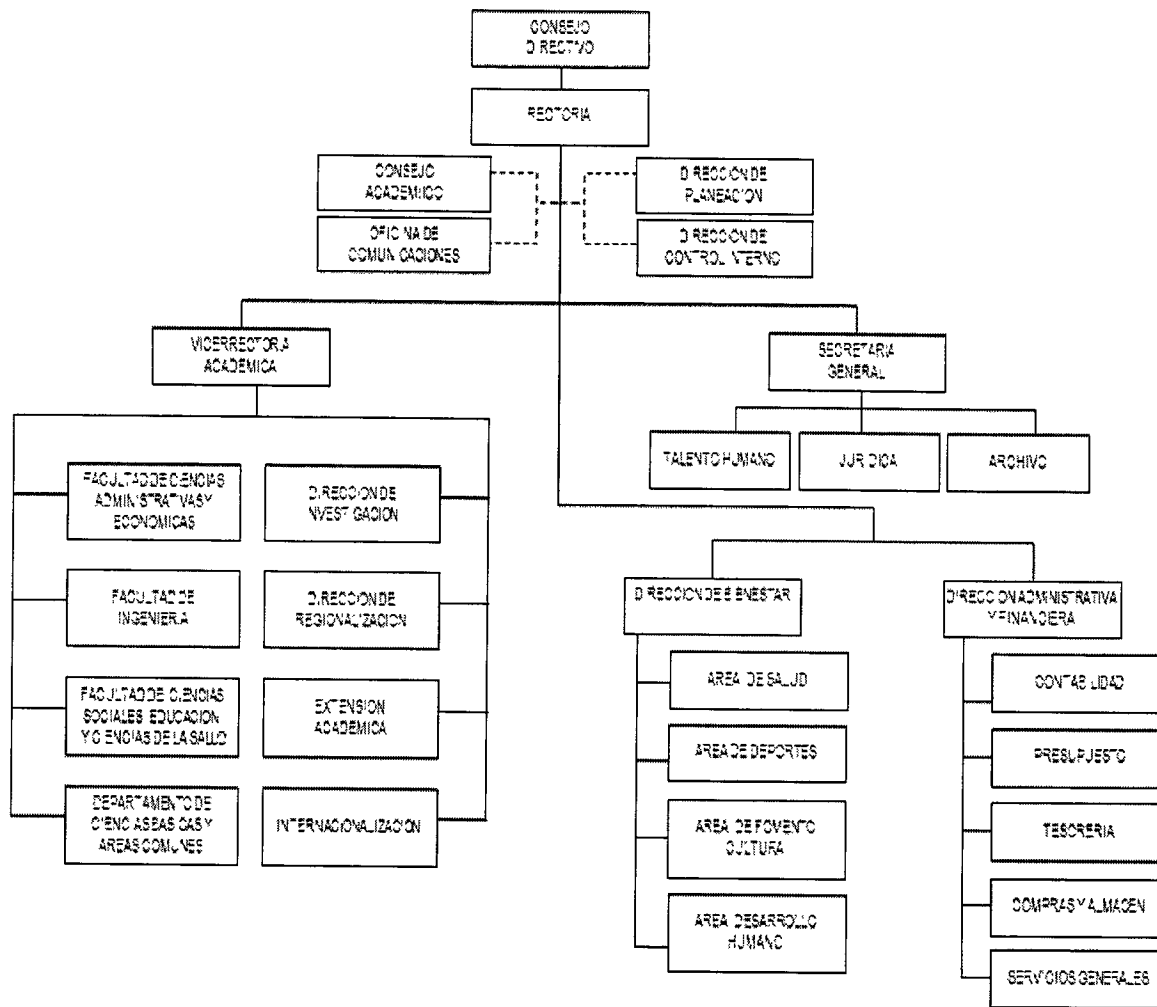
Por valores se entienden aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

En el Tecnológico de Antioquia reconocemos y actuamos bajo los siguientes valores éticos:

Autonomía
Liderazgo
Tolerancia
Respeto
Honestidad
Responsabilidad
Compromiso social

8. ORGANIGRAMA

(Acuerdos Nros. 17 y 20 de 2011)

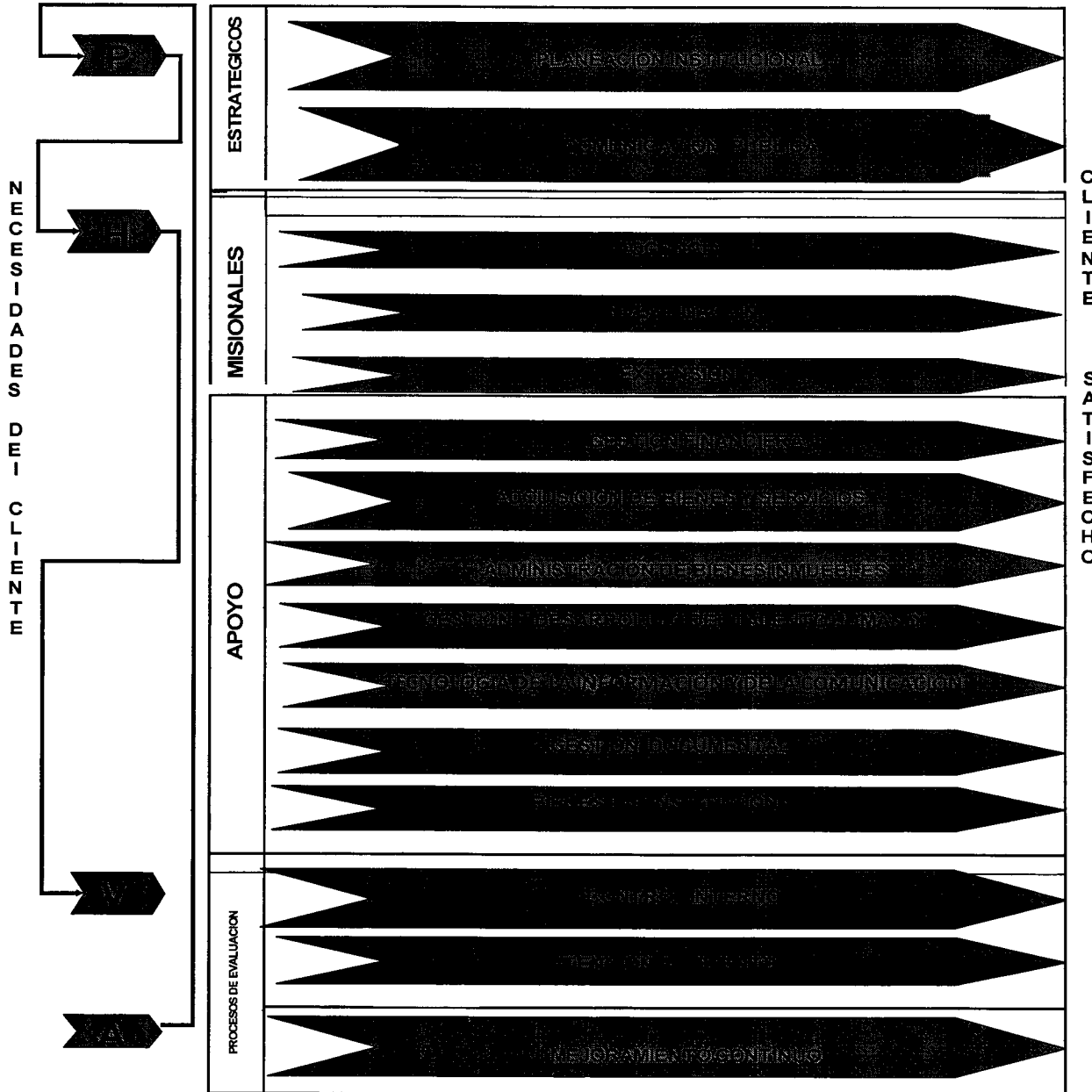


000831

9. MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS

TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA INSTITUCION
UNIVERSITARIA

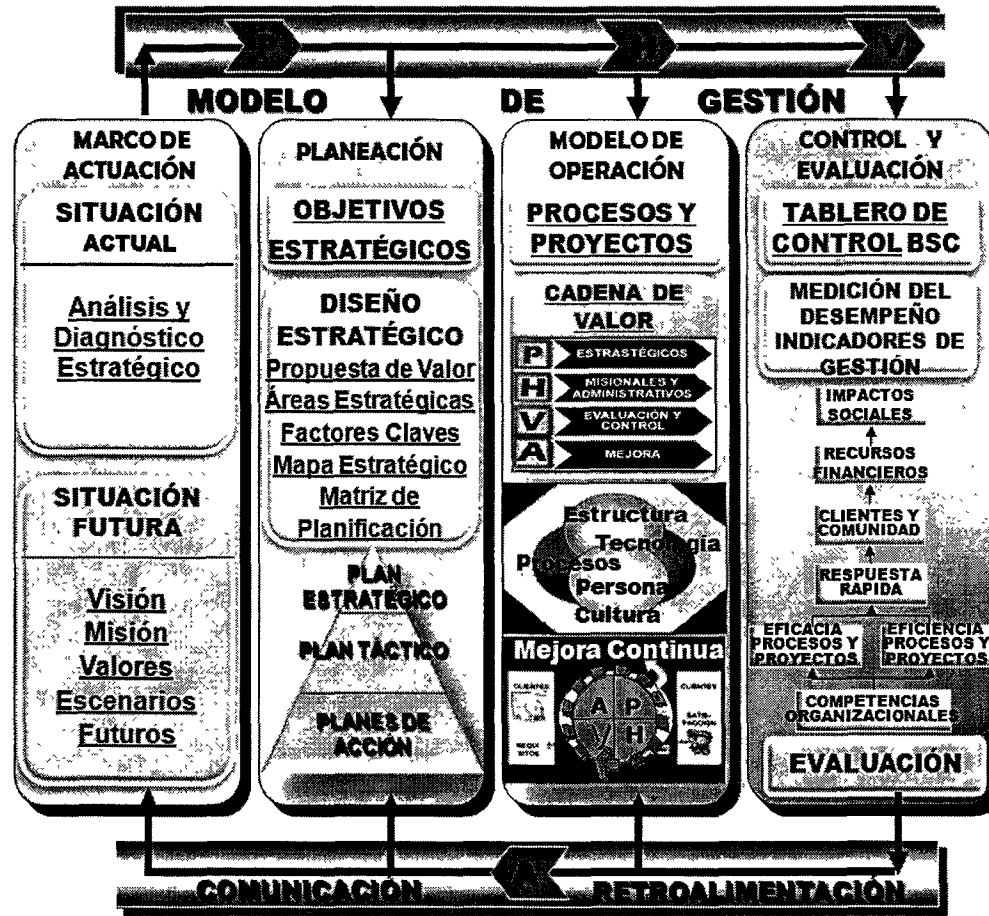


000831

Handwritten mark

Handwritten mark

10. MODELO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD –CADENA DE VALOR-



00083N

27

27

11. MATRIZ DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS CLIENTE – PROVEEDOR

PROCESO	INSUMO	CLIENTE INTERNO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE EXTERNO
1. PLANEACION INSTITUCIONAL	Código de Ética, código de buen gobierno, diagnóstico institucional, acuerdos, compromisos y protocolos éticos, informes de seguimiento e informes de revisión por la Dirección, Numeral 5.6.2 de la norma NTC GP 1000:2009, proyecto educativo institucional, programa de gobierno del Rector, planes de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal	Todos los procesos	Actas de revisión por la Dirección, Plan de Desarrollo Institucional, Plan de Acción Institucional, informes consolidados, Documentos actualizados, necesidades de acciones correctivas y preventivas, indicadores de gestión.	Estudiante, Docentes, entidades de control externo (Contralorías, Procuraduría. Ente certificador.
2. COMUNICACIÓN PUBLICA	Plan estratégico de comunicación, Plan de medios y plan de Acción	Todos los procesos	Informe de resultados del nivel de satisfacción del cliente, clientes informados, posicionamiento de la imagen institucional, mejoramiento de la comunicación organizacional, difusión del quehacer docente, cuenta rendida.	Estudiantes, Docentes, Entidades de control externo (Contralorías, Procuraduría)
3. DOCENCIA	Estudiantes , profesores y Egresados	Todos los procesos	Personas competentes	Comunidad Empresas
4. INVESTIGACION	Proyectos de investigación	Todos los procesos	Proyectos de	Comunidad,

000837

PROCESO	INSUMO	CLIENTE INTERNO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE EXTERNO
	formulados, necesidades del mercado		Investigación ejecutados	Empresas, Colciencias, Universidades
5. EXTENSIÓN	Necesidades de capacitación, necesidades del mercado, difusión y promoción de los servicios, solicitudes de servicios de empresas o instituciones	Comunidad, Empresas públicas y privadas Otras Universidades	Capacitaciones realizadas, Servicios prestados, Certificaciones productos entregados, Solución de necesidades de personas o entidades	Comunidad Empresas
6. GESTION FINANCIERA	Solicitudes de Certificados de disponibilidad presupuestal, solicitudes de certificado de registro presupuestal, solicitud de avances, Facturas, Notas crédito y débito de clientes internos y externos, comprobantes de entradas y salidas de Almacén, Orden de compra o Orden de servicio, Contratos, Soporte de recibido a satisfacción, Nómina, Estatuto orgánico de Presupuesto (Decreto 4670 de septiembre 10 de 1996).	Todos los procesos	Presupuesto aprobado Recursos financieros de la entidad administrados y disponibles	Estudiantes Empresas Universidades Proveedores
7. ADMINISTRACION DE BIENES MUEBLES	Planta de cargos, solicitudes de traslado, salidas de	Todos los procesos	Asignación de bienes, carteras de inventarios,	Estudiantes funcionarios

000837

PROCESO	INSUMO	CLIENTE INTERNO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE EXTERNO
E INMUEBLES	bienes, reclamaciones, garantías, asignaciones, solicitudes de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles		Autorización de salida de bienes, Reclamación a la aseguradora, traslado de bienes, mantenimientos realizados, servicios prestados y bienes funcionando	Comunidad Egresados
8. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Proveedores inscritos, solicitudes de bienes y servicios, disponibilidad presupuestal, tabla de contratación, movimiento de almacén , consulta de precio indicativo y consulta de precio de mercado	Todos los procesos	Plan de compras, bien o servicio adquirido, informe mensual de compras, informe de ejecución del plan de compras, informe de evaluación y revaluación de proveedores, orden de compra, comprobante de entrada y salida del almacén	Comunidad Proveedores
9. GESTION DOCUMENTAL	Control de registro de los procesos, consecutivo de comunicaciones oficiales, externas despachadas o internas, registro de comunicaciones internas recibidas	Todos los procesos	Tabla de retención documental, información radicada, custodiada y disponible	Comité departamental de archivos Egresados
10. ATENCION AL CLIENTE	Solicitud de información, queja de clientes, percepciones y sugerencias	Todos los procesos	Respuesta a las solicitudes, respuesta de quejas y reclamos	Estudiantes Comunidad Egresados
11. GESTION DEL TALENTO HUMANO	Reestructuración de planta de cargos, Diagnóstico de	Todos los funcionarios	Servidor público competente y	Entidades de control Comunidad

000830

PROCESO	INSUMO	CLIENTE INTERNO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE EXTERNO
	necesidades de capacitación y formación, Diagnóstico de necesidades de Bienestar Laboral, Diagnóstico de clima organizacional, Informe de evaluación del desempeño y de competencias laborales, ajuste al manual de funciones y competencias laborales, Demandas acciones y tutelas, Quejas de oficio o de informe		satisfecho	
12. TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Diagnóstico institucional de sistemas de información, Solicitudes de soporte técnico en hardware y software	Todos los procesos	Plan estratégico de sistemas de información (PESI), Aplicaciones funcionando, Sistemas de comunicación en servicio, Sistemas de información estable, soportes técnicos realizados	Estudiantes Funcionarios Comunidad ,Entes de control
13. BIENESTAR INSTITUCIONAL	Diagnóstico de necesidades de bienestar, Solicitudes de bienestar, propuestas de trabajos interinstitucionales	Todos los procesos	Estudiantes satisfechos, Demanda satisfecha, Programas y campañas interinstitucionales	Estudiantes Docentes, Comunidad
14. CONTROL INTERNO	Informes de Gestión, Planes de mejoramiento, Acciones correctivas, Acciones preventivas, Acciones de mejora, Informe del sistema	Todos los procesos	Informe de evaluación de Control interno, informe de verificación o auditoria, Asesoría brindada, informe de	Contraloría General de Antioquia, Área Metropolitana, Otros entes de

000830

PROCESO	INSUMO	CLIENTE INTERNO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE EXTERNO
	de medición, Plan de manejo de riesgos, información contable, Encuesta referencial (satisfacción del cliente), Solicitud de realización de Auditoría, Informe de ejecución del plan de acción.		rendición de cuentas (Anual), Informe de gestión anual, Plan de mejoramiento institucional (15 días hábiles siguientes al informe de auditoría gubernamental), Informe de seguimiento al plan de mejoramiento institucional (cada 6 meses), informe de verificación y cumplimiento de normas de software y licencias (anual a más tardar el tercer viernes del mes de marzo). Informe ejecutivo anual de control interno contable, Declaratoria de residuos sólidos en colaboración con la Facultad de ciencias de la Tierra y el ambiente, Declaratoria de residuos peligrosos en colaboración con la Facultad de Ciencias de la Tierra y el ambiente, Seguimiento y control a alarmas generadas en	control, Contaduría General de la Nación, Derechos de autor.

000830

PROCESO	INSUMO	CLIENTE INTERNO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE EXTERNO
			el SICE, Cuenta rendida (formato)	
15. MEJORAMIENTO CONTINUO	Informes de Auditorías internas de calidad, informe sobre atención al cliente, informe sobre indicadores de gestión, Mapa y plan de manejo de riesgos, Informe de seguimiento a la ejecución del plan de manejo de riesgos, informe consolidado sobre las causas del producto no conforme, Informe de seguimiento a los planes de acción, Informes de auditoría externa.	Todos los procesos	Mejoras significativas, Mejoras escalonadas, Eliminación de causas potenciales, Eliminación de causas reales, Verificación de la eficacia de las acciones.	Ente certificador, Contraloría general de Antioquia

00083n

12. MATRIZ DE COMUNICACIÓN

QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICA	ATRAVÉS DE
Rector	Estudiantes Docentes Funcionarios Entidades que nos vigilan (Contraloría General de Antioquia, Procuraduría)	Actos administrativos Plan de Desarrollo Planes de acción Decisiones administrativas Políticas institucionales Política y Objetivos de Calidad. Direccionamiento estratégico. Rendición de cuentas	Comunicaciones Informes Pagina Web Conversatorios Publicaciones
Vicerrector Académico	Estudiantes Docentes Funcionarios	Decisiones administrativas Calendario académico Políticas institucionales	Comunicaciones Informes Pagina Web
Secretaria General	Estudiantes Docentes Funcionarios	Actos administrativos Fallos disciplinarios Decisiones administrativas	Resoluciones Oficios Conversatorios
Funcionarios Dirección de Planeación	Estudiantes Docentes Funcionarios	Directrices internas Informes de Gestión Política de calidad Objetivos de calidad Metas institucionales Proyectos Institucionales	Oficios Correo electrónico Reuniones

QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICA	A TRAVÉS DE
Funcionarios Comunicaciones	Estudiantes Docentes Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas • Comunicación organizacional • Informes de indicadores de gestión • Resultados de la gestión fiscal. • Lo resultados de las actividades del Plan de Comunicación. • Información primaria • Resultados de encuestas 	Oficios Correo electrónico Reuniones Publicaciones
Funcionarios Dirección Administrativa y Financiera	Estudiantes Docentes Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Actos administrativos • Informes financieros • Resoluciones de modificación del PAC • Retención en la fuente y un informe anual sobre pagos y retenciones. 	Prensa Web Oficio Correo electrónico Fax Medios magnéticos
Funcionarios Admisiones	Estudiantes Docentes Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario académico • Requisitos • Lista de admitidos 	Pagina Web Correo electrónico Telefónicamente
Funcionarios Biblioteca	Estudiantes Docentes Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención • Multas • Sanciones 	Carteleras Correo electrónico Teléfono
Funcionarios Talento Humano	Estudiantes Docentes Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos • Horario de atención • Trámites • Novedades de nómina 	Correo electrónico Página Web oficios

QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICA	A TRAVÉS DE
Funcionarios Control Interno	Estudiantes Docentes Funcionarios Contraloría General de Ant. Rector	<ul style="list-style-type: none"> • Informes • Normas 	Correo electrónico Teléfono Oficios
Funcionarios Investigación	Estudiantes Docentes Funcionarios Egresados	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios • Programas académicos de investigación y extensión 	Correo electrónico Página Web Oficios Material impreso
Funcionarios Bienestar	Estudiantes Docentes Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Fechas y horarios de los programas • Eventos • Directrices 	Correo electrónico Página Web Oficios Material impreso
Dirección de Regionalización	Estudiantes Docentes Funcionarios Empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Programas 	Correo electrónico Material impreso
Facultades	Estudiantes Docentes Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Programación académica. • Decisiones administrativas • Directrices administrativas • Políticas • Resultados de las notas de cada semestre 	<ul style="list-style-type: none"> • Carteleras • Teléfono • Correo electrónico

13. PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS NT CGP 1000:2009 VS. PROCESOS

PROCEDIMIENTO EXIGIDO		PROCESO QUE LO CONTIENE
4.2.3.	Control de documentos	GESTION DOCUMENTAL PLANEACION INSTITUCIONAL
4.2.4	Control de registros	
8.2.2.	Auditorías Internas	CONTROL INTERNO
8.3	Control del producto no conforme	MEJORAMIENTO CONTINUO
8.5.2	Acciones correctivas	
8.5.3	Acciones preventivas	

14. EXCLUSIONES

Para el Tecnológico de Antioquia, no aplica ninguna exclusión.

15. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

15.1 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

CARACTERIZACION DEL PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

INFORMACION BASICA

CODIGO P01	OBJETIVO Orientar, definir, desarrollar y monitorear el direccionamiento estratégico a través de la formulación, implementación y seguimiento de planes, programas y proyectos que permitan el cumplimiento de su visión y misión institucional.	
FECHA ACTUALIZACION 2010/09/23	TIPO Estratégicos	VERSION 02
ALCANCE Elaboración, ejecución y evaluación del Plan de Desarrollo Institucional - revisión por la dirección.		
LIDER DE PROCESO RICARDO ANDRES SUAZA	REQUISITOS GENERALES NT CGP 1000:2009: NUMERALES 1,2, 4,2,1; 4,2,2, 4,2,3; 4,2,4; 5,1; 5,2; 5,3; 5,4; 5,4,2; 5,5, 5,5,1, 5,5,2, 5,5,3; 5,6,1, 5,6,2, 5,6,3; 6,1; 7,1; 7,2,1; 8,1; 8,2,1; 8,2,3; 8,4; 8,5,1; 8,5,2; 8,5,3. LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN: ley 152 de 1994, Ley 872 de 2003, Decreto No 4110 de 2004 y Decreto 4485 de 2009	

PERSONAL DE APOYO BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA, Eduar Alberto García Galeano, Elmeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, LORENZO PORTOCARRERO SIERRA, Mónica Maria Villa Patiño, RICARDO ANDRES SUAZA

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Código de Ética	Todos los funcionarios	Calidad, confiabilidad, oportunidad
Código de Buen Gobierno	Directivos	Calidad, confiabilidad, oportunidad
Diagnóstico Institucional	Todos los funcionarios	Calidad, confiabilidad, oportunidad
Acuerdos compromisos o protocolos éticos por área de gestión	Todos los funcionarios	Calidad, confiabilidad, oportunidad
Informes de seguimiento	Todos los procesos	Calidad, confiabilidad, oportunidad
Numeral 5.6.2 de la Norma NTC GP 1000:2009	Control Interno, Planeación	Veracidad, oportunidad, confiabilidad
Proyecto Educativo Institucional	Consejo Directivo	Coherencia
Programa de Gobierno del Rector electo	Rector	Coherente, visionario y alcanzable
Planes de Desarrollo Nacional y Territoriales	Entidades públicas	Legalidad

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
RICARDO ANDRES SUAZA	1. ELABORAR DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	P
RICARDO ANDRES SUAZA	1.1. Realizar el diagnóstico institucional mediante el análisis interno y externo cada vez que se formule un nuevo plan de desarrollo (Remitirse a la Guía para estructuración del Plan de Desarrollo y gestión ética , P01-G01)	P
RICARDO ANDRES SUAZA	1.2. Realizar diagnóstico de percepción interna de la gestión ética (Remitirse a la Guía para estructuración del Plan de Desarrollo y gestión ética, P01-G01).	P
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	1.3. Consolidar la información, sacar las conclusiones y presentar informe para la formulación del plan de desarrollo.	P
LORENZO PORTOCARRERO SIERRA	2. FORMULAR PLAN DE DESARROLLO	P
RICARDO ANDRES SUAZA	2.1. Elaborar las propuestas para el Plan de Desarrollo para el periodo respectivo (Remitirse a la Guía para estructuración del Plan de Desarrollo y gestión ética, P01-G01).	P
RICARDO ANDRES SUAZA	2.2. Validar y/o ajustar las directrices estratégicas, e indicadores de gestión	P

CARACTERIZACION DEL PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

	con base en el Enfoque de Planeación por resultados (Remitirse a la Guía para estructuración del Plan de Desarrollo y gestión ética, P01-G01).	
LORENZO PORTOCARRERO SIERRA	2.3. Aprobar el Plan de Desarrollo del respectivo periodo.	P
RICARDO ANDRES SUAZA	2.4. Socializar ante la Comunidad el nuevo Plan de Desarrollo.	P
RICARDO ANDRES SUAZA	3. FORMULAR PLANES DE ACCIÓN DE ACUERDO CON PLAN OPERATIVO (Remitirse al procedimiento Formulación y Ejecución del Plan de Acción, P01-Pr01)	P
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	4. ADMINISTRAR EL BANCO DE PROYECTOS DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA (Remitirse Procedimientos: Inscripción, Registro, Ejecución y Seguimiento de Proyectos P01-Pr02)	H
RICARDO ANDRES SUAZA	5. ELABORAR PROPUESTA MODELO DE GESTIÓN ÉTICA DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA; CODIGO DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGO DE ETICA Y ACUERDOS, PROTOCOLOS Y COMPROMISOS ÉTICOS (Remitirse a la Guía para estructuración del Plan de Desarrollo y gestión ética, P01-G01)	H
RICARDO ANDRES SUAZA	6. EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL	H
RICARDO ANDRES SUAZA	7. REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE ACCIÓN (Remitirse al procedimiento Formulación y Ejecución del Plan de Acción , P01-Pr01)	V
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	8. REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE DESARROLLO	V
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	8.1. Realizar seguimiento anual al plan de desarrollo y presentar informe a la comunidad y al Consejo Directivo.	V
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	9. AJUSTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL POR PROCESOS. (Remitirse a la guía metodológica para la documentación de procesos P01-G02) .	A
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	10. CONTROL DE DOCUMENTOS (Remitirse al procedimiento control de documentos, P01-Pr03)	A
RICARDO ANDRES SUAZA	11. CONTROL E IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS.	V
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	11.1. Controlar y revisar periódicamente el normograma de cada proceso, identificando claramente en la columna Entidad de origen del documento, y actualizar su estado vigente o no vigente, con el fin de prevenir su uso no intencionado.	V
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	11.2. Informar a la Dirección de Planeación, cada vez que se requiera actualizar algún documento interno y externo, con el fin de actualizar el listado maestro de documentos internos y externos	V
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	11.3. Actualizar el listado maestro de documentos internos y externos y publicarlo en el software dispuesto para tal fin	V
RICARDO ANDRES SUAZA	11.4. Revisar la vigencia y aplicabilidad de los documentos externos (Normograma) .	V
LORENZO PORTOCARRERO SIERRA	12. REALIZAR REVISION POR LA DIRECCIÓN.	V
RICARDO ANDRES SUAZA	12.1. Analizar todos los insumos estipulados en el numeral 5.6.2 de la NTC GP 1000 y verificar que cumpla con los requisitos y remitirlo al Comité Rectoral (Remitirse a la Guía	V

CARACTERIZACION DEL PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

	metodológica para realizar la Revisión por la Dirección, P01- G03)	
LORENZO PORTOCARRERO SIERRA	12.2. Realizar revisión por la dirección	V
RICARDO ANDRES SUAZA	13.SISTEMA DE MEDICION INSTITUCIONAL	V
RICARDO ANDRES SUAZA	13.1 Diseñar instrumento de medición	V
RICARDO ANDRES SUAZA	13.2 Ajustar cada vez que se requiera los instrumentos de medición.	V
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	14. CALCULAR INDICADORES	V
BERTHA LIA GIRALDO ZULUAGA	15. ANALIZAR DATOS Y REALIZAR MEJORAS	V
RICARDO ANDRES SUAZA	16. IDENTIFICAR LOS RIESGOS DEL PROCESO	V
RICARDO ANDRES SUAZA	16.1 Ejecutar las acciones para mitigar los Riesgos	V
RICARDO ANDRES SUAZA	17. ELABORAR PLANES DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO	A

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Acta de Revisión por la Dirección	Todos los procesos	Oportunidad
Plan de desarrollo Institucional	Todos los procesos, Comunidad, estudiantes, integrantes del comité de buen gobierno, Contraloría	Calidad, oportunidad, impacto, coherente con programa de Gobierno del Rector y Planes de Desarrollo Nacional y territoriales
Indicadores	Todos los procesos	Pertinencia y utilidad para la toma de decisiones
Plan de acción anual	Comunidad, estudiantes, integrantes del comité de buen gobierno, Contraloría	Calidad, oportunidad, impacto, coherente con el Plan de desarrollo Institucional
Informes consolidados	Todos los procesos, Comunidad, estudiantes, integrantes del comité de buen gobierno, Contraloría	Oportunidad, Veracidad, Calidad
Documentos actualizados	Todos los procesos, Comunidad, estudiantes, integrantes del comité de buen gobierno, Contraloría	Oportunidad, Veracidad, Calidad
Necesidad acción correctiva, preventiva	Todos los procesos, Ente certificador	Amigabilidad, Calidad (Objetividad)

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
P01-G01	Guía para estructuración del Plan de Desarrollo y la gestión ética.	GUIAPARAESTRUCTURACIONPLANDEDESARROLLOYGESTION TICA V02 a V03.pdf	03	2010/09/24
P01-G02	Guía metodológica para la documentación de Procesos	Guía documentación de procesos.pdf	02	2010/10/13
P01-G03	Guía metodológica para realizar la Revisión por la Dirección	GUIA METODOLOGICA PARA REALIZAR REVISION POR LA DIRECCION.pdf	01	2009/03/11
P01-Pr01	Procedimiento Formulación y Ejecución del Plan de Acción	Formulación y ejecución Plan de Acción-V2.pdf	02	2010/11/06
P01-Pr02	Procedimientos : Inscripción, Registro, Ejecución y	Procedimiento de Elaboración, registro, ejecución y seguimiento de Proyectos de InversiónV2.pdf	02	2010/11/06

CARACTERIZACION DEL PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

P01-Pr03	Seguimiento de Proyectos Procedimiento control de documentos	Procedimiento Control de Documentos.pdf	02	2010/10/13
P01-M01	Manual de Calidad	Manual de calidad tecnológico de Antioquia 19-10-2011.pdf	5	2011/11/15
P01-M02	Manual de procedimientos	Manual de procedimientos.pdf	2	2012/07/27
P01-R09	Resolución Nro. 672 Actualización proceso de planeación y guía para la estructuración	RESOLUCION PROCEDIMIENTOS.pdf	1	2010/10/04
P01-R10	Resolución Nro. 716 Actualización guía proceso de documentos y proc. Control documentos.	RESOLUCION DOCUMENTACION DE PROCESOS.pdf	1	2010/10/13
P01-R03	Normograma proceso de planeación institucional control documentos internos	NORMOGRAMA.pdf	3	2012/07/27
P01-R03	Listado maestro de documentos internos	Listado maestro de documentos internos.pdf	1	2010/10/15
P01-R03	Resolución 000768 de octubre 07 de 2011	RESOLUCION 000768 mapa de procesos v2.PDF	02	2011/10/11
P01-R04	Resolución código de ética	RESOLUCIÓN CÓDIGO ÉTICA TdeA.pdf	2	2010/09/24
P01-R06	Resolución Comité de Ética	Resolución Comité de Ética 2009 pdf	1	2009/01/22
P01-C01	Código de Buen Gobierno	Código de buen Gobierno.PDF	1	2011/08/09
P01-Pr04	Procedimiento Control de Registros	procedimiento control registros.pdf	1	2011/10/12
P01-R08	Resolución Representante de la alta calidad ante el sistema de Gestión de la calidad	Resolución Representante de la alta Dirección sistema de calidad.pdf	1	2009/12/03
P01-F01	Formato Actas reunión	formato actas reuniones uno.pdf	1	2010/10/12
P01-R11	Resolución No. 000343	Resolución No. 000343 Rendición informe de gestion.pdf	1	2012/03/07
P01-R01	Resolución Políticas de Operación	Políticas de Operación.pdf	2	2012/07/27

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
PI01	Plan de Desarrollo 2011-2015	Ruta Física: Dirección de Planeación	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
PI02	Informes de Gestión	Ruta Digital: PC del Profesional Universitario (Planeación) Ruta Física: Archivo de gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

CARACTERIZACION DEL PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

PI03	Procesos Documentados	Ruta Digital: Software Mejoramiso	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
PI07	Análisis de Insumos para el diagnóstico organizacional	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Planeación) Ruta Física: Archivo de gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
PI08	Acta de Revisión por la Dirección	Ruta Física: Archivo de gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
PI09	Planes de mejoramiento de la revisión por la Dirección	Ruta Física: Archivo de gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

INDICADORES

Porcentaje de ejecución Física del Plan de Acción

RIESGOS

Disminución de los recursos proyectados para el plan de desarrollo: Que se vean reducidos los recursos que inicialmente se contemplaron en la formulación del plan de desarrollo institucional, para su respectiva ejecución.

Incumplimiento parcial o total del plan de acción: Que no se logre la ejecución de aquello que se definió en la formulación de los planes de acción.

Procesos y procedimientos desactualizados: Que la caracterización del sistema de gestión por procesos no responda a los cambios institucionales, normativos y del entorno

15.2 COMUNICACIÓN PÚBLICA

CARACTERIZACION DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

INFORMACION BASICA

CODIGO P02

FECHA ACTUALIZACION 2010/10/14

ALCANCE Diagnóstico de Comunicación – Analizar datos y realizar mejoras

LIDER DE PROCESO FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ

PERSONAL DE APOYO Eduar Alberto García Galeano, Elimeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ

OBJETIVO Desarrollar estrategias de comunicación e información para la divulgación del funcionamiento, la gestión y los resultados de la institución, dirigida a los diferentes públicos de interés y la visibilidad corporativa.

TIPO Estratégicos

VERSION 02

REQUISITOS GENERALES
 NTC GP 1000:2009:
 1,2, 4,2,3; 4,2,4; 5,5,3; 6,4; 7,5,3; 7.5.4; 7,5,5; 8,2,3; 8,2,4; 8,4; 8,5,1; 8,5,2; 8,5,3.
 LEGALES Y DE LA ORGANIZAC IÓN :
 Constitución Política de Colombia

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Plan Estratégico de Comunicación	Todos los procesos	Objetivo, medible, claro, verás
Plan estratégico de Comunicación, Plan de Medios y Plan de Acción	Todos los procesos	Objetivo, medible, claro, verás

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	1.Realizar diagnostico de comunicación e información publica a través de la encuesta diseñada	P
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	2. Realizar análisis de información	P
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	3. Formular plan estratégico de comunicación publica para 4 años	P
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	4. Formular plan de acción y plantar los proyectos a desarrollar en el proceso	P
FRANCISCO JAVIER	5. Atender otros requerimientos de las	P

CARACTERIZACION DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

CASTRO ÁLVAREZ	áreas de gestión y planear de acuerdo a la disponibilidad de recursos	
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	6. Administrar la comunicación organizacional.	H
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	6.1 Relaciones Publicas -cultura organizacional -imagen corporativa - eventos institucionales	H
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	6.2 Administrar la comunicación informativa	H
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	6.3. Gestionar medios impresos	H
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	6.4 Gestionar medios audiovisuales, electrónicos (página web, boletines electrónicos)	H
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	6.5 Gestionar medios masivos, pautas radiales, prensa y televisión	H
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	7. Realizar la rendición de cuentas	H
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	7.1 Difundir y convocar el proceso de rendición de cuentas	H
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	7.2. Publicar la rendición de cuentas en diferentes medios	H
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	8. Realizar seguimiento al proceso a través de indicadores de gestión	V
FRANCISCO JAVIER CASTRO ÁLVAREZ	9. Realizar las mejoras al proceso de acuerdo a las necesidades	A

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Resultados del nivel de satisfacción e impacto de la comunicación	INTERNOS: Estudiantes, docentes y empleados EXTERNOS: Comunidad, egresados, medios de comunicación, Gobierno	Medible, veraz, claro, objetivo
Cientes informados	IINTERNOS: Estudiantes, docentes y empleados EXTERNOS: Comunidad, egresados, medios de comunicación, Gobierno	Objetivo, medible, claro, efectivo.
Posicionamiento de la imagen institucional	INTERNOS: Estudiantes, docentes y empleados EXTERNOS: Comunidad, egresados, medios de comunicación, Gobierno	Efectivo, medible, claro, objetivo
Mejoramiento de la comunicación organizacional	INTERNOS: Estudiantes, docentes y empleados EXTERNOS: Comunidad, egresados, medios de comunicación, Gobierno	Efectivo ,medible, claro, objetivo
Difusión del quehacer docentes, investigativo y de extensión	INTERNOS: Estudiantes, docentes y empleados EXTERNOS: Comunidad, egresados, medios de comunicación, Gobierno	Innovador
Cuenta Rendida	INTERNOS: Estudiantes, docentes y empleados EXTERNOS: Comunidad, egresados, medios de comunicación, Gobierno	Oportuna, verás

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
P02-PI01	Plan Estratégico de Comunicación e Información Pública del T de A	PLAN ESTRATÉGICO COMUNICACIONES-2012 VERSIÓN 2.pdf	2	2012/06/07
	Normograma del proceso de Comunicación Pública	NORMOGRAMA DE COMUNICACIÓN PUBLICA.pdf	1	2008/08/29
	Calendario de Obligaciones del Proceso de comunicación	Calendario de obligaciones del proceso Comunicación Pública.pdf	1	2008/11/14

CARACTERIZACION DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

pública				
P02-PI02	Plan de Medios	PLAN DE MEDIOS 2012.pdf	1	2012/06/07
P02-Pr01	Procedimiento Edición de Publicaciones Impresas	PROCEDIMIENTO PUBLICACIONES 2012.pdf	1	2012/07/27

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
CP01	Comunicaciones Oficiales	Ruta Digital: PC Comunicaciones Ruta Física: Archivo de gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
CP02	Informe de gestión anual	Ruta Digital: PC Planeación Ruta Física: Of. Dirección de Planeación	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
CP03	Programas de promoción institucional y relaciones públicas	Ruta Digital: PC Creativo Ruta Física: Of. de Comunicaciones	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
0001	Medios de Comunicación	Ruta Digital: Archivo digital en PC de la Oficina de Comunicaciones	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
CP05	Boletines de prensa	Ruta Digital: PC Comunicaciones Ruta Física: Of. Comunicaciones	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

INDICADORES

Percepción del Proceso de Comunicación, % ejecución plan de acción de Comunicaciones

RIESGOS

- Incumplimiento en la atención de otros requerimientos de las áreas de gestión, y la planeación de acuerdo a la disponibilidad de recursos: Que no se pueda responder a las solicitudes adicionales de comunicación de las distintas dependencias
- Incumplimiento en la administración de la comunicación organizacional.: Que se presenten retrasos y fallas en el manejo de la comunicación a los públicos internos
- Incumplimiento en la administración de la comunicación informativa y producción de Medios : Que no se logren los propósitos previstos con respecto a la gestión de la comunicación dirigida a los públicos externos </BR< td>

15.3 DOCENCIA

CARACTERIZACION DEL PROCESO DOCENCIA

INFORMACION BASICA

CODIGO H01	OBJETIVO Formar personas integrales, comprometidas con el desarrollo de la comunidad, en los campos técnico, tecnológico, profesional universitario y formación avanzada.
FECHA ACTUALIZACION 2010/02/15	TIPO Misionales VERSION 02
ALCANCE Planeación Académica, Análisis de datos y mejora.	REQUISITOS GENERALES NTCGP 1000:2009: 4,2,3; 4,2,4; 5,2; 5,5,1; 5,5,3; 6,2,1; 6,3; 6,4; 7,1; 7,2,1; 7,2,2; 7,2,3; 7,5,1; 7,5,3; 7,5,4; 8,2,1; 8,2,3; 8,2,4; 8,3; 8,4; 8,5,1; 8,5,2; 8,5,3. LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN: Ley 30 / 92 de Educación Superior, Ley 749 de 2002 de Ciclos Propedéuticos, Decreto 2566 de 2003 de condiciones mínimas de calidad.
LIDER DE PROCESO GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	PERSONAL DE APOYO Claudia Patricia Serna Giraldo, Eduar Alberto García Galeano, Elmeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, GIOVANI OROZCO ARBELAEZ, Julio Andres Giraldo Soto, Lina Yanet Alvarez Estrada

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Estudiantes	SENA	Para los aspirantes a través de cadenas de formación: Convenio suscrito con la institución y donde el compromiso es realizar un seguimiento permanente a los estudiantes desde los últimos dos niveles del bachillerato
Estudiantes	Instituciones de educación	Bachiller, pruebas ICES

CARACTERIZACION DEL PROCESO DOCENCIA

	formal	
Estudiantes	Instituciones de educación media	Para los aspirantes a través de cadenas de formación: - Convenio suscrito con la institución y donde el compromiso es realizar un seguimiento permanente a los estudiantes desde los últimos niveles del bachillerato
Estudiantes	Instituciones de educación para el empleo	Para los aspirantes a través de cadenas de formación: - Convenio suscrito con la institución y donde el compromiso es realizar un seguimiento permanente a los estudiantes desde los últimos niveles del bachillerato
Profesor	Instituciones de Educación Superior (IES)	Título profesional en el área de desempeño y/o certificación de amplia experiencia en artes y oficios. Experiencia docente y/o profesional
Profesor	Sector productivo	Título profesional en el área de desempeño y/o certificación de amplia experiencia en artes y oficios. Experiencia docente y/o profesional.
Profesor	Comunidad	Título profesional en el área de desempeño y/o certificación de amplia experiencia en artes y oficios. Experiencia docente y/o profesional.
Egresado	Instituciones de Educación Superior (IES)	Egresado de formación por ciclos
Egresado	Institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Egresado de formación por ciclos

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	1. REALIZAR LA PLANEACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PROGRAMAS ACADÉMICOS	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	1.1. Realizar estudio de factibilidad técnica, administrativa y financiera.	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	1.2. Realizar el análisis de resultados del estudio de factibilidad por parte del comité curricular.	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	1.3. Realizar todas las actividades de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Educación Nacional para la creación de nuevos programas, teniendo en cuenta los siguientes criterios:	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	1.3.1. Diseño de proyecto de programa: Denominación académica, justificación, necesidades del sector proyección social, aspectos curriculares, plan de estudios, formación investigativa, publicaciones, descripción del personal académico, medio educativos	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	1.3.2. Realizar análisis por parte del consejo de facultad (aprueba, rechaza o sugiere)	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	1.3.3. Realizar análisis por parte del consejo académico (Aprueba, rechaza o sugiere)	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	1.3.4. Realizar aprobación o no por parte del consejo Directivo	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	1.3.5. Ingresar el proyecto de programa a la página del SACES (Sistema de Aseguramiento de la calidad de la Educación superior)	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	2. REALIZAR PLANEACIÓN PARA VISITA DE PARES	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	2.1. Realizar el análisis del informe presentado por los pares académicos.	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	3. RECIBIR LA RESOLUCIÓN DE OTORGAMIENTO DE REGISTRO CALIFICADO POR PARTE DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	4. Planeación académica (Ver procedimiento Planeación Académica, H01, Pr01)	P
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	4.1. Programación académica (Ver procedimiento programación Académica, H01-Pr02)	P
GIOVANI OROZCO	5. INGRESO DE ESTUDIANTES	H

CARACTERIZACION DEL PROCESO DOCENCIA

ARBELAEZ		
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	5.1 Inscripción de aspirantes (Ver procedimiento de Inscripción de Aspirantes, H01-Pr03)	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	5.2 Selección de aspirantes. Ver Resolución del Consejo Académico, No. 02 del 27 de abril de 2007 de parámetro	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	5.3 Matrícula (Nuevos y Antiguos).	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	5.4 Inducción	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	6. INGRESO DE DOCENTES	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	6.1 Convocatoria de docentes. Tiempo completo, Medio Tiempo, Ocasionales, Cátedra. (Remitirse al Estatuto Profesor, H01- E01 y al Estatuto Profesor de Cátedra, H01-E02)	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	6.2 Selección de docentes. Tiempo completo, Medio Tiempo, Ocasionales, Cátedra. (Remitirse al Estatuto Profesor, H01-E01 y al Estatuto Profesor de Cátedra, H01-E02)	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	6.3 Inducción y Re inducción de docentes.	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	7. FORMACION ACADÉMICA	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	7.1 Desarrollo del modelo pedagógico (Remitirse al Proyecto Educativo Institucional, H01-Py01)	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	7.2 Administrar la biblioteca. (Remitirse al Reglamento del Servicio de Biblioteca, H01-Re02, Procedimientos del Servicio de Biblioteca, H01-Pr05 y Resolución No.965 del 11 de octubre de 2006, H01-R03)	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	7.3 Administrar los laboratorios. (Remitirse al Reglamento interno de Laboratorios, H01-Re03)	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	8. AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	8.1 Autoevaluar los programas (Remitirse al Modelo de Autoevaluación de Programas Académicos, H01- M01)	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	8.1 Autoevaluar los programas (Remitirse al Modelo de Autoevaluación de Programas Académicos, H01-M01)	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	8.2 Plan de mejoramiento de programas académicos.	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	8.3 Control y seguimiento a los programas académicos	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	9. DESEMPEÑO ESTUDIANTIL	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	9.1 Seguimiento y evaluación de estudiantes. Se practican evaluaciones: de clasificación, de seguimiento, supletorios de validación, (Remitirse al Reglamento Estudiantil, H01-Re01)	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	10. DESEMPEÑO DOCENTE	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	10.1 Formulación y aprobación del Plan de trabajo	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	10.2 Seguimiento de la productividad académica.	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	10.3 Evaluación del desempeño. TIEMPO COMPLETO	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	10.4 Ascenso escalafón docente: tiempo completo y medio tiempo	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	10.5 Retiro de docentes: tiempo completo y medio tiempo	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	11. CAPACITAR DOCENTES	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	11 1 Elaborar Plan de capacitación docente	H

CARACTERIZACION DEL PROCESO DOCENCIA

GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	11.2 Ejecución del plan de capacitación	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	11.3 Evaluación del Plan	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	12. EGRESO DE ESTUDIANTES	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	12.1 Retiros (Remitirse al Reglamento Estudiantil, H01-Re01)	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	12.2 Graduaciones (Remitirse al Reglamento Estudiantil, H01-Re01)	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	13. SERVICIOS A GRADUADOS	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	13.1 Administración de base de datos y carnetización	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	13.2 Servicios especiales	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	13.3 Servicio de Información para el empleo	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	13.4 Seguimiento y evaluación de competencias de los egresados	H
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	14. CALCULAR INDICADORES	V
GIOVANI OROZCO ARBELAEZ	15. ANALIZAR DATOS Y MEJORAR EL PROCESO	A

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Personas competentes	INTERNO: Estudiantes. EXTERNO: Comunidad, familias	Calidad, Cobertura

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
H01-Pr01	Procedimiento de Planeación Académica	PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN ACADEMICA.pdf	2	2010/10/12
H01-Pr02	Procedimiento de Programación Académica	PROCEDIMIENTO PROGRAMACIÓN ACADEMICA.pdf	2	2010/10/12
H01-Pr03	Procedimiento de Inscripción de Aspirantes	Procedimiento Inscripción de aspirantes pdf	2	2008/06/26
H01-Pr04	Procedimiento Selección y Matrícula	Procedimiento de Selección y Matrícula.pdf	2	2008/06/26
H01-Re01	Reglamento Estudiantil	arc_5531.pdf	1	2008/06/26
H01-Re02	Reglamento del Servicio de Biblioteca	Reglamento Biblioteca 20110001.pdf	2	2011/10/05
H01-Re03	Reglamento Interno de Laboratorios	ACTUALIZACION REGLAMENTO INTERNO DE LOS LABORATORIOS CRIMINALISTICA.pdf	2	2010/10/14
H01-E01	Estatuto Profesor	ESTATUTO PROFESORAL.pdf	1	2010/10/12
H01-E02	Estatuto Profesor de Cátedra	ESTUTO PROFESOR DE CATEDRA.pdf	1	2008/06/26
H01-M01	Modelo de Autoevaluación de Programas Académicos	MODELO AUTOEVALUACI.pdf	1	2008/06/26
H01-A01	Acuerdo Nro.10 noviembre 15 de 2007 por el cual se modifica el estatuto profesoral.	ACUERDO 10 DE 2007 SE MODIFICA EL ESTATUTO PROFESORAL DEL T. DE A.pdf	1	2010/10/14
H01-F02	Formato Requisitos Docentes de Catedra	FORMATO REQUISITOS DOCENTES DE CÁTEDRA H01-F02.pdf	1	2009/07/02
	Normograma del proceso de	normograma del proceso de docencia.pdf	2	2010/10/12



CARACTERIZACION DEL PROCESO DOCENCIA

	Docencia Resolución 589 del 23 de junio de 2008 - Adopta la			
H01-R02	reglamento. Laboral, Planeación y programa. Académico	RESOLUCION ADPCION DE REGLAMENTOS DE LABORATORIOS Y PROCEDIMIENTOS ACADEMICOS.pdf	1	2008/06/26
H01-Pr05	Procedimiento selección y adquisición de material bibliográfico	Selección Adquisicion.pdf	2	2010/11/09
H01-PY01	Proyecto Educativo Institucional	PEI 2009 acuerdo N° 10 de 2009.pdf	1	2009/05/10
H01-R01	Resolución 02 abril 27 de 2007, parámetros de admisión.	RESOLUCION 02 ABRIL 27 DE 2007 PARAMETROS DE ADMISION.pdf	1	2010/10/19
H01-Pr08	Procedimiento Circulación y Préstamo	Circulación y Préstamo.pdf	2	2010/11/09
H01-Pr06	Procedimiento Clasificación y Catalogación (Libros)	Catalogación Clasificacion_Libros.pdf	2	2010/11/09
H01-Pr09	Procedimiento Encuadernación de Material bibliográfico	Encuademacion.pdf	2	2010/11/09
H01-Pr07	Procedimiento Clasificación y Catalogación (Publicaciones Seriadas)	Catalogación Clasificación_ Publicaciones Seriadas.pdf	2	2010/11/09
H01-Pr10	Procedimiento Promoción y Difusión de Servicios	Promoción y Difusión de Servicios.pdf	2	2010/11/09
H01-G01	Guía para el Diseño, Desarrollo y Actualización de Programas Académicos	Diseño y Desarrollo_10_02_2011.pdf	1	2011/02/10
H01-F03	Formato Exoneración Docentes de Catedra (Titulo)	EXONERACIÓN DOCENTES DE CÁTEDRA H01-F03.pdf	1	2009/07/02
H01-Ma01	Manual de procedimientos y normas para desinfección y manejo de recibos en laboratorios	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LABORATORIOS BIOSEGURIDAD.pdf	1	2010/11/11
H01-F08	Revisión de elementos de entrada para el diseño y desarrollo	_1_H01-F08_Revisión_Elementos.pdf	1	2011/02/10
H01-F05	Planificación del diseño y desarrollo	_2_H01-F05_Planificación.pdf	1	2011/02/10
H01-F07	Verificación del diseño y desarrollo	_3_H01-F07_Verificación.pdf	1	2011/02/10
H01-F09	Validación del diseño y desarrollo	_4_H01-F09_Validación.pdf	1	2011/02/10
H01-F06	Revisión diseño y desarrollo programas existentes	_5_H01-F06_Revisión_Diseño.pdf	1	2011/02/10
H01-F04	Formato Exoneración	EXONERACIÓN DOCENTES DE CÁTEDRA H01-F04.pdf	1	2009/07/02

CARACTERIZACION DEL PROCESO DOCENCIA

Docentes de
Catedra
(Experiencia)

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
0004	Actas de comité curricular	Ruta Física: Archivo de gestión facultades	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
0001	Actas de Consejo Académico	Ruta Física: Archivo de Gestión de Secretaria General	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
0002	Actas de Consejo de Facultad	Ruta Física: Archivo de Gestión de las Facultades	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
0003	Hojas de vida de los estudiantes	Ruta Física: Archivo de Gestión en Admisiones	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

INDICADORES

% de estudiantes que se retiran de la institución, Número de programas acreditados, Porcentaje docentes TC con Maestría, Porcentaje docentes TC con doctorado, No. Munic. Fuera Área Metrop con prog. academ., % incremento estudiantes matriculados S. Central

RIESGOS

- Número insuficiente de estudiantes: Que el número de estudiantes matriculados sea inferior a la capacidad de la institución.
- Ausencia de espacios físicos y laboratorios para los estudiantes.: Que los recursos físicos no sean suficientes para cubrir toda la población estudiantil.
- Desconocimiento de los estudiantes del reglamento estudiantil: Que la población estudiantil desconozca las normas generales que los rigen como estudiantes del TdeA y por tanto sus derechos y obligaciones.
- No cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la Institución: Inobservancia de los estándares, directrices y parámetros que se han establecido en torno a la calidad de los procesos, productos y servicios institucionales.
- Baja calidad académica de los graduados: Que los egresados de los programas del Tecnológico de Antioquia no cumplan con las características de calidad que exige el medio empresarial.
- Falta de reglamentación de algunos procesos académicos: Falencias en cuanto a la normatividad aplicable al proceso de docencia.
- No entendimiento del Tecnológico de Antioquia como un sistema: Que la realidad institucional no responda a un enfoque sistémico </BR < td>

15.4 INVESTIGACIÓN

CARACTERIZACION DEL PROCESO INVESTIGACIÓN

INFORMACION BASICA

CODIGO H02

FECHA ACTUALIZACION 2010/02/15

ALCANCE Diseñar políticas-Consolidar grupos y semilleros de investigación.

LIDER DE PROCESO JORGE IGNACIO MONTOYA RESTREPO

PERSONAL DE APOYO Claudia Patricia Serna Giraldo, Eduar Alberto García Galeano, Elímeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, JORGE IGNACIO MONTOYA RESTREPO

OBJETIVO Apoyar y fortalecer la investigación en el Tecnológico de Antioquia, para ser competitivos en el sector educativo y contribuir al desarrollo tecnológico, científico, académico de la región y del país , con eficiencia y calidad.

TIPO Misionales

VERSION 02

REQUISITOS GENERALES
NTCGP 1000:2009: 4,2,3; 4,2,4; 5,2; 5,5,1; 5,5,3; 6,2,1; 6,3; 6,4; 7,1; 7,3; 7,2,1; 7,2,2; 7,2,3; 7,5,1; 7,5,3; 7,5,4; 8,2,1; 8,2,3; 8,2,4; 8,3; 8,4; 8,5,1; 8,5,2; 8,5,3.

LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN: Ley 30 de 1992

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Proyectos formulados en el campo de la investigación	Docentes, estudiantes	Objetividad, comunicación, veracidad, calidad, viabilidad
Necesidades del mercado		Objetividad, comunicación, veracidad, calidad,

CARACTERIZACION DEL PROCESO INVESTIGACIÓN

viabilidad

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	1. DISEÑAR Y ELABORAR POLÍTICAS DE INVESTIGACIÓN	P
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	1.1 Planificar el diseño y desarrollo de las investigaciones (Ver artículos del 45 al 52 del Estatuto de Investigación).	P
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	2. SOCIALIZAR POLÍTICAS	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	3. DETERMINAR LOS ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y EL DESARROLLO DE LAS INVESTIGACIONES (Ver artículos del 45 al 52 y del 61 al 75 Estatuto de Investigaciones y guía para proyecto. Colciencias)	P
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	4. REALIZAR CAPACITACIÓN METODOLÓGICA	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	5. RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LAS INVESTIGACIONES	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	5.1 Sólo serán válidos los productos que estén considerados en el índice para la medición de grupos de investigación, tecnológica e innovación del Departamento de ciencia y Tecnología e Innovación Colciencias, incluyendo el cumplimiento y verificación	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	6. REALIZAR LA REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	V
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	6.1 Aplicar lista de chequeo para la evaluación de proyectos de investigación	V
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	7. REALIZAR LA VALIDACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	V
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	7.1 Aplicar lista de chequeo para la evaluación de proyectos de investigación	V
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	8. REALIZAR LA VERIFICACIÓN DEL DISEÑO DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	V
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	8.1 Diligenciar acta de inicio del proyecto de investigación de acuerdo a los requerimientos de COLCIENCIAS	V
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	9. REALIZAR EL CONTROL DE CAMBIOS DE DISEÑOS Y DESARROLLO A LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	A
LORENZO PORTOCARRERO SIERRA	9.1 Diligenciar la ficha técnica sobre la presentación de informes de avance de un proyecto de investigación	A
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	10. FORMULAR Y PRESENTAR PROYECTOS	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	11. ANALIZAR LA VIABILIDAD ECONÓMICA, FINANCIERA Y SOCIAL DEL PROYECTO	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	12. GESTIONAR TODOS LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	13. EJECUCIÓN DEL PROYECTO.	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	14. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO POR MEDIO DE INDICADORES	V
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	15. DIVULGACIÓN DE RESULTADOS	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	16. CONSOLIDAR GRUPOS DE INVESTIGACIÓN	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	16.1 Conformación de grupos	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	16.2 Definición de líneas	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	16.3 Formación de semilleros	H
JORGE IGNACIO MONTROYA RESTREPO	17. PARTICIPACIÓN DE GRUPOS EN EL SISTEMA NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	H













CARACTERIZACION DEL PROCESO INVESTIGACIÓN

JORGE IGNACIO MONTOYA RESTREPO	18. DISEÑO Y DESARROLLO DE ESTÍMULOS A INVESTIGADOSRES	P
JORGE IGNACIO MONTOYA RESTREPO	19. TRANSFERENCIA E INTERCAMBIO DE TECNOLOGÍA.	H

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Investigaciones realizadas en los diferentes campos	INTERNO: Comunidad estudiantil. EXTERNO: Comunidad , familias, sectores favorecidos	Calidad, Oportunidad, Beneficio, Impacto, eficacia
Proyectos ejecutados	INTERNO: Comunidad estudiantil. EXTERNO: Comunidad , familias, sectores favorecidos	Calidad, oportunidad, beneficio, impacto, eficacia.

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
H02-D01	Marco de Referencia para la Presentación de Líneas de Investigación	 (Microsoft Word - H02-D01 Documento marco de referencia para la presentaci.pdf	1	2008/06/03
H02-E01	Estatuto de Investigación	 Estatuto de investigación.pdf	1	2009/10/05
H02-M01	Manual InstituLAC. Manual del Usuario	 Microsoft Word - H02-M04 Manual de practicas investigativas.pdf	1	2008/06/03
H02-M02	Manual GrupLAC en línea. Manual del Usuario	 H02-M02 Manual GrupLAC en línea - Manual del Usuario.pdf	1	2008/06/03
H02-M03	Manual de Prácticas Investigativas	 manual de practicas investigativas.pdf	2	2010/10/07
H02-D03	Documento Guía para la Gestión de un Proyecto de Investigación	 (Microsoft Word - H02-D03 Documento Guía para la Gestion.pdf	1	2008/06/03
H02-D04	Documento Catálogo digital SCIENTI. Tecnológico de Antioquia	 H02-D04 Documento Catalogo Digital Scienti - Tecnológico de Antioquia.zip	1	2008/06/03
H02-D05	Documento Colciencias y el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología. Tecnológico de Antioquia.	 H02-D05 Documento Colciencias y el Sistema Nacional de Ciencia y tecnología - Tecnológico de Antioquia-.zip	1	2008/06/03
H02-D06	Documento Catálogo de Investigación. Memorias: Jornadas de Investigación 2007, y los grupos de Inves	 H02-D06 Documento Catalogo de Investigación - Memorias Jornadas de investigacion 2007 -.zip	1	2008/06/03
H02-D07	Documento Programa Jóvenes Investigadores y semilleros de Investigación - fuente de masa crítica.	 H02-D07 Documento Programa Jóvenes Investigadores y Semilleros de Investigación.zip	1	2008/06/03
H02-D08	Documento Programa. Cadenas de Formación para el desarrollo de habilidades en Investigación.	 H02-D08 Documento Programa Cadenas de Formación para el Desarrollo de habilidades en Investigacion.zip	1	2008/06/03
H02-D09	Documento Contextualización	 H02-D09 Documento Contextualización de las líneas de	1	2008/06/04

CARACTERIZACION DEL PROCESO INVESTIGACIÓN

	de las Líneas de Investigación. Facultad de Ciencias Forenses y de la Salud Documento Contextualización de las líneas de Investigación. Facultad de Administración.	Investigación Facultad de Ciencias Forenses.zip		
H02 - D10	Contextualización de las líneas de Investigación. Facultad de Administración. Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Educación y Ciencias Básicas Documento Contextualización de las Líneas de Investigación en el tema Agroambiental. Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	H02-D10 Documento Contextualización de las líneas de Investigación Facultad de Administración.zip	1	2008/06/04
H02 - D11	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Educación y Ciencias Básicas Documento Contextualización de las Líneas de Investigación en el tema Agroambiental. Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	H02-D11 Documento Contextualización de las líneas de Investigación Facultad de Educación.zip	1	2008/06/04
H02 - D12	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	H02-D12 Documento Contextualización de las líneas de Investigación en el tema Agroambiental.zip	1	2008/06/04
H02 - D13	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	H02-D13 Documento Contextualización de las líneas de Investigación Facultad de Informatica.zip	1	2008/06/04
H02 - M05	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	H02-M05 Manual de Bogotá Normalización de Indicadores de innovación Tecnológica en América Latina y el Caribe.pdf	1	2008/06/04
H02 - D14	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	H02-D14 Documento Índice para la Medición de Grupos de Investigación.pdf	1	2008/06/04
HS-Pr03	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	Normograma del proceso de Investigación.pdf	1	2008/08/29
H02-Pr05	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	Procedimiento Contextualización de Líneas de Investigación.pdf	1	2009/06/08
H02-Pr01	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	Procedimiento Formulación y Gestion de Proyectos de Investigacion.pdf	1	2009/08/06
HS-Pr04	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	Procedimiento Clasificación Grupos COLCIENCIAS.pdf	1	2009/08/06
H02-Pr06	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	Procedimientos Semilleros de Investigacion.pdf	1	2009/06/08
H02-Pr02	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	Procedimientos Practica Investigativa.pdf	1	2009/06/08
	Documento Contextualización de las Líneas de Investigación. Facultad de Informática. Manual de Bogotá. Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Cari Documento Índice para la Medición de Grupos de Innovación, Tecnológica o de Innovación. (Carpeta de Normograma del proceso de Investigación Procedimiento Contextualización de líneas de investigación	Procedimientos Jóvenes Investigadores.pdf	1	2009/06/08

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
0001	Actas comité de Investigación (Ruta Física: Archivo de Gestion	Ver tabla de retención	Ver tabla de retención

K

CARACTERIZACION DEL PROCESO INVESTIGACIÓN

CODEI)		documental	documental
0002	Actas grupos de Investigación	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
	Ruta Física: Archivo de Gestión.		

INDICADORES

No. grupos de investigación clasificad Colciencias, Núm. jóvenes investigad. programa Colciencias, Número de alianzas con redes de investigación, Número de proyectos de investigación en ejecución, Número de artículos en revistas indexadas

RIESGOS

Incumplimiento en la realización de la capacitación metodológica: Que no se realicen acciones para mejorar las habilidades de los docentes Investigadores
 Carencia en la presentación de proyectos: Que se presenten muy pocos proyectos de investigación o ninguno
 Inviabilidad económica, financiera y social de proyecto : Que el proyecto presentado no sea viable
 Retrasos en la ejecución del proyecto : Que no se cumpla el cronograma de ejecución inicialmente previsto
 Incumplimiento en el diseño y desarrollo de estímulos a investigadores: Que no se piensen y pongan en marcha incentivos para motivar el trabajo de los investigadores

15.5 EXTENSIÓN

CARACTERIZACION DEL PROCESO EXTENSIÓN

INFORMACION BASICA

CODIGO H03 **OBJETIVO** Posibilitar la implementación de proyectos de formación y cualificación del talento humano, potenciando a las personas para liderar proyectos productivos y sociales.

FECHA ACTUALIZACION 2010/11/10 **TIPO** Misionales **VERSION** 01

ALCANCE PLANEACION- MEJORAS Y AJUSTES

LIDER DE PROCESO CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS **REQUISITOS GENERALES**
 NTCGP 1000:2009: 4,2,3; 4,2,4; 5,2; 5,5,1; 5,5,3; 6,2,1; 6,3; 7,1; 7,2,1; 7,2,2; 7,2,3;7,5,1; 7,5,3; 7,5,4;8,2,1; 8,2,3; 8,2,4; 8,3; 8,4; 8,5,1; 8,5,2; 8,5,3.
 LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN: Ley 30 de 1992

PERSONAL DE APOYO CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS, Claudia Patricia Serna Giraldo, Eduar Alberto García Galeano, Elimeleth Asprilla Mosquera, ERIKA MARIA TOBON RIVERA, Fabio Alberto Vargas Agudelo

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Necesidades de capacitación	Egresados, sector productivo y Comunidad	Comunicación, viabilidad
Necesidades del mercado	Egresados, sector productivo y Comunidad	Viabilidad
Diplomados, diestros, cursos, talleres, congresos, seminarios y conferencias	Educación continuada	Aprobación por parte de las facultades académicas
Difusión y promoción de los servicios, solicitud de las mismas empresas o instituciones	Prestación de servicios	Viabilidad del servicio, costeo, aprobación por parte de la entidad que solicita el servicio y ejecución
Solicitud del servicio	Consultorías y asesorías	Convenio interadministrativo o contratos
Proyectos, alianzas y convenios	Gestión Tecnológica	Atender convocatorias, invitaciones y presentación de propuestas a entidades públicas y privadas que demanden servicios de acuerdo a los saberes institucionales

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	1. PLANEACION DE LA OFERTA DE PROGRAMAS DE EXTENSION DE ACUERDO CON UN DIAGNÓTICO PREVIO.	P
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	2. REALIZAR EL DISEÑO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN.	P
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	3. GESTIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS	P

CARACTERIZACION DEL PROCESO EXTENSIÓN

CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	4. REALIZAR LA PROGRAMACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	P
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	5. REALIZAR LA OFERTA DE LOS PROGRAMAS DE EXTENSIÓN	P
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	6. REALIZAR INSCRIPCIÓN	P
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	7. EJECUTAR PROGRAMAS DE EXTENSIÓN	H
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	8. REALIZAR ASESORÍAS Y CONSULTORIAS	H
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	8.1. Análisis de solicitudes	H
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	8.2. Elaboración propuesta técnica y económica.	H
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	8.3. Planeación del servicio	H
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	8.4. Gestión de Recursos para prestar el servicio	H
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	8.5. Ejecución y administración del servicio	H
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	9. CALCULAR INDICADORES DEL PROCESO	V
CARLOS MARIO OSORIO VANEGAS	10. ANALIZAR DATOS Y REALIZAR LOS AJUSTES NECESARIOS	A

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Capacitaciones realizadas	Egresados, sector productivo y Comunidad	Calidad, Oportunidad, Beneficio, Impacto, eficacia.
Servicios prestados	Egresados, sector productivo y Comunidad	Calidad, Oportunidad.
Certificaciones	Estudiantes, egresados, empleados y comunidad en general	Actualización en saberes, oportunidad y beneficio.
Productos entregados	Sector productivo	Impacto, eficacia y clientes satisfechos.
Solucionar necesidades de persona y/o entidades	Empresas y comunidad en general	Oportunidad, beneficio y compromiso social

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
	Normograma del proceso de Extensión	Normograma del proceso de Extensión.pdf	1	2010/08/05
H03-M01	Manual de políticas de Extensión	Manual de políticas de Extensión.pdf	1	2011/01/03
H03-F01	Formato de visita de consulta y Asesoría	Formato de visita de consulta y asesona.pdf	1	2011/03/01
H03-F02	Formato diseño programas de Educación continuada	SOLICITUD DE EVENTOS DE EDUCACION CONTINUA.pdf	1	2010/03/12

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
0001	Formato para Evaluación Docente	Ruta Digital: Archivo de gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

INDICADORES

% de ejecución de eventos de Educación continua, % propuestas de servicios de extensión ejecutadas, % de satisfacción de los partic eventos educ cont., Número de convenos con el sector público y privado

RIESGOS

Que no exista articulación entre las facultades académicas y la extensión: Que se ofrezcan programas sin que pasen por la extensión

Que no exista disponibilidad de espacios físicos para desarrollar los programas de extensión: Que no se cuente con las aulas o espacios locativos para dictar los cursos y programas </BR< td>

15.6 GESTIÓN FINANCIERA

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

INFORMACION BASICA

CODIGO HS01 **OBJETIVO** Administrar de manera eficiente los recursos financieros para asegurar la ejecución de los procesos y proyectos institucionales

FECHA ACTUALIZACION 2008/04/23 **TIPO** De apoyo **VERSION** 01

ALCANCE Establecer políticas y análisis de los recursos financieros y presupuestales y mejorar el proceso.

LIDER DE PROCESO Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo **REQUISITOS GENERALES**
 NTC GP 1000:2009: 4,2,3, 4,2,4, 6,4,7,5,4, 7,5,5, 8,2,3, 8,4, 8,5, 1, 8,5,2,, 8,5,3
LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN: La Normatividad vigente: Leyes de Educación superior y de planeación, Acuerdos del Consejo Directivo, Resoluciones Rectorales.

PERSONAL DE APOYO Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo, Doralba Castrillon Monsalve, Eduar Alberto García Galeano, Elmeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, LUZ ASTRID CASTRILLÓN LONDOÑO

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Solicitudes de Certificados de Disponibilidad Presupuestal.	Todos los procesos	Oportunidad, Legalidad
Solicitudes de Certificados de Registro Presupuestal.	Todos los procesos	Oportunidad, legalidad
Solicitud de Avances.	Todos los procesos	Oportunidad, veracidad, legalidad
Facturas	Todos los procesos	Oportunidad, veracidad, legalidad
Notas Crédito y Débito de Clientes Internos y Externos	INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: clientes	Oportunidad, veracidad,
Comprobantes de Entradas y Salidas de Almacén.	Todos los procesos	Oportunidad, veracidad, legalidad
Orden de Compra o de Servicio	Todos los procesos	Oportunidad, veracidad, legalidad
Contratos.	Todos los procesos	Oportunidad, veracidad, legalidad
Soporte de Recibido a Satisfacción	Clientes Externos y todos los procesos	Oportunidad, veracidad
Nomina	Talento Humano	Oportunidad, veracidad
Estatuto Drgánico de Presupuesto, Decreto 4670 de septiembre 10 de 1996	Departamento de Antioquia	Ajustado a la Ley

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
Doralba Castrillon Monsalve	1. ELABORAR PRESUPUESTO	P
Doralba Castrillon Monsalve	2. ELABORAR CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	H
Doralba Castrillon Monsalve	3. ELABORAR CERTIFICADOS DE REGISTRO PRESUPUESTAL	H
Doralba Castrillon Monsalve	4. ELABORAR ORDENES DE PAGO	H
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	5. ELABORACION DE CUENTAS DE COBRO	H
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	6. ELABORAR CERTIFICADOS DE RETENCIONES	H
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	7. GESTION DE TESORERIA	H
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	7.1 Realizar inversiones de tesorería	H
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	7.2. Créditos de tesorería	H
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	7.3. Manejo de bancos	H
Doralba Castrillon Monsalve	8. LIQUIDAR PRESUPUESTO	H
Doralba Castrillon Monsalve	9. GESTION DE COSTOS	H
Doralba Castrillon Monsalve	9.1. Divulgación conceptual y metodológica	H

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

	9.2 Costeo de productos y servicios.	H
	9.3. Costos por cada área de responsabilidad.	H
	9.4. Costos unitarios	H
	10. ELABORACIÓN DE INFORMES CONTABLES	H
Doralba Castrillon Monsalve	11. REALIZAR TRASLADOS PRESUPUESTALES	V
	12. REALIZAR MODIFICACION AL P.A.C.	V
Doralba Castrillon Monsalve	13. ELABORACION RESERVAS PRESUPUESTALES	V
	14. REALIZAR AJUSTES A LAS CUENTAS POR PAGAR. Elaborar listado de obligaciones pendientes de pago al finalizar cada vigencia, como son: Facturas, contratos, provisión de prestaciones sociales y hacer un cruce con contabilidad para verificar que las	V
	15. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE	V
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	16. GESTIONAR COBRO	V
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	16.1. Cobrar aportes oficiales	V
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	16.2. Cobrar créditos	V
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	16.3. Realizar cobro persuasivo	V
0 0	16.4. Realizar cobro coactivo	V
	17. ANALIZAR DATOS Y REALIZAS LOS AJUSTES NECESARIOS.	A

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Presupuesto Aprobado	INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: Entes de Control	Veracidad, oportunidad, legalidad
Recursos Financieros de la Entidad Administrados y disponibles	INTERNOS: Todos los procesos. EXTERNOS: Entes de Control	Veracidad, oportunidad, Legalidad
Estados Financieros.	INTERNOS: Todos los procesos. EXTERNOS: Entes de Control	Veracidad, oportunidad, Legalidad
Ejecuciones Presupuestales	INTERNOS: Todos los procesos. EXTERNOS: Entes de Control	Veracidad, oportunidad, Legalidad

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
HS01-Pr13	Procedimiento Declaración y Pago de retención en la Fuente IVA y Timbres	PROCED DECLARACION Y PAGO DE RETEFUENTE, IVA Y TIMBRE.pdf	2	2010/09/02
HS01-Pr14	Procedimiento Reclamación del IVA Bimestral	PROCED RECLAMACION BIMENSUAL DEL IVA.pdf	2	2010/09/02
HS01-Pr15	Procedimiento para la elaboración del Proyecto de Presupuesto	PROCED ELABORAR PROYECTO DE PRESUPUESTO.pdf		2010/09/02
HS01-Pr02	Procedimiento Elaboración de ordenes de Pago	PROCED ELABORACION ORDENES DE PAGO.pdf	2	2010/09/02
HS01-Pr03	Procedimiento Solicitud de Disponibilidad y Registro Presupuestal	PROCED SOLICITUD DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PPTAL.pdf	1	2007/08/10
HS01-Pr04	Procedimiento Facturación por venta de Bienes y	PRDCED FACTURACION POR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS.pdf	2	2010/09/02

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
HS01-Pr05	Servicios Procedimiento Pagos Caja Menor	PROCED PAGOS CAJA MENOR.pdf	2	2010/09/02
HS01-Pr06	Procedimiento Realizar pagos a proveedores acreedores y otros	PROCED REALIZAR PAGOS pdf	2	2010/09/02
HS01-Pr07	Procedimiento Boletín Diario de Caja	PROCED BOLETIN DIARIO DE CAJA.pdf	2	2010/09/02
HS01-Pr08	Procedimiento Documentos Soportes de Ingresos y Egresos	PROCED ARREGLO DE DOCUMENTOS SOPORTES DE INGRESO Y EGRESO.pdf	2	2010/09/02
HS01-Pr09	Procedimiento Pago de Nomina	PROCED PAGO DE NOMINA.pdf	1	2007/08/10
HS01-Pr10	Procedimiento Traslados Bancarios	PROCED ELABORAR TRASLADOS BANCARIOS.pdf	2	2010/09/02
HS01-Pr11	Procedimiento Cobranzas	PROCED REALIZAR COBRANZAS.pdf	2	2010/09/02
HS01-Pr12	Procedimiento Elaborar conciliaciones Bancarias	PROCED ELABORAR CONCILIACIONES BANCARIAS.pdf	2	2010/09/02
	Normograma del proceso de Gestion Financiera	NORMOGRAMA PROCESO GESTION FINANCIERA.pdf	2	2010/09/02
HS01-F01	Formato solicitud de disponibilidad presupuestal	FORMATO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.pdf	1	1998/04/01
HS01-F02	Formato Propuesta de Presupuesto	FORMATO PROPUESTA DE PRESUPUESTO.pdf	1	2007/08/15
	Calendario de Obligaciones del Proceso de Gestion Financiera	Calendario de obligaciones del Proceso de Gestión Financiera pdf	1	2008/11/18
HS01-F03	Formato solicitud de Gasto por caja menor	FORMATO SOLICITUD DE GASTO CAJA MENOR.pdf	1	2008/11/25
HS01-Pr01	Procedimiento Elaboración de los Estados Financieros	PROCED ELABORACION ESTADOS FINANCIEROS.pdf	2	2010/09/02
HS01-F04	Formato Paz y Salvo para Estudiantes	Formato Paz y Salvo para estudiantes.pdf	1	2011/09/23
HS01-R01	Resolución Nro. 624 de Septiembre de 2010	resolución 624.pdf	1	2012/04/28

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
GF01	Ejecuciones Presupuestales de Ingresos y Gastos	Ruta Digital: Sistema Xenco en el modulo de presupuesto Ruta Física: Archivo de Gestion y Archivo Central	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GF02	Resoluciones de Adiciones y traslados presupuestales	Ruta Digital: Sistema Xenco, equipo auxiliar administrativo Contabilidad y Presupuesto Ruta Física: Archivo de Gestion, Archivo Central y Archivo de la Rectoría las resoluciones originales	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GF03	Estados Financieros	Ruta Digital: Sistema Xenco en el modulo de Contabilidad y en el equipo del Profesional Universitario de Contabilidad y Presupuesto Ruta Física: Archivo de Gestion	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GF04	Ordenes de Pago	Ruta Digital: Sistema Xenco en el Modulo de Tesorería Ruta Física: Archivo de Gestion Tesorería y Archivo Central	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GF05	Boletín Diario de	Ruta Digital: Sistema Xenco en el Modulo de Tesorería	Ver tabla de	Ver tabla de

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Caja

Ruta Física: Archivo de Gestion de la Tesorería y Archivo Central

retención documental

retención documental

INDICADORES

Nivel de endeudamiento total, Porcentaje de ejecución presupuestal de gastos, Solidez, Porcentaje de ejecución presupuestal de ingresos

RIESGOS

Incumplimiento en la gestión de cobro: Incumplimiento de las obligaciones por parte de las personas naturales y jurídicas.

Incumplimiento en rendición de información a organismos de control: Incumplimiento a la fecha límite establecida.

No efectuar todos los descuentos: No realizar el 100% de los descuentos de nómina

No contar con toda la información de las distintas áreas de la Institución: No tener toda la información requerida por cada una de las áreas de gestión de la institución.

Tardanza en la verificación: No realizar la verificación contable a tiempo </BR< td>

15.7 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**CARACTERIZACION DEL PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS****INFORMACION BASICA****CODIGO** HS02

OBJETIVO Garantizar el suministro oportuno de los bienes y/o servicios a los funcionarios de la entidad, mediante la adquisición, distribución y seguimiento de los mismos y el cumplimiento legal en la ejecución del proceso.

FECHA ACTUALIZACION 2011/11/10**TIPO** De apoyo**VERSION** 02**ALCANCE** Establecer políticas de compras- Analizar datos y mejorar el proceso**LIDER DE PROCESO** Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo**REQUISITOS GENERALES**

NTC GP 1000:2009: 4,2,3; 4,2,4; 6,3; 7,4,1; 7,4,2; 7,4,3; 7,5,3; 7,5,4; 8,2,3; 8,2,4; 8,4; 8,5,1; 8,5,2; 8,5,3.
LEGALES Y DE LA ORGANIZACION: Ley 80 de 1993. Decreto 3576 de 2009, Ley 1150 de 2007 y Manual de contratación Institucional

PERSONAL DE APOYO Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo, BERHA CECILIA ROSERO MELO, Eduar Alberto García Galeano, Elimeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE

OTRA INFORMACION**ENTRADAS**

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Proveedores inscritos	Proveedores potenciales de bienes y servicios	Comunicación, confiabilidad, legalidad, calidad requisitos técnicos: Diligenciar formato de registro de proveedores y cumplir requisitos.
Solicitudes de bienes y servicios	Todos los procesos	Oportunidad, comunicación
Disponibilidad Presupuestal	Proceso de gestión financiera	Oportunidad y Legalidad
Tabla de Contratación	Proceso gestión legal	Actualizada Resolución Cuantías
Movimiento de Almacén	Auxiliar Administrativo	Confiabilidad, oportunidad
Consulta del Precio Indicativo y/o consulta de precios de mercado.	Sistema de información	Confiabilidad

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	1. ESTABLECER POLÍTICAS DE COMPRAS	P
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1.1. Elaborar plan de compras (Remitirse al procedimiento Elaboración y ejecución del Plan de compras, HS02-Pr03)	P
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1.2 Ejecución del plan de compras de acuerdo con las políticas de criticidad	P
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1.3 Definición, ingreso y aprobación de la información del plan de compras en el SICE	P
Beatriz Eugenia Muñoz	2. ANALISIS DE OPORTUNIDAD Y	P

CARACTERIZACION DEL PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Caicedo	CONVENIENCIA	
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	3. REALIZAR LA CONTRATACIÓN (Ver procedimiento Gestión de compras e inventarios, HS02-Pr01 y Manual de contratación, HS02- M01	H
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	4. EVALUAR LAS PROPUESTAS RECIBIDAS DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES Y FACTORES DE CALIFICACIÓN DEFINIDOS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES O INVITACIÓN, SEGUN EL CASO	H
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	5. SELECCIÓN DE CONTRATISTAS DE ACUERDO CON LA EVALUACION DE OFERTAS	H
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	6. CELEBRAR EL CONTRATO CON EL OFERENTE BENEFICIARIO DE LA ADJUDICACIÓN	H
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	7. RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS COMPRAS (Ver procedimiento Gestión de compras e inventarios, HS02-Pr01	V
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	8. REEVALUACION DE PROVEEDORES SELECCIONADOS (En el software Mejoramiento)	V
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	9. CALCULAR INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO	V
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	10. ANALIZAR DATOS Y MEJORA EL PROCESO	A

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Plan de compras	EXTERNOS: Organismos de control y proveedores. INTERNOS: Comité de Informática, Comité Rectoral	Objetividad, oportunidad, calidad, legalidad
Bien o Servicio adquirido	INTERNOS: Todos los procesos. EXTERNOS: Proveedores	Oportunidad, Comunicación, Confiabilidad, garantía, calidad, precio
Informes Mensual de las compras	EXTERNOS: Organismos de Control. INTERNOS: Comité de Informática, Comité Rectoral	Verificable
Informe Ejecución del Plan de Compras	EXTERNOS: Organismos de Control. INTERNOS: Comité de Informática, Comité Rectoral, Todos los procesos	Confiabilidad, objetividad, oportunidad
Informe Evaluación y Revaluación de Proveedores	EXTERNOS: Ente certificador, Organismos de control, INTERNOS: Dueño del proceso, Comité de Informática, Comité Rectoral	Veracidad, objetividad
Orden de Compra o de servicios	EXTERNOS: Entes de control INTERNOS: TODAS LAS DEPENDENCIAS	Oportunidad y veracidad
Comprobantes de Entradas y Salidas de Almacén	EXTERNOS: Entes de control. INTERNOS: TODAS LAS DEPENDENCIAS	Oportunidad y veracidad

RECURSOS DE INFORMACIÓN - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
HS02-Pr01	Procedimiento Gestión de Compras e inventarios	Procedimiento Gestión de Compras e Inventarios.pdf	3	2012/07/26
HS02-Pr03	Procedimiento Elaboración y ejecución del Plan de Compras	Procedimiento Elaboración y Ejecución del Plan de Compras.pdf	3	2012/07/26
HS02-Pr04	Procedimiento para el ingreso de Bienes por Donación	Procedimiento Ingreso de Bienes por Donacion.pdf	3	2012/07/26
	Normograma del	Normograma 2012.pdf	2	2012/07/26

CARACTERIZACION DEL PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

HS 02-Pr02	Proceso de Adquisición de Bienes y servicios Procedimiento Contratación igual o inferior al 10 x 100 de la menor cuantía	Contratación igual o inferior al 10 x 100.pdf	2	2010/09/02
HS02-R01	Resolución No. 00786 de Octubre 11 de 2011	Resolución No 00776 de 2011 actualización de procesos .pdf	1	2012/02/27
HS02-R02	Resolución No. 000759 de Julio 24 de 2012	Resolución 000759.pdf	0	2012/07/26

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
ABS01	Movimiento de Caja Diario	Ruta Digital: Sistema Xenco, modulo de contabilidad Ruta Física: Archivo de Tesorería	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
ABS02	Contratos	Ruta Digital: Auxiliar Direccion Financiera Ruta Física: Dirección Financiera	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
ABS03	Plan de compras anual	Ruta Digital: C:\fakepath\CONSOLIDADO FINAL PLAN DE COMPRAS 2010.xls Ruta Física: Compras, bienes e inventarios	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
ABS04	Informe Evaluación y Revaluación de Proveedores	Ruta Digital: Sistema Mejoramiento Ruta Física: Compras bienes e inventarios	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
ABS05	Orden de Compra o de servicios Comprobantes de Entradas y Salidas de Almacén	Ruta Digital: Sistema Xenco, modulo de inventarios Ruta Física: Direccion Financiera	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

INDICADORES

Ejecución plan anual de compras, Evaluación de proveedores, Re-Evaluación proveedores

RIESGOS

Sobre o subvaloración del plan de compras: Inexactitud en la elaboración del plan de compras
Compras inadecuadas: Compras que no se ajustan a las necesidades reales de las distintas áreas de gestión.
Recibir bienes inadecuados: Recibir bienes que no se ajustan a las especificaciones dadas al proveedor. </BR>< td>

15.8 ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES

CARACTERIZACION DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES

INFORMACION BASICA

CODIGO HS04	OBJETIVO Mantener, mejorar y custodiar eficientemente los bienes institucionales
FECHA ACTUALIZACION 2011/11/10	TIPO De apoyo VERSION 02
ALCANCE Desde ingreso del bien a la cartera de los funcionarios hasta la baja de bienes	
LIDER DE PROCESO Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	REQUISITOS GENERALES NTC GP 1000:2009: 4,2,3, 4,2,4, 5,5,1, 5,5,3, 6,3, a) y c), 6,4, 8,2,3, 8,5,1, 8,5,2, 8,5,3. LEGALES Y DE LA ORGANIZACION: Resolución 727 del 16 de agosto de 2005
PERSONAL DE APOYO Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo, Eduar Alberto García Galeano, Elímeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, NORELA DE JESUS RIVERA RIOS, VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Solicitud de Mantenimiento	Todos los procesos de la	Oportunidad, viabilidad

CARACTERIZACION DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES

de Bienes Muebles e Inmuebles entidad
 Planta de cargos, solicitudes de traslados, salidas, reclamaciones, garantías, asignaciones Todos los procesos de la entidad Oportunidad y viabilidad

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1. Administrar el manejo de bienes muebles e inmuebles	P
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	1.1. Elaborar informe de vinculación o desvinculación de empleados y contratistas.	P
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1.2. Asignar cartera de bienes a los funcionarios (ver procedimiento HS04-Pr04 - Asignación cartera de inventarios)	P
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1.3. Realizar traslado de bienes (ver procedimiento HS04-Pr03 - Traslado de bienes)	H
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1.4. Realizar autorización salida de bienes para diferentes eventos (ver procedimiento HS04-Pr06 - Autorización salida de bienes de la institución para diferentes eventos)	H
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1.5. Realizar reclamaciones a la aseguradora (ver procedimiento HS04-Pr07 - Reclamación ante la aseguradora por siniestro)	H
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1.6. Realizar trámite de garantías (ver procedimiento HS04-Pr09 - Trámite de garantía de bienes)	H
Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo	1.7. Administrar la venta de bienes dados en baja (ver procedimiento HS04-Pr10 - Venta de bienes dados de baja)	H
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1.8. Realizar control de inventarios (ver procedimiento HS04-Pr08 - Control de inventario de bienes y el procedimiento HS04-Pr01 - Control de inventario de bienes compartidos)	V
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	1.9. Reportar la pérdida o hurto de bienes (ver procedimiento HS04-Pr05 - Para reportar la pérdida de bienes por hurto)	-- SO --
NORELA DE JESUS RIVERA RIOS	2. Elaborar plan de mantenimiento preventivo de bienes, muebles e inmuebles.	P
NORELA DE JESUS RIVERA RIOS	2.1. Ejecución del plan de mantenimiento.	H
NORELA DE JESUS RIVERA RIOS	2.2. Atender solicitudes de mantenimiento bienes e inmuebles (ver procedimiento HS04-Pr011 - Mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles, HS04-Pr02 - Mantenimiento de la planta física)	H
NORELA DE JESUS RIVERA RIOS	2.3. Revisar semestralmente la ejecución del plan de mantenimiento.	V
NORELA DE JESUS RIVERA RIOS	3. Calcular indicadores.	V
VILMA EUGENIA AGUDELO CALLE	4. Analizar datos y mejorar el proceso	A

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Asignación de bienes	INTERNOS: Todos los funcionarios	Oportunidad
Mantenimiento realizados	INTERNOS: Todos los procesos	Oportunidad, calidad
Servicios prestados	INTERNOS: Todos los procesos	Oportunidad, calidad
Bienes funcionando	INTERNOS: Todos los procesos	Oportunidad, calidad

CARACTERIZACION DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES

Carteras de inventario	INTERNOS: Todos los funcionarios	Oportunidad
AutORIZACIÓN salida de bienes	INTERNOS: Todos los funcionarios	Oportunidad, legalidad y aseguramiento
Reclamaciones a la Aseguradora	INTERNOS: Todos los procesos	Oportunidad y legalidad
Traslado de bienes	INTERNOS: Todos los funcionarios	Oportunidad

RECURSOS DE INFORMACIÓN - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
HS04 - R01	Resolución 548 de Junio 11de 2008. Mantenimiento Preventivo y Predictivo	RESOLUCION 548 ADPCION DE PROCED.pdf	1	2008/06/18
HS04 - R02	Resolución No. 539 de Junio 11 de 2008. Niveles de criticidad para la ejecución mantenimiento. adquis	RESOLUCION No.pdf	1	2008/06/19
HS04- Pr01	Procedimiento Control de inventario de bienes compartidos	Control de inventarios de bienes compartidos.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr02	Procedimiento Mantenimiento de la Planta física	Mantenimiento planta física.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr03	Procedimiento traslado de bienes	Traslado de bienes.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr04	Procedimiento Asignación cartera de inventarios	Asignación cartera de inventarios.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr05	Procedimiento Reposición de bienes por pérdida deterioro o hurto	Reposición de bienes por pérdida , deterioro o hurto.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr06	Procedimiento Salida de Bienes de la Institucion para diferentes eventos	Salida de bienes.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr07	Procedimiento Reclamación ante la aseguradora por un siniestro	Reclamación ante la aseguradora por siniestro.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr08	Procedimiento Control de Inventarios de bienes	Control de inventario de bienes.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr09	Procedimiento Tramite de garantía de bienes	Trámite de garantías.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr10	Procedimiento Venta o donación de Bienes dados de Baja	Venta o donación de bienes dados de baja.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr12	Procedimiento Solicitar servicio de transporte	Servicio de transporte.pdf	2	2010/09/02
HS04- Pr11	Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Predictivo	PROCED. MANTENIMIENTO PREVENTIVO...pdf	2	2010/09/02
HS04 - F03	Formato vale de traslado	Formato Vale de traslado pdf	1	2010/09/02

CARACTERIZACION DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES

	Normograma del proceso Administración de bienes muebles e inmuebles	Normograma Administración bienes muebles e inmuebles.pdf	2	2012/06/07
HS04-F01	Formato solicitud cambio de llaves y claves	ENTREGA DE LLAVES.pdf	1	2010/03/01
HS04-R03	Resolución No, 776 de Octubre 11 de 2011	Resolución No 00776 de 2011 actualización de procesos .pdf	1	2012/02/27

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
GI01	Plan de Mantenimiento Preventivo de Bienes Muebles e Inmuebles.	Ruta Digital: Archivo digital en el PC de Auxiliar (Servicios de Apoyo) Ruta Física: Archivo Físico de Auxiliar (Servicios de Apoyo)	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GI02	Solicitudes de mantenimiento de equipos diferentes a equipos de computo	Ruta Física: Archivo físico de gestión Auxiliar (Servicios de Apoyo)	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GI03	Solicitudes de espacios físicos	Ruta Física: Archivo físico de la Dirección de Planeación	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GI04	Actas de Baja	Ruta Física: Archivo físico de Almacén e Inventarios	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GI05	Pólizas de nesgo	Ruta Física: Archivo físico de gestión de la Dirección Administrativa y Financiera	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GI06	Pólizas de Garantía	Ruta Física: Archivo físico de gestión de la Dirección Administrativa y Fiera	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

INDICADORES

% cumplimiento Plan de Mantenimiento preventivo, % solicitudes de Mant. correcti atend. tpo estable

RIESGOS

Cartera de inventarios desactualizada: Que la cartera de inventarios no responda realmente a su situación actual
Pérdida o hurto: Apoderarse ilegítimamente de una cosa ajena, sin emplear violencia, con el propósito de obtener provecho para sí mismo o para otro.

Inexactitud de la información en la asignación de bienes: Presentar información errada

No tener toda la información para la elaboración del plan de mantenimiento (Incompleta): Información incompleta para la elaboración del plan de mantenimiento

Incumplimiento en mantenimientos: No realizar los mantenimientos requeridos.

Demora no dar la respuesta oportuna : No atender de manera oportuna las solicitudes de mantenimiento de los usuarios </BR< td>

15.9 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

INFORMACION BASICA

CODIGO HS03

OBJETIVO Seleccionar, vincular, mantener personal competente, satisfecho, seguro y en constante desarrollo para desempeñar exitosamente los procesos de la organización.

FECHA ACTUALIZACION 2011/12/10

TIPO De apoyo

VERSION 02

ALCANCE Elaborar diagnóstico del talento humano analizar y mejorar.

LIDER DE PROCESO Agustín Rodolfo

REQUISITOS GENERALES

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Gutiérrez Yepes

NTC GP 1000:2009: 4,2,3, 4,2,4, 6,2,1, 6,2,2, 8,2,3, 8,4, 8,5,1 ,
8,5,2, 8,5,3
LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN: LEY 909 DEL 2004 demás normas
complementarias .

PERSONAL DE APOYO Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes, CLAUDIA PATRICIA PELÁEZ FERNÁNDEZ, Eduar Alberto García Galeano, Elimeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, LORENZO PORTOCARRERO SIERRA, PAULA ANDREA POSADA, Sergio Hernán Alarcon Betancourt

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Diagnóstico de necesidades de Capacitación y Formación	Servidor Público	Veracidad, objetividad, calidad
Diagnóstico de Necesidades de Bienestar Laboral	Servidor Público	Veracidad, objetividad, calidad
Diagnóstico de Clima Organizacional	Servidor Público	Veracidad, objetividad, calidad
Informe de Evaluación del Desempeño y de Competencia Laborales.	Servidor Público	Veracidad, objetividad, calidad
Novedades de personal.	Nominador	Legalidad, oportunidad
Reestructuración planta de cargos	Consejo Directivo	Legalidad, oportunidad
Ajuste al Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales	Informes de auditoria, servidores públicos, congreso de la republica, DAFP.	Legalidad, oportunidad y objetividad
Demandas, acciones y tutelas	Demandante y demandado	Legalidad
Queja o de oficio o de informe	Servidor público, comunidad en general, partes interesadas	Oportunidad, Veracidad, objetividad, legalidad

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	1. Elaborar el diagnóstico del plan estratégico del Talento Humano.	P
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	2. Elaborar plan estratégico del Talento Humano.	P
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	3. Ejecutar el plan estratégico del Talento Humano.	H
LORENZO PORTOCARRERO SIERRA	4. Realizar nombramientos.	H
LORENZO PORTOCARRERO SIERRA	4.1. Realizar nombramiento ordinario (Libre nombramiento y remoción).	H
LORENZO PORTOCARRERO SIERRA	4.2. Realizar nombramientos en provisionalidad de acuerdo a la ley de carrera administrativa y a las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil.	H
LORENZO PORTOCARRERO SIERRA	4.3. Realizar nombramientos en cargos de carrera administrativa de acuerdo a los lineamientos de la ley de carrera administrativa y la Comisión Nacional del Servicio Civil.	H
LORENZO PORTOCARRERO SIERRA	4.4. Realizar la posesión del cargo con el previo cumplimiento de los requisitos legales de seguridad social y cumplimiento de requisitos de acuerdo a lo establecido en el Manual Específico de Funciones y competencias laborales de la entidad.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	5. Realizar inducción institucional a los nuevos empleados y entrenamiento en el puesto de trabajo.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	6. Realizar la re inducción institucional para todos los empleados de la entidad.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	7. Realizar traslados de personal.	H
Aqustín Rodolfo	8. Administrar historias laborales del	H

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Gutiérrez Yepes	personal activo.	
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	9. Realizar evaluación del desempeño y de competencias laborales.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	10. Realizar plan de mejoramiento individual.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	11. Realizar retiros de personal.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	12. Conformer y/o modificar comisión de personal.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	13. Gestionar la nómina.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	14. Realizar aplicación de incentivos a los empleados.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	15. Establecer los indicadores de ausentismo laboral y sus causas.	H
Sergio Hernán Alarcon Betancourt	16. Gestionar la salud ocupacional y medicina preventiva del trabajo.	H
Sergio Hernán Alarcon Betancourt	17. Conformer y gestionar comité paritario de salud ocupacional COPASO.	H
Sergio Hernán Alarcon Betancourt	18. Conformer y gestionar comité de emergencias.	H
Sergio Hernán Alarcon Betancourt	19. Gestionar con la ARP la actualización del panorama de riesgos y salud ocupacional y realizar las acciones preventivas del mismo.	H
Sergio Hernán Alarcon Betancourt	20. Realizar inspecciones permanentes a los puestos de trabajo para actualizar el panorama de riesgos.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	21. Conformer y gestionar el comité de convivencia laboral.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	22. Gestionar y ejecutar el plan de capacitación.	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	22.1. Evaluar eficacia de las capacitaciones.	H
JOHN REYMON RUA CASTAÑO	23. Gestionar el control interno disciplinario de acuerdo a la normatividad vigente(Remitirse al procedimiento control interno disciplinario)	H
Alonso Arroyave	24. Realizar la defensa de la entidad(Remitirse al procedimiento de representación legal)	H
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	25. Realizar seguimiento y control al proceso.	V
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	26. Analizar indicadores y controles.	V
Agustín Rodolfo Gutiérrez Yepes	27. Mejorar el proceso de acuerdo a los análisis realizados.	A

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Servidor Público Competente y satisfecho	Funcionarios	Calidad, Oportunidad, satisfacción

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
HS03-Pr15	Procedimiento Resolución No. 513 de Junio 5 de 2008 Empalme Formato	Resolución 513 de Junio 5 de 2008 Empalme.pdf	1	2008/09/06
HS03-FO1	Suscripción y evaluación de Acuerdos de Gestión	FORMATO ACUERDO DE GESTION.xls	1	2008/11/06
HS03-F02	Formato Solicitud de Capacitación	Solicitud Capacitacion.pdf	2	2010/11/16
HS03-R01	Resolución No. 175 de 2010 por Medio de la cual se actualizan los procedimientos de	RESOLUCION ACCTUALIZACION PROCEDIMIENTOS TH 2010.pdf	2	2010/09/22

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Talento Humano				
HS03-M01	Descripción de Funciones y de Competencias Laborales	REQUISITOS MÍNIMOS PLANTA DE CARGOS 2010.pdf	2	2010/11/16
HS03-Pr01	Procedimiento Acta informe de Gestión	ACTA INFORME DE GESTION.pdf	2	2010/11/16
HS03-Pr02	Procedimiento Ausentismo Laboral	AUSENTISMO LABORAL.xlsx	1	2010/03/17
HS03-Pr03	Procedimiento Afiliaciones a la Seguridad Social	AFILIACIONES EPS, ARP, FONDO DE PENSIONES, CAJA COMPENSACION.pdf	2	2010/11/16
HS03-Pr04	Procedimiento pago de aportes (EPS, Pensiones, ARP, Parafiscales)	LIQUIDACION DE PAGO DE APORTES EPS, ARP, FONDO DE PENSIONES, PARAFISCALES.pdf	2	2010/11/16
HS03-Pr05	Procedimiento Contratación de Docentes Cátedra	CONTRATACIÓN DE DOCENTES DE CATEDRA.xls	1	2010/03/17
HS03-Pr06	Procedimiento Entrega del Puesto de Trabajo	Entrega del Puesto de Trabajo.xls	1	2010/03/17
HS03-Pr07	Procedimiento Evaluación del Desempeño	EVALUACION DEL DESEMPEÑO.xls	1	2010/03/17
HS03-Pr08	Procedimiento Liquidación de la Nómina	LIQUIDACION DE NOMINA.xls	1	2010/03/17
HS03-Pr09	Procedimiento Liquidación de Prestaciones Sociales.	LIQUIDACION DE PRESTACIONES SOCIALES.pdf	2	2010/11/16
HS03-Pr10	Procedimiento Elaboración Plan Institucional de Capacitación	PLAN DE CAPACITACION INSTITUCIONAL.pdf	2	2010/11/16
HS03-Pr11	Procedimiento Solicitud para asistir a eventos de capacitación	ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACION.pdf	2	2010/11/16
HS03-Pr12	Procedimiento Resolución No. 156 del 06 de febrero de 2006. Por medio de la cual se adopta el forma	RESOLUCION No. 156 ACUERDOS DE G.pdf	1	2006/06/02
HS03-Pr13	Procedimiento Resolución No. 254 del 09 de marzo de 2006. Por medio de la cual se establece el proc	Resolución 254 del 9 Marzo de 2006.pdf	1	2006/09/08
HS03-Pr14	Procedimiento Resolución No. 186 del 25 de julio de 2006. Por medio del cual se adopta e implementa	Resolución 186 feb 7 de 2008.pdf	1	2006/08/12
HS03-F03	Normograma del proceso de Talento Humano	Normograma del proceso de Talento Humano.pdf	1	2008/01/09
HS03-R02	Formato ausencia del puesto de trabajo	Formato Ausencia del puesto de trabajo.xls	1	2005/07/07
HS03-R02	Resolución No 755 de julio 30 de 2008	Resolución 755 de julio 30 de 2008.pdf	1	2010/07/06
	Calendario de Obligaciones del	FORMATO CALENDARIO DE OBLIGACIONES LEGALES	1	2009/11/06

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

	Proceso de Talento Humano	TALENTO HUMANO.pdf		
Hs03-Pr16	Procedimiento Representación judicial	Procedimiento representación judicial.pdf	1	2011/10/13
Hs03-Pr17	Procedimiento Control disciplinario interno	Procedimiento de Control Disciplinario Interno.pdf	1	2011/10/13
HS03-R03	Resolución No. 780 de Octubre 12 de 2011	PROCESO TALENTO HUMANO Y PROCEDIMIENTOS CID Y RL_2_.pdf	1	2012/02/27

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
TH01	Actas Comité Incentivos.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH02	Actas Comité de Escalafón y Evaluación Docente.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH03	Actas Comité Asesor de Capacitación.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH04	Actas Comisión de Personal.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH06	Certificado Bono Pensional.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH07	Certificado Ingresos y Retenciones.	Ruta Digital: PC Auxiliar Administrativo (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH08	Circulares Informativas.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver Tabla de retención documental	Ver Tabla de retención documental
TH09	Informes Comisión Nacional del Servicio Civil.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver Tabla de retención documental
TH10	Informes Departamento Administrativo de la Función Pública.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH11	Informes Contraloría Departamental.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH13	Informes Planta de Cargos.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH14	Programa Anual de Capacitación.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH15	Actas comité de convivencia.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver Tabla de retención documental
TH16	Actas Comité Paritario Salud Ocupacional.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH17	Actas Comité de Emergencias.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH18	Actas Comité de Ética.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH19	Plan de Bienestar Social.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH20	Plan Estratégico de Talento Humano.	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano) Ruta Física: Archivo de Gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TH21	Programa de Salud	Ruta Digital: PC Profesional Universitario (Talento Humano)	Ver tabla de	Ver tabla de

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Ocupacional.) Ruta Física: Archivo de Gestión retención documental retención documental

INDICADORES

% de percepción positiva del clima laboral, Nivel de competencias comunes , Nivel de Competencias del Nivel profesional, Nivel de competencias del nivel técnico, Nivel de competencias del nivel asistencial, Impacto de las capacitaciones, Porcentaje de ausentismo laboral de los empleados

RIESGOS

Información inexacta y dispendiosa de recopilar: Que la información que alimenta la formulación y seguimiento a la ejecución del plan estratégico de talento humano sea inexacta, o sea muy dispendiosa su recolección
Incumplimiento en el seguimiento, control y mejoramiento de los planes dirigidos al talento humano : Que no elaboren los planes de mejoramiento
Desacerto formulación de acciones de mejora: Formulación de acciones de mejora sin la rigurosidad y el análisis detallado que aseguren su eficacia.
VENCIMIENTO DE TÉRMINOS: Sobrepasar términos legales
PRESENTAR INFORMACIÓN ERRADA O INCOMPLETA PARA LA ELEBORACIÓN DEL PETHUMANO: Información errada e incompleta para formular el Plan Estratégico del Talento Humano.
Violación debido proceso: No dar cumplimiento al proceso como está establecido
INSUFICIENTE CAPACITACIÓN DADA: La capacitación dada apunta parcialmente a mejorar los conocimientos individuales
EL PLAN ESTATEGICO DE TH APUNTA PARCIALMENTE A SATISFACER NECESIDADES DE BIENESTAR: No se cumplen expectativas del talento humano
PLAN DE TALENTO HUMANO INCOMPLETO NO SE INVOLUCRA A LA FAMILIA: Carencia de actores en el plan Estratégico de Talento Humano
ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES: Que los empleados de la instrucción puedan tener accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. </BR< td>

15.10 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

CARACTERIZACION DEL PROCESO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

INFORMACION BASICA

CODIGO HS05 **OBJETIVO** Administrar de manera eficiente los recursos informáticos y de telecomunicaciones con que cuenta la institución para el cumplimiento de la misión institucional.
FECHA ACTUALIZACION 2011/08/09 **TIPO** De apoyo **VERSION** 02
ALCANCE Ley 23 de 1982 de Derechos de Autor
REQUISITOS GENERALES
LIDER DE PROCESO CARLOS CORTES LOPEZ NTC GP 1000:2009: 4,2,3, 4,2,4, 5,5,1, 5,5,3, 6,3, b), 6,4, 8,2,3, 8,5,1, 8,5,2, 8,5,3.
LEGALES Y DE LA ORGANIZAC IÓN: Ley 23 de 1982 de Derechos de Autor
PERSONAL DE APOYO Eduar Alberto García Galeano, Elimeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, RICARDO ANDRES SUAZA, WILSON FERNANDD SOLARTE MOLINA

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Diagnóstico Institucional de Sistemas de información	Profesional Universitario (Sistemas)	Oportunidad, calidad
Solicitudes de soporte técnico en hardware y software	Todos los procesos	Oportunidad, viabilidad, calidad

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
CARLOS CORTES LOPEZ	1. REALIZAR EL DIAGNÓSTICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	P
CARLOS CORTES LOPEZ	2. FORMULAR Y APROBAR EL PLAN ESTRATEGICO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	P
CARLOS CORTES LOPEZ	3. DISEÑAR POLITICAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	P
CARLOS CORTES	4. EJECUTAR EL PLAN ESTRATÉGICO DE	H

CARACTERIZACION DEL PROCESO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN







LOPEZ	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
CARLOS CORTES LOPEZ	5. IMPLEMENTAR Y ADMINISTRAR LAS POLITICAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6. ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIÓN	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.1 Prestar Soporte Técnico	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.2 Administrar las telecomunicaciones	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.2.1 Administrar la Telefonía	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.2.2 Administrar la Red de datos cableada e Inalámbrica	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.2.3 Administrar aplicativos (Internet, Correo, Intranet, Web)	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.3 Administrar los Servidores	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.3.1 Administración Física del Servidor	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.3.2 Administración de Actualizaciones	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.3.3 Administración de Usuarios	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.3.4 Afinación de los Sistemas operativos	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.4 Administrar las Bases de datos	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.4.1 Administración de Actualizaciones	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.4.2 Administración de Usuarios	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.4.3 Afinación de las Bases de datos	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.5 Administrar la Seguridad de la Información	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.5.1 Realizar copias de respaldo (Backups)	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.5.2 Actualizaciones de seguridad	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.6. Administrar los Sistemas de Información	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.6.1 Administrar el aplicativo académico (SAI)	H
CARLOS CORTES LOPEZ	6.6.2 Administrar el aplicativo administrativo (XENCO)	H
CARLOS CORTES LOPEZ	7. VERIFICAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA MEDIANTE EL ANALISIS DE LOS DATOS ARROJADOS POR LOS SISTEMAS DE MONITOREO Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	V
CARLOS CORTES LOPEZ	7.1 Verificar el Soporte técnico	V
CARLOS CORTES LOPEZ	7.2 Verificar las Telecomunicaciones	V
CARLOS CORTES LOPEZ	7.3 Verificar la Administración de los servidores	V
CARLOS CORTES LOPEZ	7.4 Verificar la Administración de las bases de datos	V
CARLOS CORTES LOPEZ	7.5 Verificar la Administración de la seguridad	V
CARLOS CORTES LOPEZ	7.6 Verificar la Administración de los sistemas de información	V
CARLOS CORTES LOPEZ	8. CALCULAR INDICADORES	H
CARLOS CORTES LOPEZ	9. ANALIZAR DATOS Y MEJORAR LOS PROCESOS	A

SALIDAS

CARACTERIZACION DEL PROCESO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Plan Estratégico de Sistemas de Información (PESI)	INTERNOS: Todos los procesos, estudiantes, docentes. EXTERNOS: Comunidad, entes gubernamentales	Calidad, oportunidad, impacto
Aplicaciones funcionando	INTERNOS: Todos los procesos, Estudiantes, docentes. EXTERNOS: Comunidad, entes gubernamentales	Calidad, oportunidad
Sistemas de comunicación en servicio	INTERNOS: Todos los procesos, Estudiantes, docentes. EXTERNOS; Comunidad entes gubernamentales	Calidad, oportunidad
Sistema de información Estable	Todos los procesos, Estudiantes, docentes, comunidad, entes gubernamentales, procesos	Calidad, oportunidad
Soportes técnicos realizados	INTERNOS: todos los procesos	Oportunidad, eficacia

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
HS05-Pr01	Procedimiento solicitud de soporte Técnico	 Soporte tecnico.pdf	2	2010/10/04
HS05-PI01	Plan Estratégico de Sistemas de Información, Resolución No. 971 de 8 agosto de 2007	 PESI -2007 - 2012 -Res 971.pdf	1	2007/08/08
HS05-PO01	Políticas de Informática, Resolución No. 972 de 8 agosto de 2007	 políticas TIC 2007_res 972.pdf	1	2007/08/08
HS05-Re01	Reglamento salas de informática, Resolución No. 427 del 19 de mayo de 2004	 Reglamento SAI HS05- Re01 - 2004_res 427.pdf	1	2008/05/13
HS05-R01	Normograma del procesos de tecnología de la Información y la comunicación Resolución 000569 de agosto 09 de 2011, actualización proceso de tecnología de la información	 NORMOGRAMA.pdf	1	2010/10/04
HS05-R01	Resolución 000569 de agosto 09 de 2011, actualización proceso de tecnología de la información	 Resolución 000569, actualización del proceso de tecnología de la información.pdf	1	2011/08/18

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
TIC01	Plan Estratégico de Sistemas de Información actualizado y aprobado	Ruta Digital: Se encuentra disponible en el software Mejoramiento	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TIC02	Actas comité de informática	Ruta Física: Archivo de gestión de la Dirección de Planeación	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
TIC03	Registro de soporte Técnico	Ruta Digital: Archivo de gestión de Dirección de Planeación Ruta Física: En el computador del auxiliar Administrativo (Planeación)	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

INDICADORES



CARACTERIZACION DEL PROCESO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Porcentaje de solicitudes soporte técnico solucionadas, Porcentaje solicitudes soporte técnico atendidas en tiempo establecido

RIESGOS

Inadecuada administración de la plataforma tecnológica: Que no se realice una gestión apropiada de la plataforma tecnológica
 Suspensión del servicio: Que se presente un paro en el servicio
 Desconexión de equipos críticos de la red: Que se presente una interrupción en los equipos vitales para garantizar la disponibilidad y el adecuado funcionamiento de la red
 No tener personal de planta: No contar con funcionarios vinculados a la Entidad
 Desactualización tecnológica: Que la institución se quede rezagada con respecto a los adelantos tecnológicos
 HURTO: Apoderarse ilegítimamente de una cosa ajena, sin emplear violencia, con el propósito de obtener provecho para sí mismo o para otro.
 Fuga de personal: Que el personal del área de sistemas tenga gran rotación en la institución, llevándose todo el conocimiento y afectando la continuidad en el proceso
 Desactualización tecnológica salas de informática: Que la institución esté atrasada en el manejo de nuevos programas tecnológicos

15.11 GESTIÓN DOCUMENTAL

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORMACION BASICA

CODIGO HS06 **OBJETIVO** Administrar, custodiar, salvaguardar, clasificar y ordenar la producción documental generada y recibida por las unidades de gestión del tecnológico de Antioquia, y que luego son transferidas al archivo central, para que éste garantice el manejo eficiente y confiable de la información, cumpliendo con la normatividad legal vigente y las políticas institucionales.

FECHA ACTUALIZACION 2008/04/25 **TIPO** De apoyo **VERSION** 01

ALCANCE Recepcionar- Salvaguardar.

LIDER DE PROCESO CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO **REQUISITOS GENERALES**
 NTC GP 1000:2009:
 4,2,3, 4,2,4, 5,5,1; 5,5 b); 8,2,3, 8,4, 8,5,1, 8,5,2 8,5,3.
 LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN: Constitución Política de Colombia, Ley General de Archivo 594 de Julio de 2000

PERSONAL DE APOYO Alejandro Cano Ossa, CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO, Eduar Alberto García Galeano, Elimeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Control de registros de los procesos	Todos los procesos	Oportunidad y claridad
Consecutivos de comunicaciones oficiales externas despachadas e internas	Todos los procesos	Oportunidad y claridad
Registro de comunicaciones externas recibidas	Todos los procesos	Oportunidad y claridad

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	1. PLANEACIÓN DOCUMENTAL. Remitirse al Programa de Gestión documental en la Institución	P
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	1.1. Producción: Producir las comunicaciones oficiales pertinentes al archivo central	P
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	1.2. Recepción: recibir comunicaciones oficiales externas e internas	P
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	2. DISTRIBUCIÓN Y TRAMITE: Enrutar las comunicaciones oficiales internas y/o externas de acuerdo al medio asignado (mensajería, correo interno).	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	3. TRAMITAR COMUNICACIONES OFICIALES	H
CARLOS ARTURO	4. ORGANIZAR LOS ARCHIVOS DE	H

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

RESTREPO RESTREPO	GESTION (remitirse a lo establecido en Tabla de Retención Documental)	
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	5 .CONTROLAR LOS REGISTROS	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	5.1. Identificar en cada proceso los formatos donde se consignen los registros a utilizar.	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	5.2. Consignar los registros en los formatos identificados	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	5.3 Archivar de acuerdo a la normatividad vigente y las condiciones institucionales.	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	5.4. Determinar por cuánto tiempo deberá conservar la serie de acuerdo a la TRD	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	5.5. Pasar al auxiliar administrativo y/o funcionarios responsables de conservar (archivo), los formatos que contienen los registros.	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	5.6. Archivar de acuerdo a lo establecido en el control de los registros del sistema de gestión de la calidad.	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	5.7. Transferir, los registros de acuerdo a la Tabla de Retención Documental.	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	6. ACTUALIZAR LA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	7 CONSULTAR LA INFORMACIÓN	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	8. CONSERVAR LA INFORMACIÓN (Remitirse a la Tabla de Retención Documental).	H
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	9. VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES DEL ARCHIVO: DISPOSICIÓN FINAL.	V
CARLOS ARTURO RESTREPO RESTREPO	10. ANALIZAR DATOS Y REALIZAR LOS AJUSTES NECESARIOS.	A

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Tabla de Retención Documental	INTERNOS: Todos los procesos de la Entidad. EXTERNOS: comunidades y estado	Oportunidad, calidad
Información radicada, custodiada y disponible	INTERNOS: Todos los procesos de la Entidad. EXTERNOS: Comunidad	Seguridad, confiabilidad, oportunidad.

RECURSOS DE INFORMACION DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
HS06-R01	Resolución No. 740 de 2005 por la cual se adopta la Tabla de Retención Documental	Resolución tabla de retención documental.pdf	1	2005/08/18
HS06-Pr01	Procedimiento para la producción documental	1. Procedimiento para la producción documental.pdf	1	2011/10/13
HS06-Pr02	Procedimiento para la recepción documental	2. Procedimiento para la recepción documental.pdf	1	2011/10/13
HS06-Pr03	Procedimiento para la distribución de documentos	3. Procedimiento para la distribución de documentos.pdf	1	2011/10/13
HS06-Pr04	Procedimiento para el tramite de documentos	4. Procedimiento para el tramite de documentos.pdf	1	2011/10/13
	Nomograma del Proceso de Gestión Documental	Normograma del proceso de gestión documental.pdf	02	2011/10/13

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

HS06-F01	Formato Solicitud de Mensajería Externa	Formato solicitud de mensajería Externa.xls	1	2008/07/18
HS06-Pr05	Procedimiento para la organización de documentos	5. Procedimiento para la organización de documentos.pdf	1	2011/10/13
HS06-Pr06	Procedimiento para la consulta de documentos	6. Procedimiento para la consulta de documentos.pdf	1	2011/10/13
HS06-Pr07	Procedimiento para la conservación de documentos	7. Procedimiento para conservación de documentos.pdf	1	2011/10/13
HS06-Pr08	Procedimiento para la disposición final de los documentos	8. Procedimiento para la disposición final de los documentos.pdf	1	2011/10/13
HS06-F02	Formato Documentos prestados	Formato documentos prestados.pdf	1	2008/01/08
HS06-F04	Formato Registro entrega diaria de documentos	Formato Registro entrega diaria de documentos.pdf	1	2008/01/08
HS06-F03	Formato Registro consultas y préstamo expedientes al archivo central	Formato Registro consultas y préstamo expedientes al archivo central.pdf	1	2008/01/08

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
GD01	Tabla de retención documental	Ruta Digital: Disco duro equipo archivo central Ruta Física: Cada archivo de gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GD02	Trámite de las comunicaciones de carácter oficial	Ruta Física: Archivo físico de gestión del Centro de Documentos	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GD03	Registro de comunicaciones oficiales recibidas	Ruta Digital: Disco duro unidad de archivo y correspondencia Ruta Física: Caja para archivo (Registros de comunicaciones oficiales)	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GD04	Consecutivo comunicaciones oficiales despachada interna y externa	Ruta Digital: Disco duro Índice - Unidad de archivo y correspondencia Ruta Física: Caja para archivo - consecutivo e índice	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GD06	Planilla inventario único documental	Ruta Digital: Disco duro equipo del archivo central Ruta Física: En las carpetas del fondo acumulado	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
GD07	Planilla Registro de consultas y servicios	Ruta Digital: Disco duro equipo archivo central Ruta Física: Carpeta de consulta	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

INDICADORES

Porc. Consultas de documentos atendidas en 24 hrs, % de comunicaciones ext. entregadas dest. en 1 día

RIESGOS

Recibir documentaciones que no cumplan con la normatividad requerida: Recibir en el archivo comunicaciones oficiales que no cumplan los requisitos exigidos por la normatividad que regula la gestión documental

NO ENTREGAR OPORTUNAMENTE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS: Falta de oportuna en la entrega de estas comunicaciones

FALTA DE APLICACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL EN LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN: No hay coherencia en las tablas de retención documental elaboradas y los archivos de gestión. </BR> < td>

15.12 BIENESTAR INSTITUCIONAL

CARACTERIZACION DEL PROCESO BIENESTAR INSTITUCIONAL

INFORMACION BASICA

CODIGO HS08 **OBJETIVO** Planear y ejecutar programas que apunten al mejoramiento de la calidad de vida personal y comunitaria para apoyar la formación integral de los miembros de la comunidad institucional

FECHA ACTUALIZACION 2008/04/24 **TIPO** De apoyo **VERSION** 01

ALCANCE Ejecución de programas para promover formación integral y calidad de vida en la comunidad estudiantil universitaria.

LIDER DE PROCESO ERIKA MARIA TOBON RIVERA **REQUISITOS GENERALES**
 NTC GP 1000:2009: 4,2,3, 4,2,4, 5,5,3; 8,2,3, 8,2,4; 8,4, 8,5,1, 8,5,2, 8,5, LEGALES: Políticas de Bienestar - Acuerdo 03 de 1995 (CESU) Y DE LA ORGANIZACIÓN: Resolución 714 de 2003: Manual políticas de Bienestar Institucional.

PERSONAL DE APOYO Eduar Alberto García Galeano, Elimeleth Aspnlla Mosquera, ERIKA MARIA TOBON RIVERA, Fabio Alberto Vargas Agudelo, LUZ HELENA CASTRILLON MOLINA, OLGA NELLY ESPINOSA OCAMPO, Sergio Hernán Alarcon Betancourt

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Diagnóstico de necesidades de bienestar	Estudiantes, Empleados	Veracidad, objetividad, calidad
Solicitudes de bienestar	Estudiantes, Empleados	Oportunidad, objetividad
Propuestas de trabajos interinstitucionales	IES Redes Interuniversitarias Sector productivo Entes gubernamentales	Oportunidad, objetividad, calidad

ACTIVIDADES

















RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
ERIKA MARIA TOBON RIVERA	1. ELABORAR DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE BIENESTAR	P
ERIKA MARIA TOBON RIVERA	2. ELABORAR PLAN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL A DESARROLLAR.	P
ERIKA MARIA TOBON RIVERA	2.1. Promoción, prevención y atención en salud. Remitirse a los procedimientos: HS08-Pr01 Jornada de vacunación, HS08-Pr02 seguro de accidentes, HS08-Pr03 Jornada de prevención del cáncer Cervico-uterino, HS08-Pr04 Manejo de historia clínica y otros	P
OLGA NELLY ESPINOSA OCAMPO	2.2. Apoyo a la formación integral. Remitirse a los procedimientos: HS08-Pr08 Inducción a estudiantes, HS08-Pr09 Talleres de apoyo a la formación integral	P
ERIKA MARIA TOBON RIVERA	2.3. Deporte y recreación, Remitirse a los procedimientos: HS08-Pr10 Semilleros deportivos, HS08-Pr11 Préstamo de implementos Dep. HS08-P12 Deporte representativo (nivel competitivo) HS08-Pr13 Deporte recreativo (Torneos internos) y otros.	P
ERIKA MARIA TOBON RIVERA	2.4. Fomento cultural. Remitirse a los procedimientos. HS08-Pr17 Proyección de grupos culturales, HS08-Pr18 Acreditación de competencias en Arte y cultura, HS08-Pr19 Concurso de talentos	P
ERIKA MARIA TOBON RIVERA	3. EJECUCIÓN PLAN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	H
ERIKA MARIA TOBON RIVERA	4. REALIZAR SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN	V
ERIKA MARIA TOBON RIVERA	5. ANALIZAR DATOS Y REALIZAR LOS AJUSTES NECESARIOS	A

SALIDAS

CARACTERIZACION DEL PROCESO BIENESTAR INSTITUCIONAL

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Estudiante satisfecho	INTERNOS, Estudiantes y empleados	Calidad, oportunidad, satisfacción
Demanda satisfecha	INTERNOS: Estudiantes, empleados	Calidad, Oportunidad, Satisfacción
Programas y campañas Interinstitucionales	INTERNOS: Estudiantes, Docentes y empleados. EXTERNOS: comunidades	Calidad, oportunidad

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
HS08-Pr01	Procedimiento Jornada de vacunación	 Procedimiento jornadas de vacunación.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr02	Procedimiento Póliza de accidentes Estudiantil	 Procedimiento Póliza de Accidentes Estudiantil.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr03	Procedimiento Prevención de cáncer Ginecológico	 Procedimiento Prevención de Cáncer Ginecologico.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr04	Procedimiento Diligenciamiento de historia clínica	 Procedimiento Diligenciamiento de Historia Clínica.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr05	Procedimiento Asesoría en planificación familiar.	 Procedimiento asesoría en Planificación familiar.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr06	Procedimiento Atención Consulta Externa General	 Procedimiento Atención Programada.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr07	Procedimiento Atención prioritaria	 Procedimiento Atención Prioritaria.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr08	Procedimiento Inducción a estudiantes	 Procedimiento Inducción.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr09	Procedimiento Talleres de apoyo a la formación integral	 Procedimiento Formación integral.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr10	Procedimiento Semilleros deportivos	 Procedimiento semilleros deportivos.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr11	Procedimiento Préstamo de implementos Deportivos	 Procedimiento préstamo de implementos.pdf	2	2010/10/01
HS08-P12	Procedimiento Deporte representativo (nivel competitivo)	 Procedimiento deporte representativo pdf	2	2010/10/01
HS08-P13	Procedimiento Deporte recreativo (Torneos internos)	 Procedimiento Deporte recreativo.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr14	Procedimiento Copas institucionales	 Procedimiento Copas institucionales.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr15	Procedimiento alquiler de escenarios deportivos	 procedimiento Alquiler escenarios deportivos.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr16	Procedimiento Acreditación de competencia deportiva (Deporte formativo) - Acude	 procedimiento acreditación competencia deportiva-ACUDE.pdf	2	2010/10/01

CARACTERIZACION DEL PROCESO BIENESTAR INSTITUCIONAL

HS08-Pr17	Procedimiento Proyección de grupos culturales	Procedimiento Grupos de proyeccion.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr18	Procedimiento Acreditación de competencia en arte y cultura - ACUDE	Procedimiento Acreditación competencia arte y cultura- ACUDE.pdf	2	2010/10/01
HS08-Pr19	Procedimiento Concursos de talentos.	Procedimiento Concurso de talentos.pdf	2	2010/10/01
HS08-M01	Manual de Políticas de Bienestar	Manual de Políticas de Bienestar.pdf	1	2003/12/01
	Normograma del Proceso de Bienestar Estudiantil	Normograma del Proceso de Bienestar Estudiantil.pdf	1	2008/09/01

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
BE01	Historias clínicas de los estudiantes (Médicas, Odontológica y Sicológicas)	Ruta Física: Archivo físico del Servicio Médico	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
BE02	Control de asistencia a eventos	Ruta Física: Archivo físico del area de gestión	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
BE03	Programa de Salud Ocupacional	Ruta Digital: Archivo en medio magnético en el PC del Médico	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

INDICADORES

No. consultas médico, sicolog y odontológicas/año, No. participantes de actividades deportivas/año, Porcentaje satisfacción usuarios servic bienestar, No. participantes actividades culturales/año

RIESGOS

INCUMPLIR EL PLAN DE BIENESTAR PROGRAMADO: No ejecución de algunas actividades del Plan de Bienestar programado. </BR< td>

15.13 CONTROL INTERNO

CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTROL INTERNO

INFORMACION BASICA

CODIGO V01	OBJETIVO Realizar evaluación independiente a la administración del Tecnológico de Antioquia sobre la existencia, conocimiento y aplicación de los diferentes subsistemas, componentes y elementos de control, comprobando la efectividad, eficacia y oportunidad de cada uno de ellos y su interacción para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes.
FECHA ACTUALIZACION 2010/09/21	TIPO De evaluación VERSION 02
ALCANCE Diagnóstico institucional, elaboración y aprobación del Plan de Desarrollo.	REQUISITOS GENERALES NTCGP 1000:2009: 4,2,3, 4,2,4, 5,5,1, 5,5,3 ; 5,6, 8,2,2, 8,2,3, 8,5,1, 8,5,2, 8,5,3 LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN: Ley 87 de 1993, Decreto 1599 de 2005
LIDER DE PROCESO MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE	PERSONAL DE APOYO Eduar Alberto García Galeano, Elimeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, JONATHAN BEAN MOSQUERA, MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE
OTRA INFORMACION	

CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTROL INTERNO**ENTRADAS**

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Informes de Gestión	Todos los funcionarios	Calidad, Confiabilidad, Oportunidad, Objetividad, Soportado
Planes de Mejoramiento	Todos los procesos	Calidad, Confiabilidad, Oportunidad, Objetividad
Acciones correctivas	Todos los procesos	Objetividad, oportunidad, Pertinencia
Acciones preventivas	Todos los procesos	Objetividad, oportunidad, Pertinencia
Acciones de mejora	Todos los procesos	Objetividad, oportunidad, Pertinencia
Informe del sistema de medición	Todos los procesos	Objetividad, oportunidad, Pertinencia
Plan de manejo de riesgos	Todos los procesos	Objetividad, oportunidad, pertinencia
Información contable	Funcionarios de Contabilidad	Calidad de la información contable, Objetividad, oportunidad, soportado
Encuesta referencial (satisfacción del cliente)	Todos los funcionarios	Oportunidad, Objetividad, objetivos, soportado
Solicitud de realización de Auditoría	Rectoría	Objetividad, Oportunidad
Informe al plan de acción	Todos los procesos	Objetividad, Oportunidad

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	1. PLANEAR LA EVALUACION	P
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	1.1. Solicitar a los responsables de los procesos la información requerida para la evaluación	P
JONATHAN BEAN MOSQUERA	1.2. Revisar y Analizar la información	P
JONATHAN BEAN MOSQUERA	1.3. Elaborar el plan de trabajo	P
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	1.4. Revisar y aprobar el plan de trabajo	P
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	2. EJECUTAR LA EVALUACION	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	2.1 Ejecutar los procedimientos de Auditoría	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	2.2. Identificar y evaluar los hallazgos	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	2.3. Elaborar informe de evaluación	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	2.4. Presentar informe definitivo del dueño del proceso	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	2.5. Solicitar a los dueños del proceso la elaboración del plan de mejoramiento de acuerdo a la metodología del proceso del mejoramiento continuo	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	3. VERIFICAR EFICACIA DE LAS ACCIONES DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO	V
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	3.1. Verificar la implementación de las acciones propuestas y dejar evidencia en papeles de trabajo	V
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	3.2 Verificar la eficacia de las acciones tomadas. En caso de que haya sido eficaz, se deja la constancia en el formato si fue o no fue eficaz, con el fin de que implementen otras acciones que apunten a la eficacia.	V
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	3.3. presentar en reunión el informe al responsable del proceso para su conocimiento y análisis	V
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	3.4. Enviar el informe al representante legal y al comité coordinador de control interno	V
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	3.5. Socializar el informe con los responsables	V
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	3.6. Enviar informe al responsable del proceso	V
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	3.7. Realizar evaluaciones eventuales independientes cuando sea necesario realizar, un examen sobre la efectividad del control, sobre procesos o areas	V

CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTROL INTERNO

	responsables específicas y ante alguna eventualidad presentada que así lo amerite	
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	4. Elaborar informe sobre el avance del sistema de control interno de la entidad, de acuerdo a los parámetros establecidos por el departamento administrativo de la función pública y la contaduría general de la nación y el informe ejecutivo anual	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	5. Brindar asesoría sobre temas relacionados con el control interno a los funcionarios de la entidad y a particulares que lo requieran.	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	6. Consolidar la Rendición de cuentas a entidades externas (ver calendario de obligaciones legales)	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	7. Administrar auditorías internas de calidad (Remitirse a la guía para la realización de auditorías internas de calidad V01- G01)	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	8. Evaluar la gestión de riesgo (Remitirse a la guía para administración de riesgos, A02-G01)	H
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	9. Realizar el análisis de los indicadores del proceso	V
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	10. Realizar los ajustes necesarios de acuerdo a los análisis realizados	A
MARIA JACINTA MONTROYA ALZATE	11. Realizar control preventivo a la contratación (Remitirse a la guía)	H

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Informe de evaluación de Control Interno	INTERNOS: Todos los procesos. EXTERNOS: Contraloría Departamental, DAFP	Oportunidad, veracidad, Calidad
Informe de verificación o auditoría	INTERNOS: Todos los procesos	Oportunidad, veracidad, Calidad
Asesoría brindada	INTERNOS: Todos los procesos	Oportunidad, veracidad
Informe de rendición de cuentas (anual)	EXTERNO: Contraloría General de Antioquia	Oportunidad, veracidad
Informe de la Gestión Anual	EXTERNO: Contraloría General de Antioquia	Oportunidad, veracidad
Plan de mejoramiento Institucional (15 días hábiles siguientes al informe de auditoría gubernamental)	EXTERNO: Contraloría General de Antioquia	Oportunidad, veracidad, objetividad, soportes
Informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional (cada 6 meses)	EXTERNO: Contraloría General de Antioquia	Oportunidad, veracidad, objetividad, soportes
Informe de verificación y cumplimiento de normas de software y licencias (Anual, a más tardar el tercer viernes del mes de marzo de cada año)	EXTERNO: Dirección Nacional de Derechos de Autor	Oportunidad, veracidad
Informe Ejecutivo Anual de Control Interno Contable	EXTERNO: Contaduría General de la Nación	Oportunidad, veracidad, objetividad, soportes
Declaratoria de residuos sólidos en colaboración con la Facultad de ciencias y del ambiente	EXTERNO: Área Metropolitana	Oportunidad, veracidad, objetividad, soportes
Declaratoria de residuos peligrosos en colaboración con la facultad de ciencias de la tierra y del ambiente	EXTERNO: Área Metropolitana (Anual)	Oportunidad, veracidad, objetividad, soportes
Seguimiento y control a alarmas generadas en el SICE	INTERNO: Coordinación Jurídica, Dirección Administrativa y Financiera, Rectoría	Veracidad, cumplimiento
Cuenta Rendida(formato)	INTERNO: Toda la comunidad EXTERNO: CGA	Legalidad, Cumplimiento, Veracidad

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTROL INTERNO

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
V01-G01	Guía para la realización de Auditorías internas de calidad	guía auditorias Internas de calidad 2010.pdf	03	2010/10/04
V01-G02	Guía para Administración de Riesgos	GUIA METODOLOGICA PARA ADMON DE RIESGOS.pdf	1	2007/11/27
V01-R01	Resolución de adopción de políticas de Riesgos	Resolución actualización POLÍTICAS DE RIESGOS ultimo.pdf	02	2009/06/30
V01-R03	Resolución Nro. 0689 , por medio de la cual se actualiza el proceso de control interno.	Resolución mejora procesos control interno.pdf	1	2010/10/04
V01-R02	Normograma del proceso de Control Interno	Normograma del proceso de Control Interno.pdf	1	2008/09/05
V01-R02	Resolución de Reglamentos del Comité Coordinador de Control Interno	Resol. Reglamento Comité Control Interno.pdf	1	2008/07/18
V01-R04	Calendario de Obligaciones legales del Proceso de Control Interno	FORMATO CALENDARIO DE OBLIGACIONES LEGALES.pdf	1	2011/08/09
V01-R04	Resolución 0438 de junio 22 de 2011, por medio de la cual se adopta el procedimiento a la contrataci	Resolución procedimiento control a la contratación pdf	1	2011/08/18

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
CI01	Registros de asesorías	Ruta Física: Se encuentra en el archivo de control interno	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
CI02	Encuesta referencial	Ruta Física: se encuentra en el archivo de control interno	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
CI03	Informe avance SCI	Ruta Física: se encuentra en el archivo de control interno	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
CI04	Informe de evaluación	Ruta Física: Se encuentra en el archivo de control interno	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
CI05	Informes de verificación	Ruta Física: Se encuentra en el archivo de control interno	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
CI06	Informe Auditorías internas de calidad	Ruta Física: Archivo de control interno, software mejoramiso	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
CI07	Soportes de las auditorías internas de calidad	Ruta Física: Archivo de control interno	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
CI08	Mapa y plan de manejo de riesgos	Ruta Física: Archivo de control interno, software mejoramiso	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental

INDICADORES

Porcentaje de Riesgos mitigados, % de cumplim. de prog. auditoria interna tpo estab

RIESGOS

Extemporaneidad en la elaboración de plan de mejoramiento: Que no elaboren el plan de mejoramiento a tiempo
Demora: Tardanza en la implementación de las acciones.

CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTROL INTERNO

Extemporaneidad en la consolidación de la rendición de cuentas a entidades externas: Que la información no se presente de manera oportuna.
 Inexactitud en la administración de las auditorías internas de calidad: Hallazgos no ajustados a la norma

15.14 ATENCIÓN AL CLIENTE

CARACTERIZACION DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORMACION BASICA

CODIGO A01 **OBJETIVO** Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros clientes y darles trámite oportuno con el fin de mejorar la prestación del servicio

FECHA ACTUALIZACION 2010/10/14 **TIPO** De evaluación **VERSION** 03

ALCANCE Recepción de la solicitud, queja, reclamo, percepción y sugerencias - dar la respuesta.

LIDER DE PROCESO ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL **REQUISITOS GENERALES**
 NTCGP 1000:2009: 4,2,3; 4,2,4; 5,2; 6,3; 6,4; 7,2,2; 7,2,3; 7,5,1;; 7,5,3; 8,2,1; 8,2,3 , 8,2,4; 8,3; 8,5,1, 8,5,2; 8,5,3.
LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN: La Normatividad vigente: Leyes de Educación superior y de planeación, Acuerdos del Consejo Directivo, Resoluciones Rectorales.

PERSONAL DE APOYO Eduar Alberto García Galeano, Elimeleth Asprilla Mosquera, ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL, Fabio Alberto Vargas Agudelo, USUARIO CONSULTA

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Solicitud de información	INTERNOS: estudiantes docentes y funcionarios . EXTERNOS: Egresados, proveedores y comunidad interesada	Comunicación, Objetividad, Personal, Telefónica, correo, e-mail o página web. Especificaciones técnicas: nombre de la persona que la solicita, asunto, dirección y teléfono
Queja de cliente	INTERNOS: Estudiantes, docentes y funcionarios. EXTERNOS: Egresados, proveedores y comunidad interesada.	Comunicación, Objetividad, Personal, Telefónica, correo, e-mail o página web. Especificaciones técnicas: nombre de la persona que la solicita, asunto, dirección y teléfono
Percepciones y Sugerencias	INTERNOS: Todos los procesos. EXTERNOS: Comunidad familias, egresados.	Clandad, viabilidad

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, PERCEPCIONES Y SUGERENCIAS	P
ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL	1.1. Revisar y clasificar la solicitud	P
ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL	1.1.1. Recibir la información e ingresar al sistema de información los datos del solicitante.	P
ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL	1.1.2. Ingresar resumen de la solicitud.	P
ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL	2. ATENDER LA SOLICITUD DE LA QUEJA Y/O RECLAMO	H
ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL	2.1. Trasladar al área competente	H
ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL	2.2. Proyectar el acuso recibo de la solicitud, queja y/o reclamo.	H
ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL	2.3. Realizar todos los trámites para atender la queja, reclamo y/o sugerencia.	H
ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL	3. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE LA QUEJA Y/O RECLAMO.	V
ELIZABETH	3.1. Seguir la trazabilidad	V

CARACTERIZACION DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

PIEDRAHITA GUIRAL		
ELIZABETH	3.2. Informar el resultado de la queja al quejoso.	V
PIEDRAHITA GUIRAL		
ELIZABETH	4. VERIFICAR LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES: Realizar el análisis sobre la satisfacción de nuestros clientes de acuerdo a la Guía metodológica para la medición del nivel de satisfacción del cliente.	V
PIEDRAHITA GUIRAL		
ELIZABETH	4.1. Realizar el informe consolidado y enviarlo al comité rectoral anualmente para la revisión por la Dirección.	V
PIEDRAHITA GUIRAL		
ELIZABETH	5. ANALIZAR DATOS Y MEJORAR PROCESO	A
PIEDRAHITA GUIRAL		
0 0	NOTA1: las sugerencias y percepciones se manejan a través de los buzones de sugerencias, estos buzones serán abiertos cada ocho (8) días y analizados con el fin de implementar las acciones necesarias.	-- SO --

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Respuesta a las solicitudes	INTERNOS: Estudiantes, docentes, funcionarios. EXTERNOS: Egresados, proveedores y comunidad interesada	Oportunidad, Calidad, Eficiencia, Objetividad
Respuesta a las quejas y reclamos	INTERNOS: (Estudiantes, docentes y funcionarios). EXTERNOS: Egresados, proveedores y comunidad interesada	Oportunidad, Calidad, Buen servicio, Objetividad

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
A01 G01	Guía Metodológica para la medición del nivel de satisfacción del cliente	📎 guia metodologia nivel satisfacción clientev002.pdf	2	2011/09/19
A01 P01	Portafolio de Trámites	📎 portafolio de tramites.PDF	1	2011/09/21
	Normograma del proceso de Atención al Cliente	📎 normograma del proceso de atención al cliente 2.pdf	3	2011/11/15
	Calendario de Obligaciones del Proceso de Atención al cliente	📎 Calendario de Obligaciones-Atencion al cliente.pdf	1	2009/11/01
A01-F01	Formato recepción de quejas y reclamos	📎 Formato de recepcion de quejas y reclamos.pdf	1	2011/09/20

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
AC01	Acuso de Recibo	Ruta Física: Archivo de Gestión o Archivo central	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
AC02	Traslado de Atención de la Quejas y/o Reclamo	Ruta Física: Archivo de Gestión o Archivo central	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
AC03	Respuesta de Atención de la Quejas y/o Reclamo	Ruta Física: Archivo de Gestión o Archivo central	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
AC04	Encuestas sobre la medición del nivel de satisfacción del cliente	Ruta Física: Archivo de Gestión o Archivo central	Ver tabla de retención	Ver tabla de retención
AC05	Informe		Ver tabla de	Ver tabla de

CARACTERIZACION DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

consolidado sobre la medición del nivel de satisfacción del cliente Ruta Física: Archivo de Gestión o Archivo central

retención documental retención documental

INDICADORES

Quejas finalizadas, Porcentaje de satisfacción del cliente externo, Oportunidad en la atención de las SQRF

RIESGOS

Inexactitud en la verificación de la comunicación con los clientes: No obtener la información con el valor representativo de la muestra
 Desvío de la información relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los clientes: Que la solicitud no llega donde la persona responsable de atender la queja
 Incumplimiento en la atención de las solicitudes de las PQRSF: No se obtiene la respuesta oportuna por parte de los responsables
 Incumplimiento en el seguimiento a la atención de las PQRSF: No realizar el seguimiento a cada solicitud

15.15 MEJORAMIENTO CONTINUO

CARACTERIZACION DEL PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO

INFORMACION BASICA

CODIGO A02

OBJETIVO Mejorar continuamente el sistema de gestión integral de la Entidad, mediante la implementación y control oportuno de Planes de mejoramiento, acciones preventivas, correctivas y de mejora.

FECHA ACTUALIZACION 2010/09/30

TIPO De evaluación

VERSION 02

ALCANCE Acción de mejora- verificación de la eficacia de las acciones

LIDER DE PROCESO MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE

REQUISITOS GENERALES

NTCGP 1000:2009: 4,2,3; 4,2,4; 5,5,1; 7, 8,2,3, 8,4; 8,5,1, 8,5,2 8,5,3.

LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN: Ley 87 de 1993.

PERSONAL DE APOYO Eduar Alberto García Galeano, Elmeleth Asprilla Mosquera, Fabio Alberto Vargas Agudelo, MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE

OTRA INFORMACION

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITO
Informes de Auditorias internas de calidad	Funcionarios del área de gestión	Oportunidad, Calidad, Efectividad
Informe sobre atención al cliente	Auxiliar administrativo	Exactitud, oportunidad
Informe sobre indicadores de gestión	Responsable del proceso	Veracidad en los datos, Oportunidad
Mapa y plan de manejo de riesgos	Todos los procesos	Oportunidad, Eficacia, Efectividad
Informe de seguimiento a la ejecución del plan de manejo de riesgos	Todos los procesos	Oportunidad, Calidad, Efectividad
Informe consolidado sobre las causas del producto no conforme	Procesos misionales	Oportunidad, Efectividad
Informe de seguimiento a los planes de acción	Todos los procesos	Oportunidad, Claridad, Objetividad, Efectividad,
Informes de auditoria externa	Ente certificador y demás entidades que nos auditan	Objetividad, Oportunidad, Veracidad

ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CICLO
MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE	1. ANALIZAR LAS ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA) QUE SE GENERAN POR ALGUNA DE LAS SIGUIENTES CAUSAS (Auditorias internas de calidad, inspección, queja de cliente, evaluación de control interno,	P

CARACTERIZACION DEL PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO

MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE	producto no conforme, et.,) 2. IDENTIFICAR CAUSAS DE ACUERDO A LA METODOLOGIA PARA EL ANALISIS DE CAUSAS DE LA GUIA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME Y NO CONFORMIDAD.	P
MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE	3. ELABORAR PLAN DE MEJORAMIENTO PARA ELIMINAR LAS CAUSAS.	P
MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE	4. EJECUTAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO	H
MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE	5. REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA MIENTO.	V
MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE	6. EVALUAR EL IMPACTO DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO (Evaluar eficacia)	V
MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE	7. ANALIZAR INDICADORES Y DATOS	V
MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE	8. AJUSTAR EL PROCESO CADA VEZ QUE SE REQUIERA, DE ACUERDO A LOS DATOS ANALIZADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y DE LOS DATOS ANALIZADOS DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO.	A

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO
Mejoras significativas	INTERNOS: Todos los procesos. EXTERNOS: Ente certificador	Objetividad, Oportunidad, Calidad
Mejoras escalonadas	INTERNOS: Todos los procesos. EXTERNOS: Ente Certificador	Objetividad, Oportunidad, Calidad
Eliminación de causas potenciales	INTERNOS: Todos los procesos. EXTERNOS: Ente certificador	Objetividad, oportunidad, calidad
Eliminación de causas reales	INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: Ente certificador	Objetividad, oportunidad, calidad
Verificación de la eficacia de las acciones	INTERNOS: Todos los procesos. EXTERNOS: Ente certificador	Objetividad, oportunidad, calidad

RECURSOS DE INFORMACION - DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	VERSION	FECHA ACTUALIZACION
A02 G01	Guía para el Control del producto no conforme y el tratamiento de las no conformidades reales o pote	control del producto no conforme.PDF	3	2011/09/22
A02-R01	Resolución Nro. 0688 actualización proceso de mejoramiento continuo y la guía para el control .	Resolucion mejora procesos mejoramiento continuo.pdf	1	2010/10/04
	Normograma del proceso de Mejoramiento Continuo	Normograma del Proceso de Mejoramiento continuo.pdf	1	2008/09/05
A02-F01	Formato planes de mejoramiento.	formato planes de mejoramiento.pdf	1	2010/10/22

RECURSOS DE INFORMACION - REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
0001	Formato solicitud de mejora	Ruta Física: CONTROL INTERNO	Ver tabla de retención documental	Ver tabla de retención documental
0002	Información de los indicadores	Ruta Física: CONTROL INTERNO	Ver tabla de retención	Ver tabla de retención

CARACTERIZACION DEL PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO

0003	Plan de Mejoramiento	Ruta Física: archivo de control interno	documental Ver tabla de retención documental	documental Ver tabla de retención documental
------	-------------------------	---	---	---

INDICADORES

Evaluación a planes de mejoramiento, Eficacia acciones implementadas planes mejoramiento, Correcciones aplicadas a los productos no conforme

RIESGOS

INCUMPLIMIENTO EN ANÁLISIS DE CAUSAS: No se realiza el análisis de causas de los problemas de manera adecuada.
</BR< td>

16. CONTROL MODIFICACION

DOCUMENTO: MANUAL DEL CALIDAD

VERSION	RESOLUCION Y FECHA	FECHA DE CONTROL	AREA RESPONSABLE DE LA SOLICITUD	MODIFICACION DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE REALIZAR LA MEJORA
01	2046 de noviembre de 2007	Enero y febrero de 2009	Control Interno	Se ajusta a la nueva estructura organizacional se ajustan las metas de calidad y se genera una segunda versión	Dirección de planeación y control interno
02	284 del 23 de febrero de 2009	Septiembre y octubre de 2010	Control Interno	Se ajustan las versiones de algunos procesos, se amplía el portafolio de servicios por la aprobación de dos nuevos programas, se ajusta al Decreto 4485 de noviembre de 2009 y a la Norma ISO 9001:2008, se genera la tercera versión.	Dirección de Planeación y Control Interno
03	742 del 19 de octubre de 2010	Septiembre y octubre de 2011	Comité de calidad y control interno	Se ajusta al nuevo mapa de procesos institucional y se ajustan los procesos que tienen una nueva versión, Se genera la cuarta versión	Dirección de Planeación y Control Interno
04	000787 del 19 de octubre de 2011	Junio y julio de 2012	Comité de calidad y control interno	Se ajustan algunos procesos, se ajustan los objetivos de	Dirección de Planeación y Control Interno

5

000830

				calidad y se emite la versión 05	
--	--	--	--	--	--

ARTICULO SEGUNDO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la resolución No. 000787 del 19 de octubre de 2011 y todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Medellín, a los **01 AGO 2012,**

Lorenzo

LORENZO PORTOCARRERO SIERRA
Rector

TdeA