

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Tipo de Proceso : ESTRATÉGICO			
Proceso:	1. Direccionamiento Estratégico	Objetivo:	Orientar a la Institución hacia el cumplimiento de su Plan Estratégico de Desarrollo, posicionándola por su alta calidad, soportada en un modelo de universidad inteligente y vinculada con las empresas y organizaciones sociales.
Responsable:	Rector		

Proveedores	Entradas	PHVA	Descripción	Salidas	Clientes
Gestión de Riesgos, Oportunidades y SNC - Oficina de Planeación					
Externos MEN, IES, Entes de Control Internos Procesos Institucionales	- Información del Contexto Interno y Externo - Seguimiento a SNC, Oportunidades y Riesgos anteriores	P	Análisis del contexto interno y externo	- Seguimiento a SNC, Oportunidades y Riesgos - Oportunidades aprovechadas - Riesgos y SNC controlados	Externos MEN, IES, Entes de Control Internos Procesos Institucionales
		H	Identificación de Riesgos, Oportunidades y SNC		
		V	Análisis y Valoración de Riesgos		
		A	Seguimiento a SNC, Oportunidades y Mapa de Riesgos por Proceso e Institucional		
Planeación Institucional - Oficina de Planeación y Banco de Proyectos					
Externos - Departamento Nacional de Planeación - MEN - Departamento Administrativo de la Función Publica - Concejo Municipal Internos Responsables de las áreas y dependencias académicas o administrativas	- Plan Nacional de Desarrollo - Plan Decenal de Educación - Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Plan Municipal de Desarrollo - Presupuesto Aprobado - Plantilla descripción de actividades (F1) diligenciada	P	- Construcción del PED - Definición de Metas Institucionales	- Plan Estratégico de Desarrollo - Plan Operativo Anual de Inversiones aprobado - Plan de Acción Institucional Aprobado - Plan Anual de Adquisiciones Aprobado - Actas de Seguimiento a los proyectos - Fichas de Indicadores diligenciada	Externos - MEN - Departamento Administrativo de la Función Publica - Concejo Municipal - Entes de Control Internos - Comunidad Universitaria - Concejo Directivo
		H	- Definición de programas y proyectos - Construcción del Plan Operativo Anual de Inversiones - Construcción del Plan de Acción Institucional de la vigencia - Construcción del Plan Anual de Adquisiciones		
		V	- Análisis y evaluación de los programas, proyectos, acciones, - Indicadores y ejecución presupuestal Anual		
		A	Resultados institucionales		

Proveedores	Entradas	PHVA	Descripción	Salidas	Clientes
Comunicación Institucional - Oficina de Comunicaciones					
Externos - Medios de Comunicación - MEN - Gobernación - Alcaldías - Entes de Control - IES - Comunidad en general - Grupos de interés Internos Unidades académicas y administrativas	- Solicitud de servicios de comunicaciones - POAI - Matriz de medios de Comunicación	P	Planeación de actividades comunicacionales	- Plan Institucional de Comunicación - Divulgación del quehacer universitario en los medios de comunicación institucional - Prestación de servicios de la Oficina de Comunicaciones	Externos - Medios de Comunicación - MEN - Gobernación - Alcaldías - Entes de Control - IES - Comunidad en general Internos Comunidad Universitaria
		H	Prestación de servicios de comunicaciones		
		V	Evaluación de los servicios de comunicaciones		
		A	Acciones de mejora		
Mercadeo Institucional - Oficina de Mercadeo					
Externo - Cali y Municipios cercanos - Empresas - Instituciones de educación - Medios de comunicación Internos - Estrategia institucional - Alta dirección - Gestión académica - Gestión de la información	Externos - Necesidades y expectativas - Bienes y servicios - Espacios para la comunicación Internos - PED - Información sobre la oferta académica - Información estadística	P	Planeación y formulación de programas, planes y proyectos para dar a conocer la Institución y su oferta académica, hacia el objetivo de lograr el posicionamiento institucional.	- Plan de promoción - Estrategias de comunicación publicitaria - Encuestas analizadas de la satisfacción de los usuarios atendidos en la Oficina de Mercadeo - Plan de visitas - Asesoría telefónica y personal - Publicidad en diversos medios masivos y directos - Sistema de gestión de relacionamiento con los usuarios - Actas de reuniones	Externos - Población de Cali y Municipios cercanos - Empresas e instituciones de educación Internos - Todos los procesos institucionales - Gestión directiva
		H	- Implementar las directrices institucionales - Asesorar a las personas y empresas interesadas en los servicios educativos de la Institución - Realizar, dirigir y ejecutar el plan de promoción institucional - Hacer proyectos que permitan mejorar la gestión del proceso - Hacer visitas de servicio a empresas, instituciones educativas, ferias educativas - Realizar y analizar comparativos del ambiente competitivo - Hacer despliegue de los objetivos estratégicos y operacionales, con el propósito de comprometer a todos los colaboradores hacia su cumplimiento		

Proveedores	Entradas	PHVA	Descripción	Salidas	Clientes
Mercadeo Institucional - Oficina de Mercadeo					
		V	- Recopilar datos y procesar indicadores de gestión relacionados con el proceso y con el ingreso de nuevos estudiantes - Elaborar y presentar informes de gestión a la Rectoría y otras áreas interesadas en la información	- Portafolio de servicios - servicios para las otras áreas de la Institución - Informes de gestión	
		A	Acciones de mejora para el proceso	- Comparativos con otras IES	
Secretaría General					
Externos - Entes de Control - Ciudadanos - IES - Asociaciones, Organizaciones, Redes y otros. - Juzgados, Tribunales Internos - Alta Dirección - Unidades académicas y administrativas - Docentes - Estudiantes - Funcionarios y contratistas	Leyes Nacionales - Normatividad MEN - Jurisprudencia Altas Cortes - Régimen Disciplinario servidores públicos - Estatuto General Institucional - Resoluciones y Acuerdos UNIAJC - Reglamento Estudiantil Institucional - Solicitudes administrativas - Acciones constitucionales - Quejas disciplinarias	P	Radicación, reparto,trámite y decisión de solicitudes administrativas. Funciones de ControlInterno Disciplinario.	- Resoluciones, Acuerdos - Constancias, Certificaciones - Convenios de práctica, cooperación, Marco de cooperación, Específicos, nacionales e internacionales - Oficios de respuesta a derechos de petición, acciones de tutela, acciones constitucionales y demandas interpuestas contra la institución	Externos - Entes de Control - Ciudadanos - IES - Asociaciones, Organizaciones, Redes y otros, de IES Nacionales e Internacionales - Juzgados, Tribunales Internos - Alta Dirección - Unidades académicas y administrativas - Docentes, Estudiantes - Funcionarios y contratistas
		H	- Elaboración de actos administrativos. - Organización y secretaría de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Directivo y Consejo Académico. - Respuesta a Derechos de Petición, Acciones Constitucionales y demandas interpuestas ante la Institución. - Asesoría jurídica institucional.		
		V	- Revisión jurídica y control de implicaciones administrativas de Convenios.	- Actos administrativos de acción disciplinaria (Autos, Fallos) - Requerimientos, instrucciones	
		A	- Coordinación actuación entre dependencias - Control interno disciplinario		

Proveedores	Entradas	PHVA	Descripción	Salidas	Clientes
Gestión Documental - Archivo Central					
Externos - AGN - Comunidad en General Internos - Procesos Institucionales	- Directrices en GD - Cuadro de Clasificación Doc. - Instructivos Internos GD - Información solicitada y recibida - TRD - Invent. Docum. -TVD.	P	Planeación Documental	- PINAR - PGD - Plan de Trabajo AC - Capacitaciones en GD - Inventario de Activos de Información - Información institucional organizada - Respuesta oportuna a las solicitudes de información - Acceso a la información - Doc. Sistema Integrado de Conservación - Información Preservada	Externos Comunidad en General Internos Procesos Institucionales
		H	- Producción documental - Gestión y tramite documental - Organización documental - Transferencia documental - Disposición documental - Preservación a largo plazo		
		VA	- Valoración documental - Auditorias de Archivo - Mejora en la GD		
Revisión x Dirección - Rectoría					
Externos ICONTEC Internos Procesos Institucionales	- Plan de Acción Inst. - Indicadores Gestión - Sal. No Conf. (SNC) - Riesgos y Oport. - Informes de PQRS - Inf. Enc. Satisfac. - Inf. aud. int. y ext. - Plan de Mejtto. - Cambios al SIGO - Acciones y Decisiones de la anterior RxD	P	Recolección de la Información	- Informe de RxD divulgado - Acciones de RxD Ejecutadas y con resultados institucionales - Insumos para Informe de Gestión para Rendición de Cuentas	Externos - Contraloría - ICONTEC Internos - Líderes y Gestores de Procesos - Comunidad Académica
		H	Análisis de Resultados Institucionales		
		V	Reporte de Resultados Institucionales		
		A	Seguimiento a Acciones y Decisiones de RxD		

Requisitos	Recursos
<u>Cliente (Estudiantes):</u> - Suministrar información veraz, objetiva y oportunamente, de manera ética y profesional - Garantizar el acceso a los diferentes medios de comunicación y a la información publicada en éstos. <u>Legales, Organización y Norma:</u> Ver CAL-O-5 Normograma General <u>Partes Interesadas:</u> - Docentes, Funcionarios Académicos y Administrativos, Egresados, Familiares de estudiantes, Sector Productivo, Otras IES, Entidades Estatales (Gobierno y Control), Entorno (Vecinos), Proveedores y Contratistas y Comunidad Organizada: Suministrar la información requerida oportunamente, de manera ética y profesional	<u>Financieros:</u> Presupuesto en los Proyectos BP 23991 "Modernización de la Estructura Organizacional y de Gestión ", BP 23772 "Desarrollo de la infraestructura física", BP 23551 "Fomentar el Bienestar Institucional en la comunidad Universitaria", BP 213020101 Materiales y suministros y Gastos de Funcionamiento. <u>Rectoría:</u> <u>Humanos:</u> 1 Periodo, 1 Nombrado provisional y 1 Becario <u>Físicos:</u> 2 Oficinas. <u>Tecnológicos:</u> 2 Computadores, 2 Teléfonos, 1 Impresora (Compartidad piso Administrativo). <u>Secretaría General:</u> <u>Humanos:</u> 1 Secretario General (LNR); 2 Provisional y 1 Becario. <u>Físicos:</u> 2 Oficinas. <u>Tecnológicos:</u> 4 Computadores, 3 Teléfonos, 1 Impresora (Compartidad piso Administrativo). <u>Planeación - Banco de Proyectos:</u> <u>Humanos:</u> 1 Jefe de Oficina (LNR), 1 Profesional Universitario (Provisional) y 1 Auxiliar Administrativo (NP) <u>Físicos:</u> 3 Oficinas <u>Tecnológicos:</u> 3 teléfonos, 3 computadores, 1 impresora (Compartida) <u>Comunicaciones:</u> <u>Humanos:</u> 1 Jefe de Oficina (LNR), 2 Nombrados provisionales, 3 conntatistas de apoyo administrativo y 2 Bercarios <u>Físicos:</u> Oficina con Cabina de Radio y Espacio de diseño y edición <u>Tecnológicos:</u> Software de Diseño (Paquete Adobe y Creative Cloud) y de Radio (Adacity, Radio Dj, Zara Radio, Oddcastv3 y MYSQL), 9 Computadores, 2 Consolas, 5 Cámaras Fotográficas, 2 Cámaras de video, 3 Teléfonos, 1 Impresora, 6 Micrófonos, 2 Amplificadores, 1 Planta Skp, 1 Regleta de 8 puestos, 6 bases de micrófonos, 8 parlantes Selenium, 4 Parlantes de 10", 4 Parlantes de 8", 2 Parlantes <u>Mercadeo:</u> <u>Humanos:</u> 1 Jefe de Oficina (LNR), 3 Nombrados provisionales, 5 contratistas de apoyo administrativo y 1 Becario(sur). <u>Físicos:</u> Espacio para atención personal al público en general, Espacio para atención telefónica y 2 oficinas <u>Tecnológicos:</u> 14 equipos de cómputo, 11 Teléfonos, 1 Impresora (compartida con BU y Ventanilla única), 1 conmutador <u>Archivo Central:</u> <u>Humanos:</u> 1 Nombrado Provisional, 2 contratistas y 2 Becarios <u>Físicos:</u> 2 Oficinas, 1 Archivo central y 1 Ventanilla única <u>Tecnológicos:</u> 6 Computadores, 2 impresoras compartidas, 2 Scaners y 3 Teléfonos

Indicadores	Riesgos
- 7 Indicadores del Tablero de Mando (Rectoría) - Ejecución de disponibilidades presupuestales - Presupuesto Ejecutado - 2 Indicadores de Diseño (Comunicaciones) - 2 Indicadores de Radio UNIAJC (Comunicaciones) - 3 Indicadores de Redes Sociales (Comunicaciones) - Impacto de medios de comunicación (Comunicaciones) - Estadísticas semanales de seguimiento a inscripciones, admisiones y matrículas (Mercadeo - cada semestre) - Volumen de servicios atendidos en AC - Disponibilidad de almacenamiento en AC - Inventarios Documentales Actualizados - Denuncias y Hallazgos por Corrupción (SEGE) Ver Fichas de Indicadores del Proceso	- Baja ejecución de los Proyectos del PED - Afectación en la calidad de la información institucional - Pérdida de la información institucional - Incumplimiento de requisitos jurídicos - Cantidad de matriculados inferior a la esperada - Manejo inadecuado de la imagen corporativa Ver Mapa de Riesgos del Proceso

Documentos Asociados	
DE-M-001 Identidad Corporativa UNIAJC DE-M-002 Gestión Emisora Radio UNIAJC DE-M-003 Prestación de Servicios Oficina de Comunicaciones DE-M-004 Uso de Redes Sociales DE-M-005 Protocolo de Comunicaciones DE-M-006- Archivo Central DE-M-007- Archivos de Gestión DE-P-001 - Revisión por Dirección DE-P-002 - Gestión Riesgo DE-P-003 - Elaboración, Aprobación y Actualización TRD y TVD DE-P-004 - Administración de Archivos DE-P-005 - Registro y Radicación de Comunicaciones Oficiales DE-P-007 - Procedimiento - Mercadeo institucional DE-P-008 - Banco de Proyectos	DE-I-003 - Eliminación Documental DE-I-004 - Aplicación Tablas de Retención Documental -TRD DE-I-005 - Transferencias Documentales DE-I-006 - Inventarios Documentales DE-I-007 - Consulta y Préstamo de Documentos

Versión	Fecha	Razón de la Actualización
1	feb-10	Primera versión del Mapa de Procesos (V1)
2	oct-11	Primera actualización del Mapa de Procesos (V2)
3	feb-18	Segunda actualización del Mapa de Procesos (V3)
4	may-20	Se actualiza Objetivo de acuerdo al PED 2020-2030, así como Recursos, Indicadores y Riesgos (V4)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Zayra Milena Lozano Lenis, Daniel Angrino Betancourt, Brian Ortiz Álvarez, Patricia Parra Guzmán, Lady Giovanna Muñoz, Luis Guillermo Betancourt Cargo: Gestores del Proceso Fecha: Febrero 23 de 2018	Nombre: Zayra Milena Lozano Lenis, Daniel Angrino Betancourt, Brian Ortiz Álvarez, Patricia Parra Guzmán, Lady Giovanna Muñoz, Luis Guillermo Betancourt Cargo: Gestores del Proceso Fecha: Mayo 13 de 2020	Nombre: Hugo Alberto González López Cargo: Rector Fecha: Mayo 13 de 2020