VRG 379 - Anexo 1: RUTA CRITICA DE PROCESOS
Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental -SIGA

Componente de Gestión	Propósitos Institucionales	Actividad	Registro	2016 AGO	2016 SEPT	2016 OCT	2016 NOV	2016 DIC	2017 ENE	2017 FEB	2017 MAR	Documentos de apoyo	Link de acceso
Gestión del Riesgo	* Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos institucionales y de proceso. * Fortalecer la asignación y el uso eficaz de los recursos para el tratamiento de riesgos. * Fomentar la gestión proactiva. * Fortalecer el gobierno. * Establecer una base confiable para la toma de decisiones y la planificación. * Mejorar los controles. * Mejorar la eficacia y la eficiencia operativa. * Minimizar las pérdidas. * Mejorar el aprendizaje y la flexibilidad organizacional. * Incrementar el desempeño de la salud y la seguridad, así como la protección ambiental.	Realizar el seguimiento y cierre de las acciones derivadas de los planes de tratamiento de los riesgos identificados en vigencias anteriores	Soporte en físico o en Softexpert									Guía para la Administración del riesgo U-GU-15.001.003	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2460
		Actualizar la Matriz única de Riesgos por Proceso *(incluye riesgos de corrrupción)* para la vigencia 2016-2017	Matriz de riesgo única por proceso en Softexpert		Seguimiento Plan Anticorrupción		Seguimiento Plan Anticorrupción				Seguimiento Plan Anticorrupción	Procedimiento Administración del riesgo U-PR-15.001.008	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2379
		Formular Planes de Tratamiento con acciones para el período 2016 (agosto) - 2017 (julio)	Planes de tratamiento registrados y gestiónados en Softexpert									Fotmato Matríz de riesgo U-FT-15.001.008	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2456
		Gestionar Planes de Tratamiento para la vigencia 2016-2017											
		Evaluar la gestión del riesgo	Medición de indicadores de la gestión del riesgo por proceso y vigencia en Softexpert									Formato Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora U-FT-15.001.001	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2447
Información Documentada	* Incorporar el uso de herramientas adecuadas para la planeación, ejecución, seguimiento y autoevaluación. * Hacer más eficiente la gestión académica-administrativa a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las Universidad así como , el mejor uso de los recursos. * Permitir la trazabilidad de la gestión, su fuente de información para la simplificación, optimización, estandarización, automatización, etc.	Mantener actualizada la Caracterización única del proceso y velar por su implementación	Caracterización vigente en Softexpert									Procedimiento Elaboración y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión U-PR-11.005.020	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2513
		Mantener la documentación actualizada y controlada en Soft Expert garantizando su implementación y control *(procedimientos, formatos, guias, instructivos y manuales)*	Documentación del proceso en todos sus niveles actualizada y adminsitrada en Softexpert									Formato Solicitud Documental U-FT-11.005.004	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=5366
		Mantener el control de registros y garantizar su implementación de acuerdo a las directrices emitidas por la División Nacional de Gestión y Patrimonio Documental	Tablas de Retencian vigentes según lineamientos de la DNGPD									Procedimiento Organización de Archivos de Gestión U-PR-11.005.010	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2597
Trámites y Servicios	*Satisfacer las necesidades de los usuarios a través de la calidad de los trámites y servicios. *Racionalizar a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y servicios académico- administrativos de la Universidad. * Mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones académico-administrativas. * Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y servicios académico-administrativos por medios electrónicos. *Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de UN. * Permitir que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por la Universidad de una manera transparente, organizada y en línea. *Promover la calidad, transparencia y las buenas prácticas de gestión. * identificar la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.	Elaborar o actualizar el inventario de trámites y servicios en la UN con base en los usuarios y estado de trámites y servicios	Inventario de trámites y servicios actualizado en Softexpert		Seguimiento Plan Anticorrupción	Auditoria de Seguimiento ICONTEC	Auditorias Internas de Gestión (procesos aleatorios)	Seguimiento Plan Anticorrupción		Informe de Revisión por la Dirección 2016		Auditoria Contraloría General de la República (fecha estimada de acuerdo a la experiencia con el ente de control)	Formato Ficha Técnica Producto o Servicio U-FT-15.001.015	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2545
		Priorizar los trámites y servicios identificando el porcentaje (%) de mejora a alcanzar para las vigencias 2016 y 2017, definiendo las acciones de*(racionaización, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y/o automatización)*	Documento de priorización de trámites y servicios para cada vigencia									Procedimiento Tratamiento de Fallas en la Prestación del Servicio U-PR-15.001.006	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2398
		Publicar los trámites y servicios en la página web del proceso, dependencia, Universidad y/o en el SUIT garantizando su actualización.	Trámites y servicios actualizados en las páginas web y demás herramientas de información pública									Formato Identificación y Control de Fallas en la Prestación del Servicio U-FT-15.001.004	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=5110
		Reportar las fallas en la prestación del servicio en la herramienta establecida por el proceso	Fallas en la prestación del servicio reportadas y analizadas *(de acuerdo a los eventos presentados)*									Formato Reporte de Fallas en la prestación del Servicio U-FT-15.001.005	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2452
		Aplicar instrumentos de seguimiento y evaluacion para determinar la satisfacción de usuarios con su correspondiente análisis.	Encuesta de satisfacción y/o otros instrumentos aplicados con su respectivo análisis *(mínimo una vez al año)*		Seguimiento Plan		Seguimiento Plan				Seguimiento Plan	Procedimiento Medición de la Satisfacción de los usuarios U-PR-15.001.013	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=5589
		Atender y analizar las quejas y reclamos del proceso.	Quejas y reclamos atendidos y analizados *(seguimiento trimestral por parte de la VRG y Secretarias de Sede)*									Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia U-PR-15.001.003	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=5617
Medición y Análisis	*Permitir, dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad, impacto y satisfacción social. *Incorporar el uso de herramientas adecuadas para la planeación, ejecución, seguimiento y autoevaluación.	Realizar la medición y el análisis de indicadores de proceso que determinan el desempeño de los mismos.	Hojas de vida de indicadores actualizado Soporte de análisis de indicadores									Manual de Indicadores de Proceso U-MN-14.002.001 Formato Hoja de Vida del Indicador U-FT-14.002.012	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=3231 http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2495
Planes de Mejoramiento	ACTIVIDAD TRANSVERSAL A TODOS LOS COMPONENTES DE GESTIÓN *Fortalecer una cultura de mejoramiento continuo académico-administrativo. *Incorporar el uso de herramientas adecuadas para la planeación, ejecución, seguimiento y autoevaluación.	Realizar el seguimiento de los planes de mejoramiento y cierre de las acciones de acuerdo a las fechas establecidas.	Soporte en físico o en Softexpert									Guía Básica de Mejora U-GU-15.001.002	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2945
		Formular acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidades de mejora debidamente documentadas según fuente de mejora *(riesgos, auditorias internas y externas, información documentada, servicio, quejas y reclamos, encuestas de satisfacción, fallas, indicadores, etc)*	Planes de Tratamiento y/o de Mejoramiento implementados y administrados en Softexpert									Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora U-PR-15.001.005	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2399
		Realizar el cierre de hallazgos de auditorias internas y externas (incluye hallazgos ICONTEC)	Hallazgos cerrados y registrados en Softexpert									Formato Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora U-FT-15.001.001	http://168.176.239.22/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2447

* El sistema integrado de gestión y cada uno de sus componentes es evaluado de forma periódica por Control Interno y diferentes instancias de control, previa comunicación con los lideres de proceso.

Tiempo estimado para la realización de las actividades
Auditoria de seguimiento ICONTEC
Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - DNPE y ONCI
informe de revisión por la Dirección 2016
Auditorias Internas de Gestión (procesos aleatorios) - aprobado por el Comité Nacional de Control Interno Acta 3 de marzo 2016
Auditoria Contraloría General de la República *(fecha estimada de acuerdo a la experiencia con el ente de control)*

Elaboró: ViceerrectoríaGeneral - Agosto2016