

RUTA CRITICA - CALIDAD UN

TEMA PRINCIPAL	ACTIVIDAD	2014												RESPONSABLES				
		Octubre		Noviembre				Diciembre				Enero						
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		3	4		
Lineamientos básicos	Sensibilización al interior del proceso de los lineamientos institucionales y basicos de calidad (¿Cómo contribuyo y participo en el cumplimiento de los lineamientos institucionales?)																	Vicerrectores, Directivos, Jefes y Funcionarios que participan en el proceso
Documentación de procesos	Actualizar la Caracterización del Proceso correspondiente																	Vicerrectores, Directivos y Jefes del Nivel Nacional en coordinación con los Jefes y Directivos de Sede y Facultad
	Realizar el inventario de procesos y procedimientos vigente, identificando el porcentaje % a alcanzar de simplificación y estandarización para el año 2014 (De los 22 procesos críticos)																	Vicerrectores, Directivos y Jefes del Nivel Nacional y Sedes
Planes de Mejoramiento	Realizar el seguimiento y cierre de las acciones derivadas de los planes de mejoramiento construidos a partir de la auditoria externa de ICONTEC. (14 no conformidades menores)																	Vicerrectores, Directivos y Jefes del Nivel Nacional, Sedes y Facultad
	Realizar el seguimiento y cierre de las acciones derivadas de los planes de mejoramiento construidos a partir de la auditoria interna de la Universidad.																	
	Realizar el seguimiento y cierre de las acciones derivadas de los planes de mejoramiento construidos a partir de otras fuentes como Planeación Operativa, Encuestas de Satisfacción, Quejas y Reclamos, Gestión del Riesgo, etc.																	
	Construir planes de mejoramiento 2013 derivados de cualquier fuente de hallazgo. (22 procesos priorizados)																	
	Realizar el reporte del estado de avance de las Acciones en el SoftExpert por Sede.																	Vicerrectores de Sede

RUTA CRITICA - CALIDAD UN

TEMA PRINCIPAL	ACTIVIDAD	2014												RESPONSABLES				
		Octubre		Noviembre				Diciembre				Enero						
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		3	4		
Gestión del Riesgo	Formular los planes de tratamiento de los mapas riesgos por proceso identificados para 2012-2013.																	Vicerrectores, Directivos y Jefes del Nivel Nacional, Sedes y Facultad
	Realizar el seguimiento y cierre de las acciones derivadas de los planes de tratamiento por proceso																	
	Iniciar la actualización del mapa de riesgos por proceso para el año 2014-2015 de manera unificada entre los distintos niveles incluyendo plan anticorrupción (nacional, sede y facultad). (22 procesos)																	Vicerrectores, Directivos y Jefes del Nivel Nacional en coordinación con los Jefes y Directivos de Sede y Facultad
	Realizar el seguimiento y el cierre de los planes de tratamiento documentados a partir del Mapa de Riesgos Estratégicos de la UN.																	Vicerrectores, Directivos y Jefes del Nivel Nacional
	Construir el Mapa de Riesgos Estratégicos de la UN 2013-2015																	
	Realizar el reporte del estado de avance del seguimiento y cierre de los planes de tratamiento de la Sede y los mapas de riesgos por proceso																	Vicerrectores de Sede
Indicadores de proceso (Indicadores de gestión)	Realizar la medición y el análisis de los indicadores de proceso formulados																	Vicerrectores, Directivos y Jefes del Nivel Nacional, Sedes y Facultad
	Iniciar la actualización de los indicadores de proceso para el año 2014 de manera unificada entre los distintos niveles (nacional, sede y facultad) bajo los lineamientos que se emitan desde la Dirección Nacional de Planeación y Estadística																	
	Realizar el reporte de desempeño de la medición de indicadores de proceso de la Sede del mes inmediatamente anterior																	Vicerrectores de Sede
Gestión Documental	Mantener la documentación actualizada y controlada en Soft Expert garantizando su implementación y control (procedimientos, formatos, guías, instructivos y manuales)																	Vicerrectores, Directivos y Jefes del Nivel Nacional, Sedes y Facultad
	Mantener el control de registros y garantizar su implementación de acuerdo a las directrices emitidas por la Unidad Nacional de Archivo y seguimiento de las oficinas de Archivo de Sede.																	
	Actualizar la línea base de consumo de papel por proceso																	
	Realizar el inventario de procesos, procedimientos, guías, formatos, instructivos y manuales trimestralmente por Sede.																	Vicerrectores de Sede

RUTA CRITICA - CALIDAD UN

TEMA PRINCIPAL	ACTIVIDAD	2014												RESPONSABLES			
		Octubre		Noviembre				Diciembre				Enero					
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		3	4	
Medición de la satisfacción de usuarios (para los procesos misionales (Formación, Investigación y Extensión) y de apoyo (Bienestar, Biblioteca y Laboratorios) de cara al usuario)	Realizar el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio aplicada en el 2012 y 2013																Vicerrectores, Directivos y Jefes del Nivel Nacional, Sedes y Facultad
	Identificar las posibles fallas y su tratamiento según el procedimiento obligatorio																
	Solución y cierre de las solicitudes realizadas por usuarios a través de Buen Trámite y del Sistema de Quejas y Reclamos.																
	Realizar el reporte de seguimiento a la medición de la satisfacción de usuarios																Vicerrectores de Sede
Revisión por la Dirección 2013	A nivel de Sede realizar y aprobar la Revisión por la Dirección en comparación con el informe del año inmediatamente anterior.																Vicerrectores de Sede
Buenas prácticas	Iniciar la identificación de manera general de las buenas prácticas de gestión existentes en el proceso (tramites y servicios, reducción de papel y de recursos, atención al usuario, procesos y procedimientos internos electrónicos, atención al usuario, ventanilla unicas de servicio, participación por medios electrónicos entre otros)																Vicerrectores, Directivos y Jefes del Nivel Nacional, Sedes y Facultad

Elaboró: Vicerrectoría General