	Caracterización del Proceso	CÓDIGO	HAC-13 v.00
		PÁGINA	1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	Atención al Ciudadano y Transparencia

TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	Misional		Apoyo		Control	

OBJETIVO DEL PROCESO	RESPONSABLE
Determinar las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver de manera oportuna y con calidad, los PQRSDF requeridos por la comunidad en general, mediante la unificación de los diferentes canales de comunicación y atención establecidos por la Universidad de Pamplona; gestionando la participación ciudadana y fortaleciendo las medidas de transparencia de la gestión institucional para favorecer la adecuada atención a las partes interesadas	LIDER DEL PROCESO

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO AL PROCESO		Fortalecer la Gestión Organizacional y la Sostenibilidad Financiera Institucional
ALCANCE	Inicia	La solicitud del usuario.
	Termina	Medición, Análisis y Mejora.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

EMISOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Direccionamiento Estratégico Estado	Plan de Desarrollo Política de Calidad Objetivos de Calidad Directrices (Proyecto Institucional, Reglamentos, Estatutos, Acuerdos, Resoluciones), Requisitos)	P	Identificación de Necesidades Planificación del Proceso Planificación de los recursos necesarios y del personal requerido	Líder del proceso y grupo de mejoramiento	Planificación elaborada del proceso Recursos solicitados Plan de Acción Gestión Plan de compras	Comunidad académico-administrativa SIG Direccionamiento estratégico Gestión del Talento Humano Gestión Adquisición de Bienes y Servicios Gestión de la Infraestructura y Apoyo Logístico.
Sistema Integrado de Gestión	Manual de Calidad FAC-23 "Planificación, control y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión"					

EMISOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Direccionamiento Estratégico	Plan de acción aprobado Asignación de recursos aprobados (presupuesto)	H	Ejecución del plan de acción Elaboración del informe consolidado como Entrada para la Revisión por la Alta Dirección	Líder del proceso y grupo de mejoramiento	Informes de avance del Plan acción Plan acción ejecutado	Direccionamiento Estratégico
Sistema Integrado de Gestión	FAC-23 "Planificación, control y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión" aprobado		FAC-23 "Planificación, control y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión"		Informes, actas, evidencias que soporten la ejecución	Administración del SIG,
Todos los procesos Usuarios internos y externos	Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Informe de análisis trimestral, semestral y anual		Recibir, analizar y re direccionar la PQRSDF		PQRSDF Se da respuesta o se Re direcciona . Reporte consolidado. Informe de análisis Institucional y publicación página Web. transparencia	A las partes Interesada/ Proceso competente Rendición de cuentas
Todos los procesos Usuarios internos y externos	Recolección, Medición Seguimiento y Control de la Satisfacción de las Partes Interesadas Informe de análisis semestral y anual		Recolectar ,Medir, seguir y controlar las encuestas de satisfacción de las partes interesadas		Reporte consolidado de la Satisfacción de las partes interesadas. Informe de análisis Institucional y publicación pagina Web. Transparencia	Proceso competente. SIG –Partes Interesadas Rendición de cuentas
Administración del SIG	Directrices para la elaboración de Documentos Solicitud de cumplimiento de lo contemplado en la "Planificación, control y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión"		Estudio de creación, modificación o eliminación de documentos y su respectiva revisión y aprobación Reunión de Grupo de Mejoramiento para revisión de los planes de mejoramiento. Documentación, indicadores y demás compromisos con el SIG		Documentos, modificados, aprobados, validado, acta de aprobación y publicado en el portal web del SIG Actas, medición de indicadores, planes de mejoramiento planificación, control y seguimiento	Administración del SIG
Gestión del Talento Humano	Solicitud de necesidades de capacitación		identificación de necesidades de capacitación		FGH-10 necesidades de Capacitaciones	Gestión del Talento Humano

Adquisición de Bienes y Servicios. Rectoría (Solicitud de Personal) Gestión de la Infraestructura y Apoyo Logístico	Materiales, insumos. Personal por contrato Recursos físicos y tecnológicos adecuados y asignados		Análisis de necesidades de material, insumo. Personal. Necesidades de infraestructura y mantenimiento de equipos		FAI-02 Requerimiento de Papelería y Útiles de Oficina FCT-04 Novedad Orden de Prestación de servicios. FGI-02 Solicitud del Servicio de Mantenimiento	y Servicios Rectoría Contratación Gestión de la Infraestructura y Apoyo Logístico
Planeación y Control Interno	Solicitud de Identificación de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital Solicitud de avance y cumplimiento de los mapas de riesgos		Análisis del contexto e identificación de los riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital Seguimiento y control de los riesgos con los evidencias correspondientes		Mapa de riesgos aprobado informes de avance y cumplimiento (actas de reunión y soportes)	Planeación y Control Interno
Planeación Institucional	Lineamientos y herramientas para la identificación y valoración de los riesgos y PAAC		Análisis del contexto y las partes interesadas Identificación y valoración del riesgo y PAAC		Mapa de riesgos y PAAC del proceso aprobados	Planeación Institucional
Atención al Ciudadano	Elaboración PAAC Componente 4 mejora del servicio al Ciudadano Componente 5 Transparencia y acceso a la Información Pública		(Componente 4 mejora del servicio al Ciudadano Componente 5 Transparencia y acceso a la Información Pública) Solicitud de seguimiento del PAAC por parte de planeación Seguimiento del PAAC por parte Atención al Ciudadano		Identificación, aprobación, publicación y seguimiento del PAAC.	Planeación Institucional Control Interno de Gestión

EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Control Interno	Plan de Auditorías Internas y evaluaciones de Control Interno	V	Atención de la auditoria interna	Líder del Proceso y Grupo de Mejoramiento	Informe de auditorias	Todos los procesos
Administración del SIG	FAC-23 Planificación y Control de Actividades		Ejecución de acciones correctivas, acciones para controlar riesgos y de mejora		Informes de avance y cumplimiento (actas de reunión y soportes)	Administración del SIG Control Interno Planeación

EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Administración del SIG	Solicitud de avance y cumplimiento de los planes de acciones correctivas. Mapas de riesgos o plan de gestión del cambio y mejora continua	A	Ejecución de acciones correctivas, acciones para controlar riesgos y de mejora	Líder del Proceso y Grupo de Mejoramiento	Informes de avance y cumplimiento (actas de reunión y soportes)	Administración del SIG Control Interno Planeación

REQUISITOS APICABLES	
Norma Técnica de Calidad NTCISO 9001:2015	
Matriz de Requisitos Legales	
MEDICIÓN Y CONTROL	
INDICADORES	**RIESGOS**
SPEI	Mapa de Riesgo de Gestión,Corrupción y Seguridad Digital
Cuadro de Mando de Indicadores	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	
DOCUMENTOS	Ver FAC-01 “Listado Maestro de Documentos Internos”
REGISTROS	Ver FAC-03 “Listado Maestrio de Formatos”

PLANEACIÓN
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN