



**Universidad
de Santander**
UDES

Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación

VIGILADA MINEDUCACIÓN

**Aplicación de cuestionarios para
generar mejoras en los servicios**



Talento Humano



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del procedimiento	Actividad	Descripción del problema	Análisis del problema
Contratación, activación y desvinculación de personal. TAH-PR-002-UDES	Elaboración y firma del contrato de trabajo.	Los docentes clínicos del programa de Medicina entregan los documentos incompletos y los coordinadores de programa no cumplen con el check list enviado desde Talento Humano.	Analizando el problema, este no aplica para conversatorio, es un problema de gobierno y gobernabilidad que desde Talento Humano deben generar acciones coordinadas con el programa.
Procedimiento Contratación, Activación y Desvinculación de Personal. TAH-PR-002-UDES	Elaboración y firma del contrato de trabajo.	<p>La demora presentada en la elaboración del contrato laboral para docentes, se debe a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de las novedades por fuera de las fechas establecidas por TAH-BUC. - Los docentes inician sus laborales sin condiciones contractuales claras y definidas por TAH-BUC. - Tardanza en los tiempos de entrega de la documentación requerida para la contratación. - Entrega posterior al inicio de actividades académicas de la carga horaria definitiva. - Falta de sincronización en las fechas de cierre de nómina, vs programas académicos. 	Desde Sistemas de Información se está trabajando en el servicio de contratos web, por lo tanto, esta situación ya se está trabajando con acciones efectivas y se estima que, para el 2021 B, el Master web cuente con esta funcionalidad, la cual nos evitaría las situaciones planteadas en el problema. No aplica para conversatorio dado lo anterior.

Talento Humano



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del procedimiento	Actividad	Descripción del problema	Análisis del problema
Evaluación y Selección de Personal. TAH-PR-001-UDES	Análisis de la Solicitud de Personal.	La demora en la respuesta a las solicitudes de vinculación de personal por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera o la Jefatura de Talento Humano, lo cual genera malestar con las partes interesadas y demora en los tiempos de ejecución de las actividades de los procedimientos aplicados.	Frente a este problema se han planteado soluciones, dando lineamientos claros en temas de remplazos y contrataciones nuevas, aún persiste esta situación?
Programa de capacitación y formación. TAH-PG-001-UDES	Identificación de las necesidades.	No se cumplen las fechas establecidas en el procedimiento.	¿Porque no se cumplen las fechas establecidas?

Talento Humano



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del procedimiento	Actividad	Descripción del problema	Análisis del problema
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Implementación de formatos y ejecución de procedimientos.	<p>No se implementaron formatos, ni se ejecutaron los procedimientos establecidos para la ejecución de las actividades, generando reprocesos y tardanza, debido a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de empalme a los cargos de Coordinadora y Auxiliar del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.• Desconocimiento de información sobre el manejo interno de los sistemas y procedimientos.• Falta de inducción general a todas las plataformas que se manejan en la Institución.	<p>Analizando la situación planteada es un problema procedimental en el procedimiento de vinculación y desvinculación del personal, así como de la actividad de inducción del personal, ambas a cargo de Talento Humano; desde el subproceso deben liderar acciones para mitigar los problemas registrados, esto no aplica para conversatorio.</p>

Atención al Estudiante



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
Desarrollo de Eventos Institucionales ATE-PR-002-UDES	Propuesta Artista Bienvenida Regreso Mudes UDES	En los Campus de Bucaramanga y Cúcuta, la autorización para la elección del artista invitado al Regreso Mundo UDES no se emite en el tiempo establecido en el procedimiento.	¿A la fecha está persistiendo esta situación? En caso de ser así, ¿porque consideran que esto se presenta?

Compras



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del problema	Análisis problema
Gestión De Proveedores COP-PR-001-UDES	Evaluación y selección de proveedores	En el momento de que la compra se materializa o convierte en compra de registro, el subproceso no puede garantizar el cumplimiento de los requisitos institucionales y legales por parte de los proveedores	Este punto se ha discutido en varias oportunidades y es un tema netamente de gobernanza que se debe trabajar de la mano con la oficina de Talento Humano, recordando las funciones y responsabilidades y adicionalmente una campaña culturizando a los empleados sobre el alcance que tienen en el proceso de compras.
	Condición general: Se deben cumplir los lineamientos legales, institucionales y documentación del subproceso	El subproceso de compras no puede garantizar el cumplimiento del numeral 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente los criterios de reevaluación de proveedores a los proveedores de las compras de registro por tanto no se pueden controlar	¿Porque no se pueden controlar?

Compras



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del problema	Análisis problema
Gestión De Compras COP-PR-002-UDES	Recepción y verificación de requisiciones	Las solicitudes que se reciben con fechas de requerimiento vencidas o próximas a vencer no permiten ejecutarse en los tiempos definidos para la gestión de compras y en el tiempo requerido por el solicitante.	Procedimentalmente creo que esto ya fue subsanado e incorporado en las políticas de compras, por favor me confirman?
	Orden de compra	<p>No existen lineamientos contables documentados para el registro de las cuentas contables y centros de costos en la orden de compra.</p> <p>Los campos determinados dentro de la orden de compra son insuficientes para la descripción del producto a los proveedores.</p> <p>Las personas encargadas de entregar los lineamientos no lo definen por escrito presentándose interpretaciones ambiguas.</p>	¿Esta actividad es procedimental y se había acordado que Diana Estrada con la experiencia contable que tenía, iba a realizar un documento aclarando las dudas para el subproceso, esto se hizo? Por favor confirmar.

Logística



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis problema
Administración de Salas y Equipos Audiovisuales LOG-PR-005-UDES	Atención de la solicitud.	En el campus de Cúcuta la cantidad de equipos del campus Cúcuta es insuficiente para la atención a las solicitudes realizadas por la comunidad universitaria.	El primer problema planteado es de recursos, no aplica para conversatorio, se debe hacer la solicitud de recursos en el presupuesto anual, con la debida sustentación, sin embargo, teniendo en cuenta que estamos un mayor porcentaje de clases en la virtualidad, este punto no aplicaría por lo pronto.
		El número de personal designado para la verificación del funcionamiento de los equipos en presencia del responsable del recibido es insuficiente; ocasionando el incumplimiento a la actividad descrita en el procedimiento.	El segundo punto planteado se puede resolver revisando el método y estrategia que se está utilizando para esta actividad, se puede contar con personal de apoyo que sea un supernumerario institucional, para que apoye en estas labores y más en época de pandemia que no se están desarrollando las actividades presenciales al 100%.
		En el campus de Valledupar la debilidad en el cumplimiento de los lineamientos institucionales establecidos por el subproceso.	Ampliar la información sobre que lineamientos se incumplen.

Logística



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
Administración de Salas y Equipos Audiovisuales LOG-PR-005-UDES	Ejecución y Evaluación del servicio	El número de personal designado para la verificación del funcionamiento de los equipos en presencia del responsable del recibido es insuficiente; ocasionando el incumplimiento a la actividad descrita en el procedimiento.	se puede resolver revisando el método y estrategia que se está utilizando para esta actividad, se puede contar con personal de apoyo que sea un supernumerario institucional, para que apoye en estas labores y más en época de pandemia que no se están desarrollando las actividades presenciales al 100%.
Servicios Generales y Vigilancia LOG-PR-002-UDES	Seguimiento de Actividades Atención de la Solicitud	En el campus de Valledupar la debilidad en el cumplimiento de los lineamientos institucionales establecidos por el subproceso.	Ampliar la información

Logística



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis problema
Servicios de Imprenta LOG-PR-003-UDES	Condiciones Generales: Para el caso de diseño y/o producción de publicaciones académicas y producción intelectual, el solicitante deberá anexar la aprobación del Comité Editorial Udes, para poder iniciar la prestación del servicio.	Debilidad en la identificación de las solicitudes que deben contar con la aprobación del Comité Editorial.	Esta actividad es de fácil identificación con el comité editorial, solicitándole la información y registrándolo como condición general en el procedimiento correspondiente del área de imprenta
	Condiciones Generales: El proceso de diseño y producción y material impreso, debe garantizar el buen uso de la imagen Institucional. El uso del logotipo, inclusión de los slogans o el uso de imágenes propias de la Universidad en el material, será responsabilidad del Coordinador de Imprenta, teniendo en cuenta las políticas de la institución frente al tema.	6 En la actualidad no están definidos y no son claros los lineamientos en referencia al buen uso de la imagen Institucional.	¿Se han solicitado a comunicaciones los lineamientos para el buen uso de la imagen institucional? Comunicaciones informó que hizo entrega de un documento y recomendaciones a imprenta sobre este punto

Mercadeo Institucional



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis problema
Logística Actividades De Mercadeo MEI-PR-005-UDES	Condición general: La requisición de los recursos que demanden aprobación de ejecución presupuestal, se debe enviar con (15) días de anticipación al evento, a excepción de aquellos eventos externos a los que se considere asistir para promoción institucional o como patrocinio, previa autorización del jefe inmediato.	No se garantiza la disponibilidad de los recursos para la atención de las actividades planeadas y aprobadas.	Según información relacionada al subproceso, el problema planteado ya fue resuelto, se maneja una partida para estas actividades con una aprobación presupuestal y un control en compras por la ejecución presupuestal; por favor confirmar.
	Invitación a eventos o actividades	No se pueden atender puntualmente las actividades de promoción que se reciben en el mismo día (caso de las actividades que gestionan los coordinadores o directores de programa) y que implica solicitud y alistamiento de material inmediato, porque los tiempos y autorizaciones establecidas no podrían garantizarse.	Procedimentalmente se incluyeron actividades para solucionar este problema, por favor confirmar.

Mercadeo Institucional



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis problema
Actividades De Promoción Institucional MEI-PR-007-UDES	Seguimiento de Interesados y Aspirantes	Los docentes asignados a Mercadeo no realizan el seguimiento de interesados y aspirantes porque no están de acuerdo con la realización del mismo.	Este problema no se debe estar presentando, dado que no se siguió autorizando horas de profesores para mercadeo, por lo tanto no aplica, por favor confirmar.
		Rotación docentes asignados mercadeo pregrado	Este problema no se debe estar presentando, dado que no se siguió autorizando horas de profesores para mercadeo, por lo tanto no aplica, por favor confirmar.

Mercadeo Institucional



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis problema
Gestión De Material de Publicitario MEI-PR-009-UDES	Aprobación	Demora en la aprobación del plan de material pop par parte de la instancia encargada.	¿Este problema aún se sigue presentando? Si es así, profundizar
		No se garantiza la proyección de los recursos realizada con datos históricos, actualmente la aprobación depende de criterios desconocidos por parte del subproceso.	¿Este problema aún se sigue presentando? Si es así, profundizar
		Demora en la emisión de las órdenes de Compras, para contar con el material pop en los tiempos acordados.	Tengo entendido que este problema está subsanado, por favor confirmar.
	Recepción de Material POP	Cúcuta y Valledupar no cuentan con el suficiente espacio de bodega para la ubicación del material pop aprobado.	Se había asignado espacios físicos para este almacenamiento, por favor confirmar.

Mercadeo Institucional



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis problema
Gestión De Medios Publicitarios MEI-PR-008-UDES	Aprobación	Demora en la aprobación del plan de medios por parte de la Dirección Administrativa para que la ejecución se realice en los tiempos de temporadas de inscripciones.	Con las estrategias presentadas desde MEI, aún persiste este problema?
		No se garantiza la proyección de los recursos realizada con datos históricos, actualmente la aprobación depende de criterios desconocidos por parte del subproceso.	¿Este problema aún se sigue presentando? Si es así, profundizar
		Demora en la emisión de las órdenes de Compras, para ejecutar la pauta en los tiempos acordados.	Tengo entendido que este problema está subsanado, por favor confirmar.
		Demora en los pagos anticipados a proveedores, previamente aprobados.	¿Aún persiste esta situación?

Crédito y Cartera



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
Legalización De Pagos Y Abonos Diferentes A Cartera Ictex CRC-PR-003-UDES	Verificación de la legalización de pagos o abonos	<p>La asignación de personal de apoyo en temporada de matrículas para la legalización de pagos se define en último momento y no garantiza las competencias básicas para la operación. Adicionalmente se limita el tiempo para una capacitación adecuada para el personal asignado.</p> <p>El estudiante que paga en línea no se le refleja automáticamente el pago inmediatamente para continuar con su matrícula académica.</p> <p>Al momento de legalizar pagos en línea de inscripciones y matrículas solo contamos con el soporte en Excel, el cual no permite la identificación plena de los datos del estudiante para realizar el registro contable.</p>	<p>De acuerdo a lo informado por la oficina de Talento Humano, para mitigar este problema, se ha venido asignando de forma reiterativa al personal que cubre estas actividades en vacaciones, con la finalidad de garantizar la continuidad del personal que ha adquirido la experiencia y formación; por favor confirmar.</p> <p>El segundo problema planteado obedece a los reportes con los bancos, ¿desde el líder nacional se ha revisado una alternativa con los bancos para subsanar este problema?</p> <p>En algunas universidades realizan la matrícula académica y posteriormente la financiera, la cual deja en firme la matrícula académica realizada por el estudiante, en caso de no presentarse el pago, se deshabilita; ¿se ha revisado esta opción con el jefe inmediato y partes interesadas?</p> <p>El tercer problema planteado, según información del campus virtual, los reportes se han adaptado a las necesidades para la legalización de pagos, por favor confirmar.</p>

Activos Fijos



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
Novedades de Activos Fijos ACF-PR-003-UDES	Recibo de solicitudes de movimiento de activos fijos.	Para el campus de Bucaramanga en el área de laboratorios, las notificaciones de realización de mantenimiento y traslados de equipos se realizan sobre el tiempo de ejecución, ocasionando incumplimiento en las actividades planeadas del sub proceso e incluso el incumplimiento a la atención de solicitudes.	Analizando el problema planteado, no aplica para conversatorio, el subproceso debe realizar una campaña de sensibilización con el personal de laboratorios para mejorar el cumplimiento de los tiempos.
	Registro de la Novedad en el sistema de información	En la actualidad el campus de Cúcuta no cuenta con el personal suficiente para garantizar el registro y la ejecución de la actividad en los tres sistemas de activos fijos (niif, ofimática y mesa de ayuda).	Lo planteado en el problema es un tema de recursos, revisar la metodología que están usando en los tres campus para optimizar la actividad y en caso de requerirse, solicitar los recursos a la oficina de Talento Humano; no aplica para conversatorio.



Activos Fijos



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
Ingreso y Registro de Activos Fijos ACF-PR-001-UDES	Registro de la entrada del bien.	En la actualidad el campus de Cúcuta no cuenta con el personal suficiente para garantizar el registro y la ejecución de la actividad en los tres sistemas de activos fijos (niif, ofimática y mesa de ayuda).	Lo planteado en el problema es un tema de recursos, revisar la metodología que están usando en los tres campus para optimizar la actividad y en caso de requerirse, solicitar los recursos a la oficina de Talento Humano; no aplica para conversatorio.
	Identificación de ingresos de activos fijos.	Para el campus de Bucaramanga y Valledupar, la comunicación del ingreso de los activos fijos a tiempo y sus respectivos soportes por el sub proceso de compras y los encargados del convenio que apliquen no son reportados oportunamente.	Analizando el problema planteado, no aplica para conversatorio, el subproceso debe realizar una campaña de sensibilización con el personal correspondiente, para mejorar el cumplimiento de los tiempos.

Activos Fijos



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
Toma Física de Inventario ACF-PR-004-UDES	Toma Física del inventario	Los líderes del área no reportan los cambios internos de responsables de los activos fijos en las dependencias.	Analizando el problema planteado, no aplica para conversatorio, el subproceso debe realizar una campaña de sensibilización con el personal correspondiente, para mejorar el cumplimiento en el reporte de los cambios.

Tesorería



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
Cuentas por Pagar TES-PR-003-UDES	Elaboración De Comprobantes de Egresos Y Cheques.	En el campus Valledupar, actualmente en la generación de los egresos en pagos DISFON los comprobantes no se están generan en su totalidad existiendo una inconsistencia con el valor y los pagos aprobados.	Teniendo en cuenta que se han realizado ajustes en el sistema con el Ing. Soporte, ¿aún persiste este problema en el campus de Valledupar?
	Lineamiento Institucional: la cuentas operativas no pueden generar sobregiro bancario.	Para los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar es imposible cumplir con la planeación de pagos aprobada mediante cheques garantizando el lineamiento institucional, porque las cuentas operativas no manejan recursos propios.	Teniendo en cuenta los ajustes que se han venido realizando procedimentalmente de acuerdo a los lineamientos de la alta dirección, ¿aún persiste esto? En caso de ser así, por favor detallar más la situación.

Servicio a Usuario



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
<p>Servicio Correctivo de Equipos de Cómputo Y Periféricos. SEU-PR-002-UDES</p> <p>Asesoría y Concepto Técnico en Temas de Informática. SEU-PR-004-UDES</p> <p>Servicios de Apoyo. SEU-PR-006-UDES</p>	<p>Solicitud del servicio</p>	<p>En los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar el problema es la falta de cultura por parte de los usuarios de servicio a usuario, tanto para solicitud como para el cierre de los servicios prestados por el subproceso a través de la mesa de ayuda.</p>	<p>Al revisar el problema planteado, se identifica que se da respuesta al mismo con actividades propias desde el subproceso, no aplica para conversatorio.</p> <p>Para el 2021 el subproceso debe capacitar y sensibilizar a través de una campaña con cada usuario cliente de este servicio, la importancia del cierre y retroalimentación de los servicios atendidos; esto debe quedar dentro del plan de trabajo en los tres campus.</p>

Seguridad Informática



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del Problema
Respaldo y restauración de la información SEI-PR-003-UDES	Preparación de equipos para respaldo y/o restauración	La mayoría de los usuarios no tienen agrupada y clasificada su información en una ubicación determinada, lo que genera demoras al momento de realizar respaldos o restauraciones de la información.	Al revisar el problema planteado, se identifica que se da respuesta al mismo con actividades propias desde el subproceso, no aplica para conversatorio. Para el 2021 el subproceso debe capacitar y sensibilizar a través de una campaña con cada usuario de equipos de cómputo, las prácticas adecuadas para guardar la información.



Sistemas de Información



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
<p>Proyecto de Desarrollo de Software SII-PR-001-UDES</p>	<p>Condiciones generales: criterios de aceptación – disponibilidad de recursos.</p>	<p>Actualmente, los salarios que se manejan para el cargo de desarrollador no son tan competitivos en el mercado de la ciudad, generando complicaciones o dificultad para la contratación de vacantes.</p>	<p>¿Actualmente persiste este problema? Se creó una escala para mitigar este riesgo, por favor confirmar.</p>
<p>Diseño de software SII-PR-002-UDES</p>	<p>Condiciones generales: Es importante contar con la cooperación, participación activa y suministro de información del proceso o subproceso que solicitó el desarrollo de la nueva aplicación.</p>	<p>La falta de compromiso por parte del solicitante en la entrega de información oportuna, requerida como entradas para el Diseño del proyecto de software, creando demoras en la ejecución de los procedimientos del subproceso.</p>	<p>Este punto es procedimental, en condiciones generales del procedimiento correspondiente, adicionalmente se deben hacer los ajustes procedimentales, teniendo en cuenta esta situación.</p>

Infraestructura Tecnológica



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del problema	Análisis problema
Administración de la Red IFT-PR-001-UDES	Condición General: Las instalaciones y ubicaciones de equipos de red activos y pasivos, serán responsabilidad del subproceso de Infraestructura Tecnológica.	En la institución se aprueba proyectos sin tener en cuenta el concepto técnico previo de infraestructura tecnológica, creando inconvenientes a la hora de poder realizar implementación de nuevos puestos de trabajo o reubicación.	La descripción del problema no está asociada a una solución a través de cuestionarios, es un tema procedimental que desde el liderazgo del subproceso se puede organizar con el subproceso de Planta Física y Gestión Financiera, informando los lineamientos a presupuesto y partes interesadas que intervienen en situaciones que originan el problema planteado.

Infraestructura Tecnológica



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del problema	Análisis problema
Todos los procedimientos determinados dentro del subproceso.	Los criterios de aceptación para los procedimientos del subproceso son: disponibilidad de recursos.	La demora en la aprobación de los recursos y/o materiales para cumplir con las necesidades identificadas en cada una de las actividades del subproceso.	El problema descrito no requiere de la actividad de gestión del conocimiento, es un tema procedimental que se coordina con presupuesto y compras; lo invito a que revise con presupuesto que estrategia se puede generar, de tal forma que la aprobación de los recursos a los proyectos presentados con anticipación cuenten con una aprobación oportuna y de igual forma revisar con la líder de compras, el mejoramiento de los tiempos de respuesta.



Registro y Control Académico



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis problema
<p>Apertura, Registro y Cierre de Matricula Académica y de sus Modificaciones RCA-PR-003-UDES</p>	<p>Apertura, cierre y Registro de matrícula académica.</p>	<p>El incumplimiento de las fechas establecidas en el calendario académico para la realización de matrícula académica y sus modificaciones.</p> <p>La planeación de horarios no tiene un responsable definido y solo se realiza el cumplimiento de tipología docente.</p> <p>Desde la asesoría de la vicerrectoría de docencia se establecen parámetros que van en contra de la documentación determinada dentro del proceso de Registro y Control Académico.</p> <p>Las condiciones de creación de períodos académicos en SIGA-UDES no están a cargo de Registro y Control.</p> <p>Se realizan ajustes al sistema SIGA-UDES que afectan la operación del proceso.</p>	<p>En la Vicerrectoría de Docencia se han venido realizando ajustes estar lo más ajustado al calendario académico, ¿esto aún se sigue presentando? ¿En qué fechas específicamente se están incumpliendo?</p> <p>Actualmente se está adelantando la estandarización de la planeación de horarios, ¿aún está persistiendo este problema?</p> <p>Por favor ser más explícito y enunciar en qué casos se está presentando lo anterior.</p> <p>¿Porque no están a cargo de RCA? ¿Porque es prioritario que esto sea así? ¿En que afecta el desarrollo normal de las operaciones de RCA?</p> <p>¿Frente al problema de ajustes a SIGA-UDES, aún se sigue presentando? Según información, cuando se hacen los ajustes se notifican las ventanas de mantenimiento para los planes de contingencia.</p>

Gestión Documental



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema	RTA GED 27/01/2021
<p>Correspondencia Recibida GED-PR-001-UDES</p>	<p>Condición General: La correspondencia externa recibida, se receptiona en el área de correspondencia asignada por la oficina de GED, ninguna dependencia o persona ajena a esta oficina está autorizada para realizar esta labor.</p>	<p>Entrega de correspondencia por parte de mensajeros directamente de entidades se queda sin radicación y registro del área de correspondencia.</p>	<p>¿Porque se queda sin la radicación y registro? RTA: De acuerdo a lo expuesto, esto es un problema de gobierno y gobernabilidad que deben manejar con la oficina de Talento Humano, donde se reporten los incumplimientos para la toma de acciones como requerimientos entre otros; no aplica para cuestionarios.</p>	<p>Aunque se ha socializado la importancia de la radicación, se reciben comunicaciones en las áreas de trabajo y no son reportadas al área de correspondencia para su oficialización. La radicación es un requisito de ley, que permite el control de las comunicaciones y atender requerimientos, validar tiempos de respuesta a oficios contenciosos o que tenga términos.</p>

Gestión Documental



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema	RTA GED 27/01/2021
<p>Correspondencia para Despacho GED-PR-002-UDES</p>	<p>Todas las comunicaciones institucionales deben tramitarse a través del área de correspondencia, designada por la oficina de Gestión Documental</p>	<p>Las comunicaciones externas para despacho no son allegadas al área de correspondencia para radicación y registro incumpliendo procedimiento interno y requisito de ley, no se pueden atender consultas de personas o entidades interesadas, no se determinan los tiempos de respuesta</p>	<p>Analizando el problema planteado, la raíz del mismo se fundamenta en dificultades en el área de gobierno y gobernabilidad; esto se debe tratar desde el proceso con la oficina de Talento Humano, no aplica para conversatorio. RTA: sigue siendo tema de gobierno y gobernabilidad y gestión de la líder, debe generar acciones que hagan efectivas la aplicación de lineamientos, lo ha escalado con el jefe inmediato del proceso para radicar una copia de lo que pasa a talento humano con copia a las partes correspondientes?</p>	<p>Ya se ha planteado en otras ocasiones la situación a TAH incluso se solicitó la inclusión de estas actividades en la evaluación de desempeño.</p>

Gestión Documental



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema	RTA GED 27/01/2021
<p>Correspondencia para Despacho GED-PR-002-UDES</p>	<p>Condición General</p> <p>Para garantizar la entrega oportuna, la correspondencia se recolectará en los horarios establecidos por la Oficina de Gestión documental de cada campus.</p>	<p>No se planifican la elaboración y despacho llevan al área de correspondencia sobre los tiempos establecidos, requiriendo servicios de trámite más costosos o adicionales.</p>	<p>Analizando el problema planteado es de tema procedimental y generación de una campaña por parte de GED frente a sus partes interesadas del cumplimiento de esta condición, desde GED se deben tomar acciones para lider la sensibilización del personal; no aplica para cuestionarios.</p>	<p>Ok se atiende sugerencia</p>

Gestión Documental



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema	RTA GED 27/01/2021
Documentación del Proceso	Aplicar directrices del Instructivo de organización de archivos de gestión y transferencias documentales GED-IN-002- UDES	Archivos sin organizar Dificultad en consulta de información Pérdida de información	¿Porque se presenta este problema? RTA: tema de gobierno y gobernabilidad, así como procedimental, no aplica para cuestionarios; diseñar una metodología que supla esas necesidades	Causas: Volumen de tareas No cuenta con personal No existe compromiso del líder

Gestión Documental



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema	RTA GED 27/01/2021
Documentación del Proceso	Condiciones Generales (cumplimiento de la documentación del proceso)	El desinterés de los funcionarios del campus Cúcuta, en la aplicación de lineamientos de gestión documental, conlleva a obtener bajo rendimientos en lo seguimientos y estos resultados perjudican el indicador de gestión documental.	Analizando el problema planteado, la raíz del mismo se fundamenta en dificultades en el área de gobierno y gobernabilidad; esto se debe tratar desde el proceso con la oficina de Talento Humano, no aplica para conversatorio. RTA: sigue siendo tema de gobierno y gobernabilidad y gestión de la líder, debe generar acciones que hagan efectivas la aplicación de lineamientos, lo ha escalado con el jefe inmediato del proceso para radicar una copia de lo que pasa a talento humano con copia a las partes correspondientes?	Ya se ha planteado en otras ocasiones la situación a TAH entre otros, se solicitó la inclusión de estas actividades en la evaluación de desempeño. (Se aclara que el rendimiento en Campus Cúcuta ha mejorado y se contó con el apoyo de este subproceso a través de comunicados)

Gestión Administrativa



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del procedimiento	Actividad	Descripción del problema	Análisis del problema
Control Y Seguimiento Gestión Administrativa DIA-PR-001-UDES	Recepción de los planes de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los líderes de los subprocesos no cumplen los lineamientos institucionales. 2. En los campus de Cúcuta y Valledupar las aprobaciones de los planes de trabajo por parte de los líderes nacionales se presentan fuera de la fecha establecida. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizando el primer problema, la fuente del mismo se origina desde la gobernanza y gobernabilidad, este tema se debe revisar directamente con la oficina de Talento Humano desde el líder del proceso, no aplica para conversatorio. 2. Analizando el problema, la fuente del mismo se origina desde la gobernanza y gobernabilidad, este tema se debe revisar directamente con la oficina de Talento Humano desde el líder del proceso, no aplica para conversatorio.
	Recepción de planes de acción	<ol style="list-style-type: none"> 3. Los líderes de las jefaturas de los procesos y subprocesos no cumplen los lineamientos institucionales. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Analizando el problema, la fuente del mismo se origina desde la gobernanza y gobernabilidad, este tema se debe revisar directamente con la oficina de Talento Humano desde el líder del proceso, no aplica para conversatorio.

Gestión Financiera



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

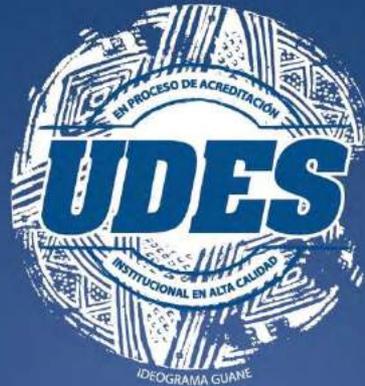
Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
Control Y Seguimiento Gestión Financiera DIF-PR-001-UDES	Recepción de los planes de trabajo	1. Los líderes de los subprocesos no cumplen los lineamientos institucionales. 2. En los campus de Cúcuta y Valledupar las aprobaciones de los planes de trabajo por parte de los líderes nacionales se presentan fuera de la fecha establecida.	1. Analizando el primer problema, la fuente del mismo se origina desde la gobernanza y gobernabilidad, este tema se debe revisar directamente con la oficina de Talento Humano desde el líder del proceso, no aplica para conversatorio. 2. Analizando el problema, la fuente del mismo se origina desde la gobernanza y gobernabilidad, este tema se debe revisar directamente con la oficina de Talento Humano desde el líder del proceso, no aplica para conversatorio.
	Recepción de planes de acción	3. Los líderes de las jefaturas de los procesos y subprocesos no cumplen los lineamientos institucionales.	3. Analizando el problema, la fuente del mismo se origina desde la gobernanza y gobernabilidad, este tema se debe revisar directamente con la oficina de Talento Humano desde el líder del proceso, no aplica para conversatorio.

Gestión Tic



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

Nombre del Procedimiento	Actividad	Descripción del Problema	Análisis del problema
Plan Estratégico TIC DIT-PR-001-UDES	Identificación de necesidades	En la actualidad no se ha podido correlacionar el inventario que tiene el subproceso de activos fijos con los que se generan en los subprocesos de servicio a usuario e infraestructura tecnológica.	<p>1. Analizando el problema y de acuerdo al informe de gestión del 2020 presentado por SEU, este punto está subsanado, dado que :</p> <ul style="list-style-type: none">• ACTIVIDADES En el subproceso de Servicio a Usuario la base de trabajo es el inventario de equipos de cómputo y periféricos de la Universidad de Santander, dicha información es suministrada por el aplicativo del subproceso de Activos Fijos (http://niff.udes.edu.co/index.aspx).



**Universidad
de Santander**
Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación
IDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN



Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES