



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

*Eres tu
somos todos*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 - 2014



San José de Cúcuta, 2013 - 2014

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 – 2014

La Universidad Francisco de Paula Santander, en cabeza de su Rector, **el Dr. Héctor Miguel Parra López**, presenta a la Comunidad Universitaria y a la Comunidad en General, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013 – 2014. Dicho Plan, se estructura en cuatro componentes: *Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo, Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano*; lo anterior, a la luz del cumplimiento de lo establecido en el **Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y en el **Decreto 2641 de 2012** que lo reglamenta.

En materia de lucha contra la corrupción y en búsqueda de la transparencia en el desarrollo de los diferentes procesos y procedimiento que desarrolla nuestra alma mater, la Universidad Francisco de Paula Santander ha venido realizando un trabajo interdisciplinar, en el que no solo se realizan las actividades propuestas por el Gobierno Nacional, sino que además se adelantan una serie de retos en los que se involucra a la ciudadanía en general y a la que le debemos en gran medida nuestro posicionamiento en el Departamento Norte de Santander, como una de la Universidades con niveles altos de calidad y de formación a sus estudiantes líderes del mañana y sobre los cuales reposa la responsabilidad de nuestro futuro venidero.

Sea esta la oportunidad para mostrar el trabajo que adelanta la Universidad Francisco de Paula Santander, en materia de corrupción y las acciones concretas que ha desarrollado y que piensa realizar en cada una de las estrategias de: *Rendición de Cuentas, Antitrámites, Riesgos de Corrupción y Atención al Ciudadano*.

Dr. Héctor Miguel Parra López
Rector
Universidad Francisco de Paula Santander

TABLA DE CONTENIDO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 - 2014

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

Objetivo General

Objetivos Específicos

Alcance

3. MARCO LEGAL

4. METODOLOGÍA DE DISEÑO

4.1 Aspectos Generales

4.2 Componentes del Plan

4.2.1 PRIMER COMPONENTE. "Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo"

MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN POR PROCESOS

Administración de Gestión de la Calidad

Direccionamiento Estratégico

Gestión de Capital Humano

Gestión de Bienes y Servicios

Gestión de Sistemas de Información

Gestión Estudiantil

Gestión Financiera

Investigación, Extensión, Ciencia y Tecnología

Gestión de Comunicaciones y Relaciones Externas

Auditoría y Control Interno

Docencia

Gestión Documental

4.2.2 SEGUNDO COMPONENTE. "Estrategia Antitrámites"

Generalidades

Resolución del Comité Antitrámites

Actividades desarrolladas en materia de Trámites

Identificación de Trámites

Priorización de Trámites a Intervenir

Racionalización de Trámites

Anexos del Segundo Componente

4.2.3 TERCER COMPONENTE. "Rendición de Cuentas"

Generalidades

Resoluciones relacionadas con la Audiencia Pública

Anexos del Tercer Componente

4.2.4 CUARTO COMPONENTE. "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano"

Resoluciones relacionadas con los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Aspectos Generales que describen el Cuarto Componente

Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

SQRS – UFPS (Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos

Fortalecimiento de los Canales de Atención

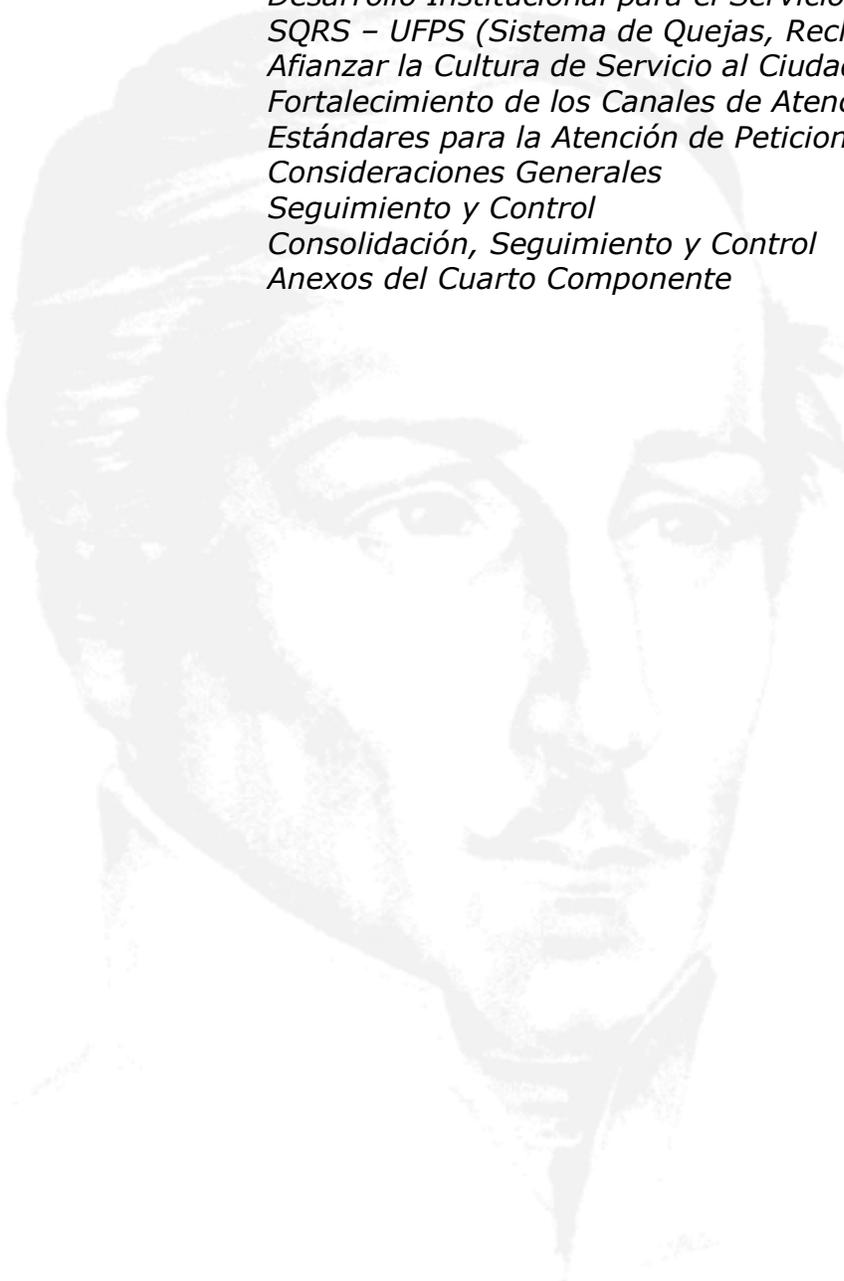
Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos

Consideraciones Generales

Seguimiento y Control

Consolidación, Seguimiento y Control

Anexos del Cuarto Componente



1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Francisco de Paula Santander, dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, creando un ambiente para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, mejorando el proceso de adopción de decisiones, motivando la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones del sector educativo, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos y de los recursos que se asignan para la materialización de los mismos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción incluye cuatro componentes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.** En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales.
2. **Estrategia Antitrámites.** Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
3. **Rendición de cuentas.** Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado-Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la Universidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.** En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Universidad.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

La Universidad Francisco de Paula Santander, comprometida en el fortalecimiento de su gestión institucional y en materia de lucha contra la corrupción y en busca de alcanzar una administración en la que primen la eficiencia y la transparencia en sus actuaciones; ha realizado un trabajo interdisciplinario y articulado con los diferentes estamentos de la comunidad universitaria, con el fin de formular acciones concretas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Lo anterior respaldado en un análisis de debilidades y oportunidades de mejora en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales que abanderan la Universidad.

Objetivo General.

Determinar las estrategias de Prevención y lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para la vigencia 2013-2014, en la Universidad Francisco de Paula Santander, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta.

Objetivos Específicos.

La Universidad Francisco de Paula Santander, pretende:

- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano.
- Mejorar el conocimiento de la Administración Pública frente al manejo del Ciudadano.
- Consolidar la articulación interinstitucional.

Alcance.

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas a todos los procesos y procedimientos definidos y desarrollados por la Universidad Francisco de Paula Santander.

3. MARCO LEGAL

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011), la Universidad Francisco de Paula Santander tomó como guía el documento "**Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**", elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

La Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993, sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.

Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.

Ley 489 de 1998, (artículo 32) Democratización de la Administración Pública.

Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.

Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.

Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Ley 1150 de 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 4567 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005.

Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que *“en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

4. METODOLOGÍA DE DISEÑO

4.1 Aspectos Generales.

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se actualizará anualmente y contemplara entre otros, los siguientes temas: El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, Las Medidas Antitrámites, La Rendición de Cuentas y Los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

4.2 Componentes del Plan.

4.2.1 PRIMER COMPONENTE. "Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo".

La Oficina de Planeación de la Universidad Francisco de Paula Santander, reunió a los diferentes líderes de los **Procesos Estratégicos** (Direccionamiento estratégico y La administración de la gestión de calidad), **Procesos Misionales** (Docencia, Investigación y Extensión), **Procesos de Apoyo** (Gestión comunicación y relaciones externas, Gestión capital humano, Gestión de sistemas de información, Gestión bienestar universitario y Gestión estudiantil, Gestión financiera, Gestión de Tics y medios educativos, Gestión de bienes y servicios y Gestión documental) y de los **Procesos de evaluación** (Auditoría y control interno); con el fin de capacitarlos en la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción del proceso a su cargo.

Adicional a la capacitación brindada a los diferentes líderes de los Procesos, se entregó información complementaria y se prestó la asesoría necesaria para la elaboración del trabajo en cada una de las dependencias de la Universidad que lideran los diversos procesos.

Los resultados se ven reflejados en la presentación del Mapa de Riesgos de Corrupción de los procesos de la Universidad, los cuales contienen la siguiente información:

- La identificación de los Riesgos de Corrupción de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos.
- El establecimiento de las causas, identificando las **debilidades** (factores internos) y las **amenazas** (factores externos), que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a Riesgos de Corrupción.

- La descripción del Riesgo de Corrupción.
- El análisis del Riesgo de Corrupción, buscando determinar el grado de materialización del evento.
- La valoración del Riesgo de Corrupción, planteando controles que combatan o eliminen las causas en caso de que logren materializarse.
- La política de administración del Riesgo de Corrupción, que garantiza la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles Riesgos identificados.
- El seguimiento de los Riesgos de Corrupción, teniendo en cuenta que este debe ser permanente y estar acompañado del análisis de las causas actuales y futuras que se puedan generar.

A continuación se presenta el Mapa de Riesgos de Corrupción de los diferentes Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación de la Universidad Francisco de Paula Santander.

MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN POR PROCESOS

- *Administración de Gestión de la Calidad*
- *Direccionamiento Estratégico*
- *Gestión de Capital Humano*
- *Gestión de Bienes y Servicios*
- *Gestión de Sistemas de Información*
- *Gestión Estudiantil*
- *Gestión Financiera*
- *Investigación, Extensión, Ciencia y Tecnología*
- *Gestión de Comunicaciones y Relaciones Externas*
- *Auditoría y Control Interno*
- *Docencia*
- *Gestión Documental*



Misión:	La UFPS es una Institución Pública de Educación Superior, orientada al mejoramiento continuo y la calidad en los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno en busca de desarrollo sostenible de la región.
Proceso:	ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (GC)
Objetivo:	Definir las políticas, estrategias y lineamientos para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad SIGC UFPS, que garantice la prestación de un servicio de calidad, la salud y bienestar de todos los grupos de interés y el compromiso con el medio ambiente y la sociedad en el contexto de la misión, visión y los objetivos institucionales, con el propósito de generar una cultura organizacional y valor agregado a la institución

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
No existen respaldos de la documentación actualizada	1	Pérdida o sustracción de la información (documentación)	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Verificación del sistema de quejas y reclamos respecto al tema de consulta de documentación	Líder del Proceso	% Quejas y/o reclamos referente a la pérdida de información
Caídas del sistema que dificulten el acceso a la información						Diseño en conjunto con Sistemas de información y Comunicaciones CECOM de una plataforma de montaje y consulta de documentación del SIGC UFPS		
No hay un plataforma tecnológica de implementación y documentación del sistema								
Cultura de Calidad debil en la Institución	2	Falta de ética y Cultura de la Calidad dentro de la institución	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Cumplimiento estricto en el cronograma de auditorías para los procesos del SIGC UFPS	Líder del Proceso	Auditorías realizadas
Baja apropiación del proceso						Seguimiento minucioso a los planes de mejoramiento y a las no conformidades resultantes de las auditorías		% de no conformidades resultadas
Bajo sentido de pertenencia frente a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad						% avance a los planes de mejoramiento		
Asignación de Recursos para el proyecto de implementación del sistema insuficientes	3	Planeación inadecuada de los recursos de la Universidad	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Documentar, formalizar y difundir la política para el manejo y uso racional de los recursos de la universidad	Líder del Proceso	Política de manejo y uso de recursos
Priorización en la asignación de recursos a otros proyectos de menor importancia o impacto	3	Planeación inadecuada de los recursos de la Universidad	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Documentar, formalizar y difundir la política para el manejo y uso racional de los recursos de la universidad	Líder del Proceso	Política de manejo y uso de recursos

Poco personal asignado trabajando en el área de Gestión de Calidad	3	Planeación inadecuada de los recursos de la Universidad	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Documentar, formalizar y difundir la política para el manejo y uso racional de los recursos de la universidad	Líder del Proceso	Política de manejo y uso de recursos
Cambio de legislación o normatividad regulatoria del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución	4	Incumplimiento de planes y proyectos de obligatorio cumplimiento y vigilancia por entes del estado	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Seguimiento a las actividades encaminadas al desarrollo y presentación de planes y/o programas de direccionamiento del estado	Líder del Proceso	% de Avance de los planes y proyectos
Cierres de la Institución no planeados debido a problemas de tipo social (huelgas, paros, etc.) o ambiental (terremotos, inundaciones, etc.)								
Diseño del sistema de Gestión de Calidad desactualizado								
Elaborado por:								
LÍDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Código

MAPA DE RIESGOS

Página

1/1

Misión:

La UFPS es una Institución Pública de Educación Superior, orientada al mejoramiento continuo y la calidad en los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno en busca de desarrollo sostenible de la región.

Proceso:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (DE)

Objetivo:

Definir las estrategias y propósitos de la universidad en cumplimiento de su misión, visión y objetivos retadores basados en el mejoramiento continuo y el compromiso con toda la Comunidad Universitaria y los diferentes grupos de interés

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
Concentración de información en una sola persona (Falta de empoderamiento)	1	Concentración o exceso de Poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Sensibilización y difusión del manual de funciones y de ética de la Universidad	Líder del Proceso Planeación Control Interno	Código de Ética de la Universidad
Intereses particulares						Creación de una estrategia de descentralización del poder o política de empoderamiento		Valores institucionales
Exceso de poder acumulado en una sola persona								
Cierres de la Institución no planeados debido a problemas de tipo social (huelgas, paros, etc.) o ambiental (terremotos, inundaciones, etc.)	2	Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Sensibilización y difusión del manual de funciones y procesos y procedimientos de la Universidad	Líder del Proceso Planeación Control Interno	Manual de funciones de la Universidad
Falta de liderazgo institucional						Divulgar los controles establecidos en el procedimiento		Manual de procedimientos
Incumplimiento de los procedimientos								

Limitación de recursos (tecnológicos, físicos, talento humano) para cumplir las funciones.	3	Uso y divulgación inadecuada de la información	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Incluir una cláusula de confidencialidad de la información sensible en los contratos del personal del área de correspondencia.	Líder del Proceso Recursos Humanos CECOM	Política de manejo y uso de recursos
Ausencia de los canales de comunicación								
Amiguismo/clientelismo	4	Amiguismo o clientelismo que divulgue, oculte o desaparezca información para beneficio de terceros	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisar los perfiles del personal que presta los servicios en el área de correspondencia	Líder del Proceso Planeación Control Interno	Código de Ética de la Universidad
Tráfico de influencias						Capacitación/sensibilización en el Código de Ética.		Valores institucionales
grupos de interés opositores a la política de la administración actual								
Elaborado por:								
LÍDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Código

MAPA DE RIESGOS

Página

1/1

Misión:

Es la dependencia encargada de liderar todo aquel proceso inherente a la administración de personal que labora en la Universidad Francisco de Paula Santander, propender por un aceptable clima organizacional y desarrollar planes institucionales que aporten al mejoramiento del recurso humano continuo en nuestro principio general, apoyado por un equipo de trabajo comprometido y una tecnología acorde a las necesidades a fin de brindar un excelente tratamiento al personal de la institución.

Proceso:

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Objetivo:

Gestionar y administrar la vinculación, evaluación, capacitación, mantenimiento y retiro del personal que permita optimizar sus servicios.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
- No integración de Sistemas de información	1	Incumplimiento en la generación y entrega de información	Probable	Integración y mantenimiento de los sistemas de información	Aplicación del Acuerdo No. 081 del 15/12/2011 (Política de Administración de Riesgos para la UFPS)	Diagnóstico, evaluación y mejoramiento de los sistemas de información	Lider del proceso	Integración de sistemas e información
	2	Pérdida de tiempo y duplicidad de información	Probable	Auditoría periódica de los sistemas de información		Propuesta e implementación de mejoras y mantenimiento de los sistemas de información		
- Errores en el desarrollo de actividades laborales administrativas	4	Los funcionarios podrían incurrir en errores al desarrollar sus actividades diarias	Probable	Elaboración de los manuales faltantes		Sensibilizar sobre la importancia de realizar correctamente los procedimientos establecidos		Manuales elaborados/Manuales del proceso
				Actualización de los manuales, programas, planes de aplicación al personal en estado obsoleto, desactualizado.				
- Pérdida de la información	5	La información física podría perderse	Probable	Espacio físico y conservación adecuada del archivo.		Aplicación de microfilmación		Información microfilmada/volumen de información total
- Falta de información de acuerdo al calendario administrativo para elaboración de pagos de salarios, prestaciones sociales, aportes parafiscales y seguridad social, y otros conceptos	6	No generación a tiempo de las nóminas o planillas para pagos correspondientes	Probable	Verificación de información en los sistemas de información y procedimientos, fechas de calendario administrativo para ejecución		Acatamiento fechas de calendario administrativo para la preparación de nóminas o planillas		Cumplimiento de fechas de calendario administrativo

Elaborado por:

LÍDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Código

POR ASIGNAR

MAPA DE RIESGOS

Página

1/1

Misión:	La UFPS es una Institución Pública de Educación Superior, orientada al mejoramiento continuo y la calidad en los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno en busca de desarrollo sostenible de la región.							
Proceso:	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS							
Objetivo:	Garantizar la contratación del servicio de vigilancia y aseo y evaluar la prestación de los servicios contratados.							
IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
Infuencias politicas	1	Recepción indebidas de elementos que no cumplen con las especificaciones de la UFPS	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	analizar la información de acuerdo a las quejas y reclamos hechas por los clirentes.	lider del proceso	% de quejas y reclamos
Sustracción de elementos por parte de los funcionarios	2	Decremento patrimonial en los inventarios de la institución	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	conocimeienmto de la norma y del código disciplinario por parte de los fucnionarios de la institución. Instalación de camaras de seguridad en los lugares más vulnerables de la institución	lider del proceso	reducir el % de perdida de elementos.
No existe control sobre los inventarios asignados								
Utilización inadecuada de los elementos asignados								
Amiguismo	3	Estafa	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	aplicación efectiva a la cumplimiento de los procedimientos	lider del proceso	% de las pólizas que se hacen efectivas
Beneficios a terceros								
Baja apropiación de los procedimientos								
Desaparición de documentos	4	Manipulación indebida de la documentación	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	aplicación de la norma. Gestión de documentos	lider del proceso	% de respuesta a solicitudes
Tramite en el registro de requisitos								
Elaborado por:								
LIDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Código

POR ASIGNAR

MAPA DE RIESGOS

Página

1/1

Misión: La UFPS es una Institución Pública de Educación Superior, orientada al mejoramiento continuo y la calidad en los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno en busca de desarrollo sostenible de la región.

Proceso: Gestión de Sistemas de Información

Objetivo: Planear, dirigir, organizar y controlar todas las actividades relacionadas con la administración de hardware, software y comunicaciones informáticas para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de la plataforma tecnológica de la UFPS

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
No hay capacitacion del personal Se retire un ingeniero de la institucion por una mejor oferta laboral cuando se este en un proceso critico de informes a antes de control o en procesos academicos Mejor oferta laboral a los funcionarios de la institucion inestabilidad laboral no hay continuidad y bajos salarios	1	Personal que se vaya se lleve datos o informacion o tenga acceso a esta informacion luego de que se haya retirado de la institucion y hasta llegar a manipularla.	casi seguro	correctivo	Reducir el Riesgo	Control de acceso de usuario a los aplicativos, cambio de claves peridicos	lideres de la institucion	políticas del manejo del recurso humano
infiltracion politica por parte de los politicos de la region disturbio o toma de la institucion por agentes ajenos de la intitucion cierre de la institucion por parte de personal que esta involucrado a la institucion ingreso de estudiantes y personal ajeno a la universidad a la division de sistemas para hacer solicitudes	2	No entrega de informes a tiempo, retraso en el pago de nomina y pago de salud y pension, mala imagen de la institucion, riesgo de seguridad fisica.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	verificar el acceso de la gente a la institucion,	lideres del proceso	recursos y politicas institucionales
Falla electrica No se presta atencion al plan de mantenimiento preventivo	3	daño de los datos y de los equipos.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	hacer solicitud de reserva presupuestal para el mantenimiento de equipos	lider de proceso	presupuesto

Software antiguo y desactualizado o software pirata, las aplicaciones desarrolladas no estan patentadas	4	sanciones por tener software ilegal y demandas por no tener los desarrollos propietarios patentados.	Posible	preventivo	Reducir el Riesgo	solicitar adquisicion de software	lider de proceso	presupuesto
Terminales desactualizadas								
Caida del canal de internet o de la comunicaci3n dentro de la institucion	5	Perdida de privacidad en los datos, riesgo de ingreso a informaci3n critica de la universidad y alteracion de esta informaci3n almacenada, no presentar informes a entes de control, tiempo inoperante del personal que labora.	Casi Seguro	Preventivo	Reducir el Riesgo	CREACION DE UNA VLAN AISLAMIENTO E LOS SERVIDORES PUBLICO DE LOS CORPORATIVOS	jefe de ti/si	auditoria de los sistema y bitacorras
El sistema de comunicaci3n informatico no esta aislado en una ZM(Zona Militarizada)								
No hay areas aisladas de la red de datos dentro de la intranet								
Riesgo de ataques DOS Denial of Service (Denegaci3n de Servicios) a los servidores criticos de la UFPS								
Ingreso a los servidores de BD(Base de Datos) o a los servidores web desde la intranet								
Espionaje de los datagramas por medio de un sniffer desde la intranet								

No hay documentación de los desarrollos	6	Entrega de informes retrasados, mala imagen institucional, sanciones por desorden administrativo, redundancia en las funciones, mal ambiente laboral por que hay funcionario que se toman atribuciones que no le corresponde o se saltan el conducto regular, delegar toda las funciones criticas y de decision en secretarias.y auxiliares.	Posible	Correctivo	Reducir el Riesgo	iniciair un plan de actualizacion institucional y de funciones que permitan modernizar y colocar al dia los procesos de la institucion	lideres de la institucion	estructura organica y manuales
No hay manual de funciones								
No se tiene manual de funciones de los funcionarios								
No hay estructura organica actualizada								
Alteracion de los datos por un funcionario								
Presion de funcionarios diferentes al jefe inmediato								
Falta de programacion de los procesos a realizar e informes a entregar								
Cierre de periodos retrasados a nivel contable								
entrega retrasada o a ultima hora de los datos para ser procesados para la generacion de informes a entidades de control								
entrega retrasada de datos academicos de parte del personal encargada de ingresarlo								
Retraso en la generacion semestral de notas en la hojas de vida de los estudiantes								
Cambios de estatuto academico que obliga a hacer modificaciones constantes al codigo fuente								
Modificacion constante del calendario academico								
Influenciar al personal de la organización para obtener acceso a informacion almacenada en la BD(Base de Datos) para uso privados								
Acceso a la informacion par usarlo con fines comerciales, politicos o personales								

Concentración de información en una persona	7	Pérdida o filtración de documentación y archivos	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Verificación de quejas respecto a pérdida de información	Equipo de trabajo de la dependencia	# de reportes de información extraviada.
Mal manejo de documentos y Suministro de información incorrecta a incompleta								
La constante búsqueda de satisfacción de intereses particulares	8	Pérdida o sustracción de inventarios	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Implantación y socialización de un código de ética	Jefe de la dependencia	% conciliación de inventarios
Falta de conocimientos de normas y funciones del cargo	9	Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Verificación de quejas obtenidas por extralimitación de funciones de los funcionarios de la dependencia	Jefe de la dependencia	# de quejas recibidas por extralimitación de funciones
Presiones externas								
Sistema con seguridades de acceso débiles	10	Adulteración o manipulación de datos en los sistemas de información	Casi Seguro	Preventivo	Reducir el Riesgo	Auditoría aleatoria de trazabilidad a los sistemas de información	Director de la dependencia	% ataques a los sistemas (consulta, modificaciones, borrados no soportados)
Base de datos sin condiciones de integridad de datos						Definición de perfiles y roles de acceso a sistemas de información		
Sistema de información sin mecanismos de auditoría								
Baja remuneración económica de los funcionarios	11	Soborno o concusión	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Verificación de denuncias recibidas, Implementar fortalecimiento de la conducta ética de los miembros de la dependencia	Equipo de trabajo de la dependencia	# denuncias recibidas por soborno o concusión
Incumplimiento de procedimientos								
Ofrecimiento de dádivas que provengan de otras personas								
Amiguismo	12	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Seguimiento y control, Capacitar en estudios cualquier modificación de la normatividad	Equipo de trabajo de la dependencia	# denuncias presentadas
Falta de ética de funcionarios								
Presiones políticas y tráfico de influencias								
Elaborado por:								
LÍDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Código

MAPA DE RIESGOS

Página

1/1

Misión: La UFPS es una Institución Pública de Educación Superior, orientada al mejoramiento continuo y la calidad en los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno en busca de desarrollo sostenible de la región.

Proceso: **GESTION ESTUDIANTIL**

Objetivo: Describir las actividades requeridas para la Inscripción y Admisión de los aspirantes a ingresar a los diferentes Programas Académicos: Pregrado y Postgrado en la modalidad Presencial y Distancia, ofertados por la Institución. Servir como material de referencia documental para la inducción, capacitación y la consulta en caso de requerirse.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
Caídas subitas de la red y el servidor	1	Demora en la atención a solicitudes académicas de los estudiantes.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Verificación del sistema de quejas y reclamos respecto al tema de consulta de documentación. Coordinar con Secretaría General el mecanismo para el establecimiento del tiempo plazo para dar tramite a solicitudes extemporáneas. Definir Plan Contingencia en procesos de alta demanda.	Líder del Proceso	% Quejas y/o reclamos referente a la demora en la atención Planilla de Asistencia a reuniones preparatorias
Aprobacion extemporaneas a solicitudes académicas								
Alta demanda del servicio								
Espacio físico insufiente de la zona de archivo	2	Información Documental Académica vulnerable a la manipulación.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Extender comunicaciones a la Alta Dirección y a la Oficina de Planeación planteando la necesidad de ampliación o reubicación.	Líder del Proceso	No. de Comunicaciones Extendidas en la atención al requerimiento Auditorías Efectuadas
Hacinamiento por alta demanda en procesos propios entre dependencias ubicadas en la misma área física (Tesorería - Admisiones y Registro)								
Acceso de entrada a la dependencia sin sistemas de restricción y seguridad								

Dadivas ofrecidas por el cliente								
Prioridades personales por encima de las necesidades Insitucionales		Prelación de parte de los funcionarios en la atención a requerimientos de amigos .	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Sensibilización a los funcionarios sobre el actuar ético que rige su quehacer. Establecer en procesos de alta demanda horarios para la atención de solicitudes en personal de la Institución que no interfiera con el usuario.	Líder del Proceso	Jornadas de Sensibilización Realizadas/Jornadas de Sensibilización Aprobadas
Contraprestación a favores recibidos								
Concentración de funciones en una dependencia determinada		Imposibilidad para la toma de decisiones y respuesta oportuna en requerimientos internos y externos	Casi seguro	Correctivo	Reducir el riesgo	Solicitar Profesional Universitario (Ingeniero de Sistemas), para el desarrollo de funciones propias de la dependencia y coordinación de otras funciones con la División de Sistemas.	Líder del Proceso	No. Comunicaciones Extendidas en la atención al requerimiento
Inexistencia de Recurso Humano propio de la dependencia con Formación en Sistemas								
Dificultad en los canales de comunicación								
Elaborado por:								
LÍDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								



Misión:	La UFPS es una Institución Pública de Educación Superior, orientada al mejoramiento continuo y la calidad en los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno en busca de desarrollo sostenible de la región.							
Proceso:	GESTION FINANCIERA							
Objetivo:	Administrar los Recursos Fianancieros de la Univesidad Francisco de Paula Santander bajo las normas legales vigentes, con políticas y lineamientos estratégicos de la Institución con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.							
IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN		Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control	Administración del riesgo			
Concentración del poder	1	Pérdida de Recursos Financieros	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Procedimientos por procesos formalmente establecidos.	Vicerrector Administrativo	Total Recaudos Recibidos/Total Giros Realizados
Falta de procedimientos						Implementar en el sistema de información financiera controles de acceso y de validación.		
Tráfico de Influencias								
Inclusión de Gastos no autorizados								
Escasos controles para el manejo de la información	2	Manipulación de la Información	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar Auditorías al Sistema de información	Vicerrector Administrativo	# de talleres de sensibilización efectuados / # de talleres de sensibilización programados
Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración						Talleres de sensibilización en cultura de control para el personal		# Auditorias realizadas al Sistema de Información
Desconocimiento de la norma	3	Concusión	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Capacitación al personal sobre la normatividad existente relacionada con las sanciones por recibir dinero en el cumplimiento de sus funciones	Vicerrector Administrativo	# de capacitaciones efectuadas / # de capacitaciones programadas
Ofrecer beneficios económicos para la obtención del servicio								
Decisiones ajustadas a intereses particulares								
Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	4	Ejecución de contratos sin el cumplimiento de los requisitos	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Establecer un procedimiento para la selección de supervisores o interventores	Vicerrector Administrativo	# de funcionarios vinculados al proceso de Contratación / Total de funcionarios existentes en el proceso de Contratación
Designar supervisores o interventores que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar las funciones						# de procedimientos formalizados para selección de supervisores o interventores		
Desconocimiento de la normatividad aplicable al proceso contractual						Capacitación al personal sobre las normas de contratación		# de pagos realizados con soportes de cumplimiento de requisitos / total de pagos realizados en el período
Elaborado por:								
LÍDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								



Misión: La Vicerrectoría Asistente de Investigación y Extensión dinamiza, fomenta, coordina y apoya eficazmente los procesos y actividades de investigación y extensión en los que participa la Universidad Francisco de Paula Santander con el propósito de integrar los programas docentes y de extensión en concordancia con las tendencias de la universidad del siglo XXI de generación y aplicación de acuerdo con las fronteras de conocimiento.

Proceso: Investigación, Extensión, Ciencia y tecnología, Ondas

Objetivo: Coordinar, desarrollar y administrar las actividades de seguimiento, evaluación y promoción de las actividades de investigación ,extensión y ciencia y tecnología en la Universidad.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
No radicar la información recibida	1	Perdida de Documentos	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Adecuar un control durante el recorrido del documento hasta que llegue al destinatario y su posterior archivo	Líder del Proceso	% quejas y/o reclamos referente a la perdida de información
No existe un soporte de la existencia del documento, por lo tanto no queda constancia del transpaso del documento para su tramite final (hecho feaciente)								
No se programa mantenimiento preventivo de los equipos de computo								
Caidas del sistema que dificulten el acceso a la información	2	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Creación del área para el archivo central, según el acervo documental de la Universidad , de acuerdo a lo establecido en el Archivo General de la Nación, con personal idoneo para dicha actividad.	Líder del Proceso	% quejas y/o reclamos referente a la perdida de información
Vencimiento de terminos al no entregar oportunamente el documento o información								
Entrega de documentos sin recibido								
Recibir información incompleta								
Posibilidad de perdida fisica del documento o archivos, sin respaldo magnetico								
Solicitud verbal de la información								
Reportes de indicadores incompletos en las fechas establecidas								
No existe un archivo central, los documentos se encuentarn en fondos acumulados, por lo tanto se puede perder el archivo historico por la polución y la humedad								

No existen normas y procedimientos específicos para la entrega de la información resultante del proceso	3	Manipulación indebida de información (Cohecho)	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Establecer mediante Acta, los procedimientos para entrega de información	Líder del Proceso	procedimiento de entrega de información
No existe actualización de procesos internos para optimizar los procesos y formatos								
Falta de cultura institucional en el trámite correspondiente de entrega de información								
No existe vencimiento de terminos para la entrega de información resultante del Comité central de Investigación y Extensión								
No existe procedimiento para el desarrollo de copias de seguridad	4	Incumplimiento y/o retraso en la copia de seguridad de información	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Establecer mediante Acta del Comité Central de Investigación y Extensión, los procedimientos para copia de seguridad de información	Líder del Proceso	% casos de pérdida de información por parte de los funcionarios % de mejoramiento del proceso
Perdida de información Institucional que genera traumatismos en la labor								
Deficiencia en los canales de comunicación con el ciudadano para definir necesidades, expectativas e intereses para el mejoramiento de los procesos y gestión de los servicios.	5	Deficiencia en los canales de comunicación con el ciudadano	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Establecer mejores canales de comunicación con el ciudadano. Realizar el portafolio de servicios	Líder del Proceso	% de interacción de la dependencia con la comunidad en general
No actualización de la oferta de servicios de la dependencia.								
Falta de plataforma tecnológica de implementación y documentación del sistema	6	Recursos tecnológicos o sistemas de información inapropiados	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Diseñar y actualizar plataformas para el manejo de la información. Implementación y uso de las herramientas tecnológicas.	Líder del Proceso	% de quejas y/o sugerencias sobre el proceso
Reporte incompleto de información								
Caídas del sistema de información que dificulten el acceso								
Actualización de información incompleta en los sistemas de información								

Entrega de documentos incompletos	7	No cumplimiento de requisitos legales en la suscripción, ejecución y terminación de contratos	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar procesos internos para la aprobación y ejecución de contratos	Líder del Proceso	% de avance de cumplimiento de los contratos
No existe seguimiento de las etapas del proyecto								
Ausencia de algunos soportes en los contratos interadministrativos y convenios con entidades externas actas de aprobación, informes parciales, finales y actas de liquidación.								
Amiguismo - persona influyente	8	Trafico de influencias	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Establecer criterios de selección y aprobación de proyectos y recursos por medio de un comité de trabajo	Líder del Proceso	% de actualización a los criterios y terminos de referencia establecidos en las convocatorias
Cambio de requisitos en convocatorias y procesos para favorecer a terceros								
Concentración de autoridad								
Perdida injustificada de los recursos de inventario	9	Apropiación indebida de recursos	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Seguimiento y actualización del inventario de la dependencia	Líder del Proceso	Politica de manejo de uso de recursos
Utilización impropia de los recursos para beneficio propio								
Apropiamiento de los recursos en detrimento de la institución								
Elaborado por:								
LÍDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								



Misión: La UFPS es una Institución Pública de Educación Superior, orientada al mejoramiento continuo y la calidad en los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno en busca de desarrollo sostenible de la región.

Proceso: GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y RELACIONES EXTERNAS

Objetivo: Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación, que permitan promover y fortalecer la imagen corporativa, la difusión de la gestión institucional y lograr una adecuado flujo de la comunicación como apoo a todos los procesos institucionales.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
Falta de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo	1	Pérdida de la información institucional	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Planificar y ejecutar junto con la Oficina de Mantenimiento de Computadores un plan continuo de revisión de los equipos utilizados	Líder del Proceso	% semestral de casos de pérdida de información
No contar con un servidor que almacene toda la información digital institucional						Adquisición de un servidor de gran capacidad que garantice el almacenamiento de la información		
Cambio de personal que desconozca los procesos desarrollados en la dependencia								
Amiguismo entre los funcionarios de la institución	2	Tráfico de influencias para la publicación de la información	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realización de Comité Editorial para la publicación de información en medios institucionales	Líder del Proceso	Actas de Comité Editorial
Manipulación de los procesos de selección en el personal de apoyo a las dependencias.						Cumplimiento por parte de los interesados en los criterios de selección.		Soporte de la solicitud remitida desde las dependencias para el cubrimiento periódico de las actividades institucionales.
Jerarquía administrativa						Aplicación de los manuales de estilo y procedimiento		Hojas de vida de los interesados en apoyar la dependencia.

Falta de capacitación al personal para uso de los equipos Y/o herramientas de trabajo	3	Uso inadecuado de los equipos y/o herramientas de trabajo	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar jornadas de capacitación al personal que manipulará los equipos Y/o herramientas de trabajo de la dependencia.	Líder del Proceso	Acta de asistencia a las jornadas de capacitación realizadas
Personal externo y no autorizado haga uso de los equipos y/o herramientas de trabajo asignadas a la dependencia						Restringir el uso de los equipos a personal no autorizado.		Soporte de inventarios personalizados asignados al personal autorizado por la institución.
No llevar a cabo mantenimientos preventivos de los equipos Y/o herramientas de trabajo.						Programar semestralmente mantenimientos preventivos Y correctivos (cuando se requiera) de los equipos Y/o herramientas de trabajo.		Soporte de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los equipos Y/o herramientas.
Insuficiente personal de apoyo para la demanda de la dependencia	4	Incumplimiento de difusión, cubrimiento, programación, emisión y actualización de la información institucional brindada por los medios de comunicación institucionales.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Contratación de nuevo personal y adquisición de equipos para fortalecer y cumplir las responsabilidades asignadas.	Líder del Proceso	Refuerzo de personal y equipos.
Cierres de la Institución no planeados debido a problemas de tipo social (huelgas, paros, etc.) o ambiental (terremotos, inundaciones, etc.)								
Pocos recursos técnicos y herramientas de trabajo necesarias para la realización de las responsabilidades asignadas.								
Personal instale programas informáticos sin licencia en sus equipos	5	Uso de software ilegales para el desarrollo de las actividades asignadas a la dependencia.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	solicitud oportuna de software actualizados para la dependencia.	lider del proceso	Verificación de las licencias de funcionamiento en las dependencias.
La institución no suministre software legales para el desarrollo de las actividades de la dependencia.						Socialización al personal de las funciones, responsabilidades y normas que debe cumplir en su dependencia.		
Elaborado por:								
LIDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Código

CA-GC-04

MAPA DE RIESGOS

Página

1/1

Misión: La UFPS es una Institución Pública de Educación Superior, orientada al mejoramiento continuo y la calidad en los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno en busca de desarrollo sostenible de la región.

Proceso: Auditoría y Control Interno

Objetivo: Verificar que las actividades establecidas en los procesos institucionales se desarrollen de acuerdo a los requisitos legales, reglamentarios y documentación procedimental definida, con el fin de detectar desviaciones y proponer recomendaciones que permitan la consolidación de la calidad y el logro de los objetivos de la institución.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
Falta de interés por parte de los procesos (funcionarios)	1	Las recomendaciones y conceptos generados en los procesos de auditoría y seguimiento no generen valor en algunos procesos.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Informar a los responsables de los procesos sobre la importancia del control interno en la universidad.	Equipo de trabajo Oficina de Control Interno.	Todos los procesos.
Falta de compromiso con relación al mejoramiento continuo.								
Escaza cultura de autocontrol en los procesos.								
Falta de mantenimiento a los equipos.	2	Pérdida de información.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Solicitar mantenimiento preventivo a los equipos de computación.	Equipo de trabajo Oficina de Control Interno.	N / A
Fallas eléctricas.						Realizar periódicamente copias de seguridad a la información que se maneja en la oficina.		
Virus informático.								
Escasez de personal competente para desarrollar actividades de fomento de autocontrol.	3	Escaso impacto de las actividades promovidas en el fomento de la cultura del autocontrol.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Sensibilizar al personal de la oficina en el fomento de la cultura del control en la universidad.	Equipo de trabajo Oficina de Control Interno.	Todos los procesos.
Desinterés y apatía por parte de los funcionarios.						Implementar la autoevaluación del control y de la gestión entre todos los funcionarios de la universidad.		
Ausencia de indicadores de gestión en algunos procesos.	4	Insuficiente seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Adelantar capacitaciones con respecto a mediciones de indicadores de gestión.	Equipo de trabajo Oficina de Control Interno.	a
Prevalencia a otras actividades del plan de acción de la oficina.						Solicitar a los líderes de proceso la identificación de indicadores de gestión.		

Ausencia de indicadores de gestión en algunos procesos.	4	Insuficiente seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Adelantar capacitaciones con respecto a mediciones de indicadores de gestión.	Equipo de trabajo Oficina de Control Interno.	a
Prevalencia a otras actividades del plan de acción de la oficina.						Solicitar a los líderes de proceso la identificación de indicadores de gestión.		
Falta de recursos en el equipo auditor (personal, conocimientos, formación)	5	Informes de auditorías deficientes.	Posible	Correctivo	Evitar el Riesgo	Capacitar al personal involucrado en la realización de auditorías internas.	Equipo de trabajo Oficina de Control Interno.	
Poca profundidad al aplicar los instrumentos para el control y seguimiento a los procesos de la institución.						Profundizar en conceptos sobre auditoría interna.		
Elaborado por:								
LIDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Código

POR ASIGNAR

MAPA DE RIESGOS

Página

1/1

Misión:	La UFPS es una institución pública de educación superior, orientada al mejoramiento continuo y a la calidad de los procesos de Docencia, Investigación y extensión, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales, comprometidos con la solución de problemas del entorno, en busca del desarrollo sostenible de la región.
Proceso:	DOCENCIA
Objetivo:	Planear y hacer seguimiento de la actividad académica en la Universidad Francisco de Paula Santander, con el fin de garantizar la formación de los estudiantes de pregrado y posgrado.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
Falta de sistematización y control de trámites	1	Tráfico de influencias Amiguismo, clientelismo. Solicitar o aceptar dadas por los trámites (Sobornos)	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Establecer control de los trámites, hacer seguimiento y visibilidad al estado de los trámites.	Líderes de los procesos	Trámites sistematizados/Total de trámites establecidos
Deficiente control de los recursos asignados al funcionario. Insuficiencia de recursos para controlar los bienes de la Institución	2	Uso indebido de recursos de la Institución (apropiación, desviación o daños)	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Realizar estudio de factibilidad para encontrar la estrategia más efectiva para controlar los recursos de la Institución	Líderes de los procesos	Costo de pérdidas o bajas/Valor total del inventario de la dependencia
Falta de publicación de las exigencias normativas para el uso de los recursos públicos.	3	Peculado por desviación o apropiación de los recursos públicos (materiales, insumos, infraestructura, equipos, personal)	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Establecer e implementar procedimientos para el uso de los recursos públicos y aplicar criterios de visibilidad y transparencia	Líderes de los procesos	Contratos o convenios sin el cumplimiento de requisitos/Número total de contratos o convenios suscritos por la dependencia
Falta de visibilidad en los trámites que deben realizar los usuarios en la Institución	4	Manipulación de la información, obstaculizar, demorar o entorpecer trámites	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Establecer la figura de la mala conducta cuando los servidores públicos obstaculicen, retarden o nieguen información sobre la gestión a ciudadanos y medios de comunicación	Líderes de los procesos	Trámites sistematizados/Total de trámites establecidos
Falta de mecanismos efectivamente colegiados en el proceso de toma de decisiones que eviten que quienes determinaron las condiciones de los concursos docentes sean los que participen en el proceso de selección de potenciales contratados.	5	Perfiles, condiciones o evaluación en Concursos docentes para favorecer o afectar a una persona en particular	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Institucionalización procesos y mecanismos de defensa ágiles y expeditos cuando se trate de la vulneración de intereses de cualquier participante en un proceso de concurso.	Líder del Proceso	Demandas entabladas y falladas a favor del demandante/Total de concursantes para un cargo específico

Falta de conocimiento de la normatividad interna y externa que regula un determinado cargo o función	6	Procesos legales en contra de la Institución que afectan su gestión	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Procedimientos de inducción y reinducción formales y ejecutables	Líderes de los procesos	Quejas y reclamos fallados a favor del quejoso/Total de quejas y reclamos
Falta de control del tiempo que un funcionario dedica a laborar en la Institución	7	Realizar actividades en beneficio de terceros con recursos o en el horario laboral de la institución	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Difundir código de ética y valores corporativos de la Institución	Jefes de dependencias	Número de reclamos por ausentismo
Centralización excesiva o descentralización no controlada de las funciones de los servidores públicos	8	Concentración de autoridad (Extralimitación de funciones)	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Procedimientos claros y visibles hacia el usuario del servicio. Fortalecer la decisión en cuerpos colegiados	Líderes de proceso	Quejas y reclamos entablados por excesos de autoridad/Total de quejas y reclamos
Elaborado por:								
LIDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								





UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Código

POR ASIGNAR

MAPA DE RIESGOS

Página

1/1

Misión:	La UFPS es una institución pública de educación superior, orientada al mejoramiento continuo y a la calidad de los procesos de Docencia, Investigación y extensión, cuyo propósito fundamental es la formación integral de profesionales, comprometidos con la solución de problemas del entorno, en busca del desarrollo sostenible de la región.
Proceso:	GESTIÓN DOCUMENTAL
Objetivo:	Desarrollar actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida por la UFPS, que aseguren que la documentación se mantenga disponible, se difunda y se distribuya a las áreas que lo requieran desde su origen hasta su destino final.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No.	Descripción		Tipo de control				
Presentación de Incidentes Naturales	1	La pérdida de documento de información, llevaría a la pérdida de la historia institucional a nivel documental	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Compartir o Transferir el Riesgo: La Unidad de Gestión y Atención Documental como Responsable de la Custodia de la Memoria Documental Institucional liderará el Mantenimiento de las Instalaciones Locativas, igualmente supervisará la función de vigilancia, pero los encargados de ejecutar estos procesos son los integrantes de Bienes y Servicios y la Empresa de Vigilancia seleccionada por la Institución. Implementar respaldos físicos de la documentación en lugares alternos	Lider del proceso y Comité Administrativo	Cantidad de información con respaldo/Total de la información de la Institución
Presentación de incidentes provocados	2	Dstrucción o imposibilidad de acceso de la Información contenida en los diferentes soportes, que reposa en el Archivo Central	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Implementar respaldos físicos de la documentación en lugares alternos	Lider del proceso	Cantidad de información con respaldo/Total de la información de la Institución
No cumplimiento de la normatividad en lo que respecta a controles en el manejo de la información	3	Manipulación indebida puede conllevar a pérdida de la información vital para la institución y su historia	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Implementar los controles de manejo de la información.	Lider del proceso. Jefes de dependencia	Documentos controlados/total de información
Pérdida de la información que afecta la imagen de la institución	4	Se podría perder información vital para la institución y su historia a causa del manejo inadecuado de la documentación	Posible	Correctivo	Evitar el Riesgo	Implementar los controles de manejo de la información.	Lider del proceso y Jefes de Dependencia	Pérdida de la información/total de la información
Manipulación de la correspondencia por intereses personales (puede darse en la actualidad no se presenta)	5	Manipulación indebida (sustracción de documentos, acelerar tramites, ente otros) lo cual conlleva a prevaritaco por omisión	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Implementar los controles de manejo de la información.	Lider del proceso y Jefes de dependencia	Pérdida de la información/total de la información
Decisiones erroneas o no apegadas a la normatividad sobre la Gestión documental	7	Obstaculiza la tramitología de la información	Posible	Correctivo	Evitar el Riesgo	Implementar los controles de manejo de la información.	Lider del proceso, Jefes dependencia y Funcionarios	decisiones tomadas /cumplimiento de la normatividad
No cumplimiento de procedimientos o lineamientos regulatorios de la Gestión documental	8	A nivel institución se cometerían errores en la gestión de documentos	Posible	Correctivo	Evitar el Riesgo	Implementar los controles de manejo de la información.	Lider del proceso, Jefes dependencia y Funcionarios	decisiones tomadas /cumplimiento de la normatividad

Falta de Sensibilización de los funcionarios con el Proceso de Gestión documental - Falta de Cultura de Cambio	9	Reactividad al Cambio por parte de los funcionarios de la UFPS	Posible	Correctivo	Evitar el Riesgo	Reducir el Riesgo: Se debe iniciar un Programa intensivo de Capacitación y Formación de los Funcionarios de la UFPS, para que puedan comprender los inmensos beneficios que ofrece la implementación de un adecuado Programa de Gestión Documental al interior de la institución.	Lider del proceso, Jefes de dependencia y Recursos Humanos	Numero de funcionarios que aplican la normatividad /cumplimiento del Proceso de Gestión Documental
Falta de planeación para mantener el Sistema de Gestión Documental	10	Software y Hardware se vuelven obsoletos y no pueden soportar el Proceso de Gestión Documental de la Institución	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Compartir o Transferir el Riesgo: La Unidad de Gestión y Atención Documental, solicitará constantes actualizaciones a Gestión de las TIC's, de su software y hardware.	Lider del proceso	Seguimiento de actualizaciones / total de seguimientos
Los virus o ataques informatioos pueden corromper la información	11	Sustracción o daño de la información	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Establecer controles e implementar herramientas necesarias para evitar los ataque informáticos	Centro de servicios de información	Auditoria en el funcionamiento de las herramientas utilizadas / total herramientas utilizadas (equipos)
Elaborado por:								
LIDER DEL PROCESO Y SU EQUIPO DE TRABAJO								

4.2.2 SEGUNDO COMPONENTE. "Estrategia Antitrámites".

Generalidades.

Resolución de creación del Comité de Antitrámites.

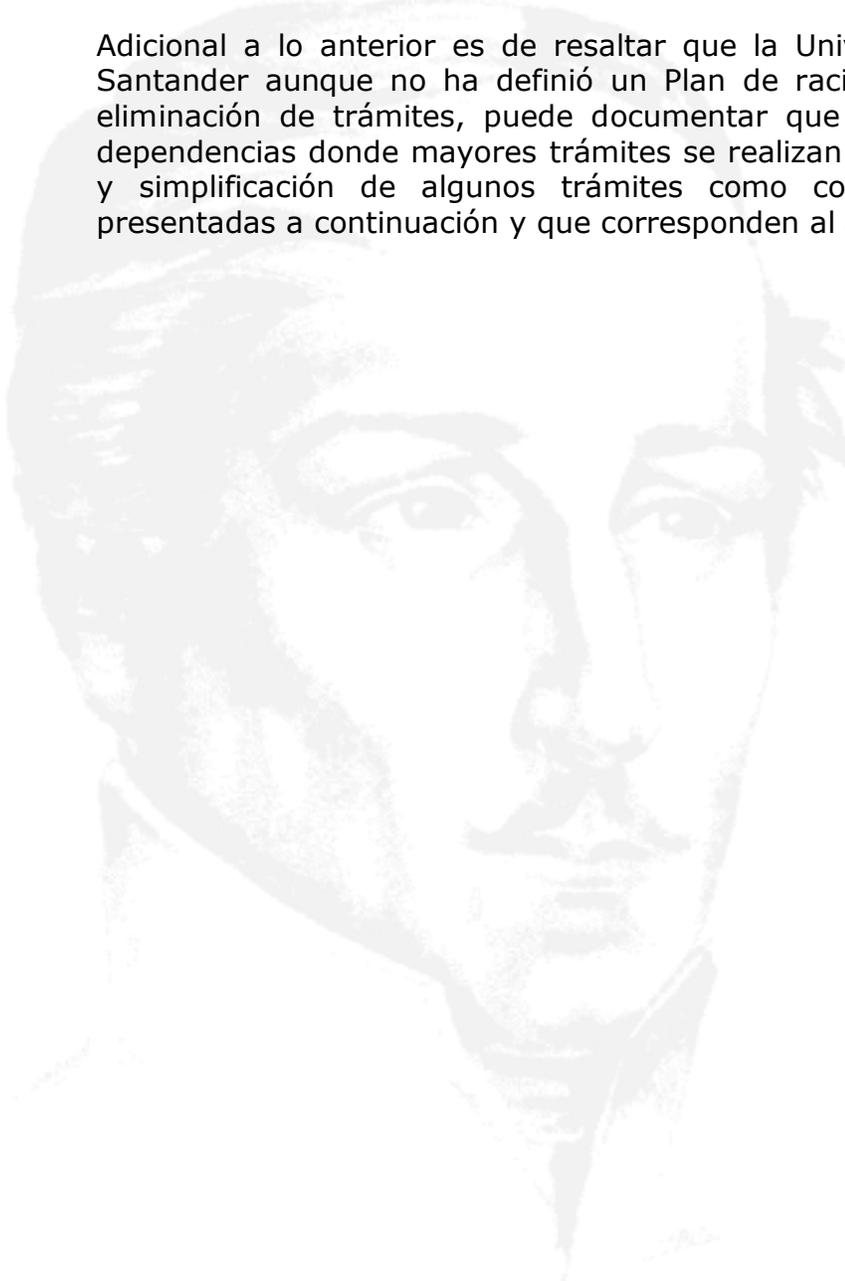
La Universidad Francisco de Paula Santander en Resolución No. 1118 del 21 de Diciembre del 2012, "Crea el **Comité Antitrámites** de la Universidad Francisco de Paula Santander", el cual deberá:

- Asesorar a las autoridades de la Universidad en la supresión o reforma de los trámites, procedimientos o regulaciones innecesarias existentes en la UFPS.
- Cumplir las siguientes funciones:
 1. Definir el plan de trabajo para determinar los trámites y procedimientos existentes en la Institución.
 2. Elaborar el plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad.
 3. Proponer acciones para simplificar de los trámites y procedimientos existentes en la UFPS.
 4. Suprimir o modificar los trámites, procedimientos o regulaciones innecesarias existentes en la UFPS.
 5. Efectuar seguimiento al plan de acción de Racionalización de Trámites y a las estrategias antitrámite que se adopten en la Universidad Francisco de Paula Santander.
 6. Incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en aras de mejorar la gestión administrativa.
 7. Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites en la Universidad Francisco de Paula Santander y velar porque estos cumplan con los principios de eficiencia, eficacia, economía y celeridad, así como con la normatividad antitrámites vigente.
- Estar conformado por:
 1. El Secretario General, quien lo presidirá.
 2. El Vicerrector Administrativo.
 3. El Jefe de Oficina de Admisiones y Registro.
 4. El Jefe de División de Recursos Humanos.
 5. El Jefe de División de Sistemas.
 6. Jefe Oficina de Planeación.
 7. En calidad de asesor, el Jefe de Oficina Jurídica.
 8. En calidad de invitado, el Jefe de Centro de Comunicaciones y Medios Audiovisuales o su delegado.

- Se reunirá por convocatoria que realice el Secretario General por lo menos una (1) vez al semestre, de las cuales se dejara constancia mediante actas aprobadas y firmadas por todos los integrantes del Comité.

Actividades desarrolladas en materia de Trámites.

Adicional a lo anterior es de resaltar que la Universidad Francisco de Paula Santander aunque no ha definió un Plan de racionalización, simplificación o eliminación de trámites, puede documentar que a nivel institucional en las dependencias donde mayores trámites se realizan se cumplió con la supresión y simplificación de algunos trámites como consta en las certificaciones presentadas a continuación y que corresponden al año 2011:





UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

**EL JEFE DE LA DIVISIÓN DE SISTEMAS
DE LA UFPS**

CERTIFICA:

Que, durante el año 2011 se suprimieron los siguientes trámites:

- Suprimió la presencialidad en el proceso de inclusiones y cancelaciones
- Manualidad en el proceso de Evaluación Docente
- Suprimió el trámite de solicitud personal de e-mail
- Presencialidad solicitud de revisión del Sistema Integral Académico

HENRY DE JESUS GALLARDO PEREZ



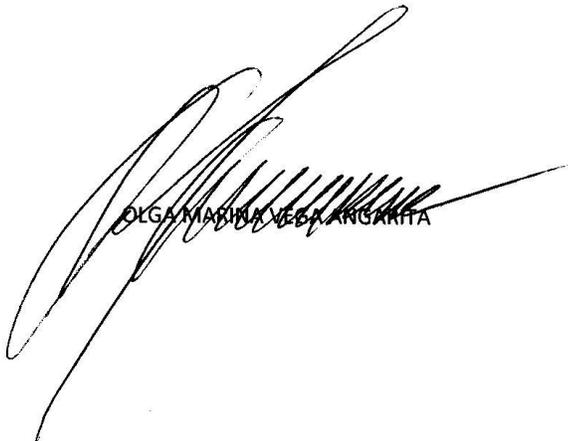
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

**EL JEFE DE LA OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO
ACADÉMICO DE LA UFPS**

CERTIFICA:

Que, durante el año 2011 se suprimieron los siguientes trámites:

- SUPRESIÓN DEL TRAMITE EN EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE LOS ASPIRANTES.
- REDUCCIÓN DEL TIEMPO EN EL PROCESO DE MATRICULA ACADEMICA DE LOS ADMITIDOS A LA UNIVERSIDAD.
- REDUCCION DE LA PRESENCIALIDAD DE LOS SOLICITANTES EN LA OFICINA CON LA DE FINICIÓN DE PROCEDIMIENTO Y FORMATO A REQUERIMIENTO ACADEMICOS DE ESTUDIANTES Y PROFESORES.
- REDUCCION DE LA PRESENCIALIDAD DE LOS SOLICITANTES EN LA OFICINA CON LA DE FINICIÓN DE PROCEDIMIENTO Y ELABORACIÓN DE FORMATO A TRAMITE DE GRADO.
- LA INFORMACIÓN REFERIDA ES DE CONOCIMIENTO PÚBLICO A TRAVES DE LA PAGINA WEB. INSTITUCIONAL.


OLGA MARÍA VELA ANGARITA



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

**EL JEFE DEL FONDO ROTATORIO DE INVESTIGACIÓN Y
EXTENSIÓN DE LA UFPS**

CERTIFICA:

Que, durante el año 2011 se suprimieron los siguientes trámites:

- Eliminación del certificado Judicial
- Se eliminan las autenticaciones para la realización de
Permites o autorizaciones administrativas
- Eliminación Antecedentes disciplinarios de conductas
y procedimientos
- Estado de conformidad, a la ley Anti-trámites


GLORIA NURY CHACÓN

Con respecto al año 2012 y lo transcurrido del 2013-2014, con respecto al desarrollo de este componente, la Universidad Francisco de Paula Santander ha venido realizando una serie de encuentros, los cuales buscan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando de esta forma a los diferentes ciudadanos a los servicios que presta la Universidad, dando cumplimiento de esta forma a nuestra misión y a la reducción de trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia del desarrollo de cada una de las actividades académicas y administrativas de nuestra alma mater.

Dentro de las actividades desarrolladas a la fecha con respecto a este segundo componente se encuentran:

Identificación de Trámites.

Para la identificación de trámites, la Universidad Francisco de Paula Santander desarrollo una serie de capacitaciones y talleres en los que participaron los diferentes Líderes de los Procesos, de igual forma docentes y administrativos con dependencias a su cargo, secretarias y auxiliares de las mismas, con el fin de darles a conocer la Ley Antitrámites – Decreto 0019 de 2012, “Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

La participación a dichas convocatorias fue exitosa, tanto en la asistencia del personal convocado como los aportes que de la misma se obtuvieron y de las cuales se tienen registros y anexos.

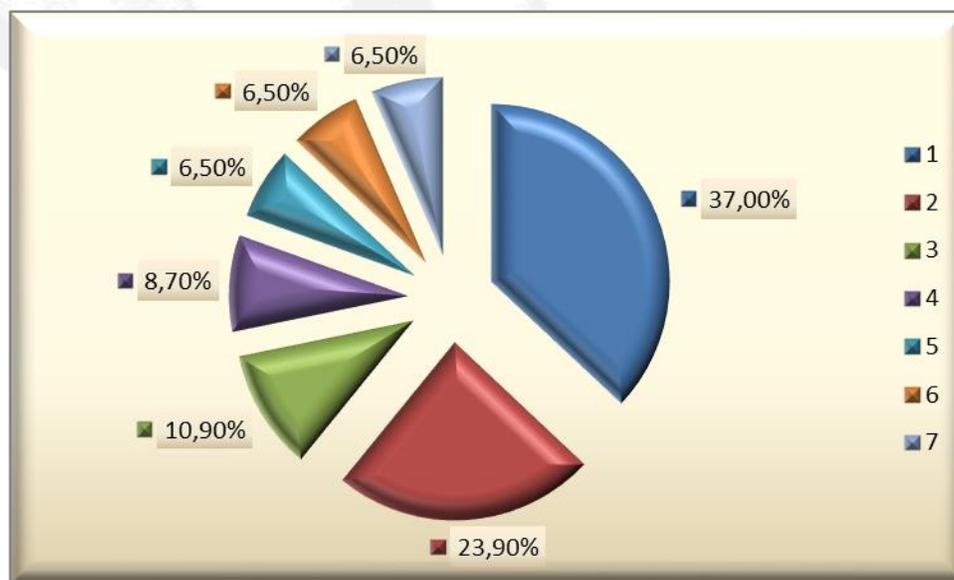
Priorización de Trámites a intervenir.

Para la Priorización de los Trámites a intervenir en la Universidad Francisco de Paula Santander, se elaboró un diagnóstico, el cual reúne las opiniones de las diferentes personas que desarrollan labores académicas y administrativas y las cuales tienen a su cargo dependencias y a la vez procesos y procedimientos dentro de la Institución.

Dentro del análisis realizado a los datos obtenidos durante el desarrollo del taller que se aplicó al personal de la Universidad, estos son los siete (7) Trámites a Intervenir con mayor número de votación y las razones de justificación.

Trámites a Intervenir	Razones
1. Duplicidad en la solicitud de certificados	Eliminar solicitud de antecedentes disciplinarios, fiscales y judiciales para tramites de ordenes de servicio
2. Certificado de terminación de materias para sustentar	Este trámite se debe hacer en línea creando un módulo que esté integrado a administración y registro
3. Paz y salvo para grado oficina de admisiones y registro	Centralizar en una sola dependencia las deudas pendientes del estudiante y eliminar firmas innecesarias
4. Expedición de pines para inscripción	Eliminar la expedición de pines o este mismo debería ser tramitado por el banco
5. Exigir las notas originales en papel de seguridad	Ya existen en el sistema
6. Certificado de curso de formación	Bienestar Universitario tiene esta base de datos y no debería ser necesario que los estudiantes la solicitaran
7. Formato control de grado	Sistematizar en la oficina de admisiones y registro

A continuación se presenta la descripción gráfica en porcentaje de los siete (7) Trámites a Intervenir más representativos de la Universidad Francisco de Paula Santander.



Racionalización de Trámites.

Este proceso, que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas, las cuales implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio e interoperabilidad de información pública; se están adelantando actualmente con las diferentes personas encargadas de las dependencias a las cuales pertenecen los trámites a intervenir mencionados anteriormente.

Se espera que finalizando el año 2013-2014, con la participación de los responsables de las dependencias con mayor número de trámites y bajo la coordinación del Comité Antitrámites, se elabore un plan de racionalización no solo de los trámites que se describieron anteriormente, sino de otros que seguramente surjan a lo largo de nuevos encuentros que promuevan la aplicación de este componente y la búsqueda de transparencia y calidad en la Universidad, permitiendo el cumplimiento de nuestra misión institucional y de los diferentes retos que como Universidad pública tenemos.

Anexos del Segundo Componente.

Dentro de los Anexos que complementan la información consignada en este segundo componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013-2014, "**Estrategia Antitrámites**", se tienen:

1. Resolución No. 1118 del 21 de Diciembre del 2012, por la cual se crea el **Comité Antitrámites** de la Universidad Francisco de Paula Santander.
2. Las convocatorias realizadas por Secretaría General a los encuentros de capacitación y talleres de la Ley Antitrámites al personal que maneja dependencias académicas y administrativas de la Universidad Francisco de Paula Santander.

ANEXO No. 1:



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

RESOLUCIÓN No. 1118
21 DE DICIEMBRE DE 2012

Por la cual se crea el Comité Antitrámites de la Universidad Francisco de Paula Santander.

El Rector de la Universidad Francisco de Paula Santander, en uso de sus facultades legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 69 de la Constitución Política de Colombia facultó a las Universidades para darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, en ejercicio de la autonomía universitaria.

Que, de acuerdo con los principios y postulados constitucionales, es necesario que todas las actuaciones de la Administración Pública se basen en la eficiencia, la equidad, la eficacia y la economía, con el fin de proteger el patrimonio público, la transparencia y moralidad en todas las operaciones relacionadas con el manejo y utilización de los bienes y recursos públicos, y la eficiencia y eficacia de la administración en el cumplimiento de los fines del estado.

Que, los tramites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas.

Que, según el artículo 17 de la Ley 489 de 1998 la racionalización de trámites, métodos y procedimientos, constituye una política de desarrollo administrativo.

Que, la Ley 489 de 1998 en su artículo 18 establece que la supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública, en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la constitución Política y la misma ley.

Que, la Ley 962 de 2005 consagra los lineamientos de la política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que, el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante Decreto No. 0019 de 2012, dictó normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, con el objeto de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades que cumplen funciones administrativas, contribuir a la eficacia y eficiencia de estas y fortalecer, entre otros, los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad.

Que, en aras de dar cumplimiento a la normatividad nacional, se hace necesario crear y regular el Comité Antitrámites de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Que, en mérito de lo anterior, el Rector de la Universidad Francisco de Paula Santander,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: *Comité Antitrámites UFPS:* Para efectos de asesorar a las autoridades de la Universidad en la supresión o reforma de los trámites, procedimientos o regulaciones innecesarias existentes en la UFPS se crea el Comité Antitrámites de la UFPS.

ARTÍCULO 2: *Funciones:* El Comité Antitrámites de la UFPS tendrá las siguientes funciones:

1. Definir el plan de trabajo para determinar los trámites y procedimientos existentes en la Institución.
2. Elaborar el plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Resolución No.1118 del 21 de diciembre de 2012

pág. 2

3. Proponer acciones para simplificar de los trámites y procedimientos existentes en la UFPS.
4. Suprimir o modificar los trámites, procedimientos o regulaciones innecesarias existentes en la UFPS.
5. Efectuar seguimiento al plan de acción de Racionalización de Trámites y a las estrategias antitrámite que se adopten en la Universidad Francisco de Paula Santander.
6. Incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en aras de mejorar la gestión administrativa.
7. Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites en la Universidad Francisco de Paula Santander y velar porque estos cumplan con los principios de eficiencia, eficacia, economía y celeridad, así como con la normatividad antitrámites vigente.

PARÁGRAFO: Las recomendaciones y/o propuestas del Comité Antitrámites de la UFPS deberán remitirse al Rector de la Universidad para su aprobación definitiva y expedición del Acto Administrativo correspondiente.

ARTÍCULO 3: *Conformación:* El Comité Antitrámites de la UFPS está conformado por:

1. El Secretario General, quien lo presidirá.
2. El Vicerrector Administrativo.
3. El Jefe de Oficina de Admisiones y Registro.
4. El Jefe de División de Recursos Humanos.
5. El Jefe de División de Sistemas.
6. Jefe Oficina de Planeación.
7. En calidad de asesor, el Jefe de Oficina Jurídica.
8. En calidad de invitado, el Jefe de Centro de Comunicaciones y Medios Audiovisuales o su delegado.

ARTÍCULO 4: *De las reuniones.* El Comité Antitrámites de la UFPS se reunirá por convocatoria que realice el Secretario General por lo menos una (1) vez al semestre, de las cuales se dejara constancia mediante actas aprobadas y firmadas por todos los integrantes del Comité.

PARÁGRAFO: La elaboración del Acta se rotará entre los miembros del Comité.

ARTÍCULO 5: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


HECTOR MIGUEL PARRA LOPEZ
Rector

ANEXO No. 2:

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

MEMORANDO
11000.20.01 - 1231

Cúcuta, 25 de Julio de 2013

PARA: LUCERO ORTIZ AYALA,
DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y URBANISMO
YANETTE DIAZ UMAÑA,
DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y URBANISMO
MONICA PEÑALOZA GARCIA,
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CLÍNICA Y REHABILITACIÓN
YOLY MALPICA LIZARAZO,
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CLÍNICA Y REHABILITACIÓN
CARLOS BUSTAMANTE CORZO,
DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA
LOLA EDELMIRA PATIÑO CARDENAS,
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA,
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CAMILO ERNESTO GUERRERO ALVARADO,
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS AGRICOLAS
CLAUDIA ANDREINA MENDOZA ASCENCIO,
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS AGRICOLAS
LEIDDY VICTORIA VILLAMIZAR IBARRA,
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DEL MEDIO AMBIENTE
JOHN HERMOGENES SUAREZ GELVEZ,
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DEL MEDIO AMBIENTE
ALBA MAGALY GRANADOS ORTIZ,
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS HUMANAS, SOCIALES E IDIOMAS
JORGE ENRIQUE GARCIA RANGEL,
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS HUMANAS, SOCIALES E IDIOMAS
JOSE RICARDO PINEDA RODRIGUEZ,
DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIONES CIVILES, VÍAS Y
TRANSPORTES
MARIA DEL CARMEN YAÑEZ IBARRA,
DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIONES CIVILES, VÍAS Y
TRANSPORTES
JORGE ENRIQUE CABALLERO PRIETO,

DEPARTAMENTO DE DISEÑO MECÁNICO, MATERIAL Y PROCESOS

MERY LIZCANO CONTRERAS,

DEPARTAMENTO DE DISEÑO MECÁNICO, MATERIAL Y PROCESOS

JOSE ARMANDO BECERRA VARGAS,

DEPARTAMENTO DE ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA

INGRID SUSANA BUITRAGO CUELLAR,

DEPARTAMENTO DE ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA

MAYERLINE CHACON GARCIA,

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y DE FRONTERAS

JOHANNA MILENA MOGROVEJO ANDRADE,

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y DE FRONTERAS

NORY ELVIRA CACERES RUBIO,

DEPARTAMENTO DE GEOTECNIA Y MINERÍA

JOSE AGUSTIN VARGAS ROSAS,

DEPARTAMENTO DE GEOTECNIA Y MINERÍA

ALBERTO FALLA ARIAS,

DEPARTAMENTO DE HIDRÁULICA, FLUIDOS Y TÉRMICAS

MARIA DEL CARMEN YAÑEZ IBARRA,

DEPARTAMENTO DE HIDRÁULICA, FLUIDOS Y TÉRMICAS

MAWENCY VERGEL ORTEGA,

DEPARTAMENTO DE MATEMATICAS Y ESTADÍSTICA

ISABEL CRISTINA MEDINA MELO,

DEPARTAMENTO DE MATEMATICAS Y ESTADÍSTICA

MARTHA ROCIO MOJICA CARVAJAL,

DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA, ANDRAGOGÍA.

COMUNICACIÓN Y

MULTIMEDIA

JESUS ERNESTO URBINA CARDENAS,

DEPARTAMENTO DE PROCESOS INDUSTRIALES

KELLY ALEXANDRA RODRIGUEZ CASTAÑEDA,

DEPARTAMENTO DE PROCESOS INDUSTRIALES

PATRICIA ADELINA VELEZ LAGUADO,

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y GESTIÓN EN SALUD

OSCAR ALBERTO GALLARDO PEREZ,

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

NUBIOLA CEBALLOS LEIVA,

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

EVARISTO ALBERTO CARVAJAL VALDERRAMA,

FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
GLADYS NUBIA BERDUGO,
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
LEYDI MIRLE FERREIRA DUARTE,
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS
SANDRA ORTEGA SIERRA,
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS
RUBY ELIZABETH VARGAS TOLOZA,
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARMEN SEPULVEDA CARRERO,
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LUZ MARIA CARREÑO VERGEL,
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
GRACIELA JAIMES CARRILLO,
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MARIA ESMERALDA CONTRERAS CACERES,
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DORIS ROCIO URIBE DIAZ,
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DANIEL VILLAMIZAR JAIMES,
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
RUTH ESTELA MONTAGUTH APARICIO,
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
MARTHA PATRICIA ALARCON ARIAS,
FACULTAD DE INGENIERÍA
NELSON BELTRAN GALVIS,
FACULTAD DE INGENIERÍA
LUZ STELLA ARENAS PEREZ,
PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (DIURNA
Y NOCTURNA)
MIGUEL ENRIQUE PEÑARANDA CANAL,
PLAN DE ESTUDIO DE ARQUITECTURA
MAYERLINE CHACON GARCIA,
PLAN DE ESTUDIO DE COMERCIO INTERNACIONAL
JOHANNA MILENA MOGROVEJO ANDRADE,
PLAN DE ESTUDIO DE COMERCIO INTERNACIONAL
FELIX JOAQUIN LOZANO CARDENAS,
PLAN DE ESTUDIO DE COMUNICACIÓN SOCIAL
HAYDDY PATRICIA NUÑEZ GUTIERREZ,
PLAN DE ESTUDIO DE CONTADURÍA PÚBLICA (DIURNA -
NOCTURNA)
CLAUDIA PATRICIA OSORIO PADILLA,

PLAN DE ESTUDIO DE CONTADURÍA PÚBLICA (DIURNA -
NOCTURNA)
LUIS EDUARDO TRUJILLO,
PLAN DE ESTUDIO DE DERECHO
LUZ MARIA CARREÑO VERGEL,
PLAN DE ESTUDIO DE ENFERMERÍA
DORIS AMPARO PARADA RICO,
PLAN DE ESTUDIO DE ENFERMERÍA
JORGE SANCHEZ MOLINA,
PLAN DE ESTUDIO DE ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD
GABRIEL PEÑA RODRIGUEZ,
PLAN DE ESTUDIO DE ESPECIALIZACIÓN EN FÍSICA
DORA CLEMENCIA VILLADA CASTILLO,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL
YANETH AMPARO MUÑOZ PEÑALOZA,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA BIOTECNOLÓGICA
YOLANDA BETTY MARIÑO ESTEVEZ,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA CIVIL
JAVIER ZAMBRANO GALVIS,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA CIVIL
RAIMUNDO ALONSO PEREZ GOMEZ,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA DE MINAS
JESSICA ANDREINA LASERNA LASERNA,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA ELECTROMECAÁNICA
FRANCISCO ERNESTO MORENO GARCIA,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA ELECTROMECAÁNICA
DINAEEL GUEVARA IBARRA,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA
YORLEY DAYANA ALBA VELOZA,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA
GONZALO DE LA CRUZ ROMERO GARCIA,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA MECÁNICA
CAMILO ERNESTO GUERRERO ALVARADO,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA PECUARIA
CLAUDIA ANDREINA MENDOZA ASCENCIO,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA PECUARIA
BEATRIZ CASTRELLON GOMEZ,
PLAN DE ESTUDIO DE LICENCIATURA EN BIOLOGÍA Y QUÍMICA
MYRIAM ALBARRACIN ORTIZ,
PLAN DE ESTUDIO DE LICENCIATURA EN BIOLOGÍA Y QUÍMICA
ANA EMILCE GARCIA BUSTAMANTE,
PLAN DE ESTUDIO DE LICENCIATURA EN INFORMÁTICA

BLANCA JUDITH PENARANDA RAMIREZ,
PLAN DE ESTUDIO DE LICENCIATURA EN INFORMÁTICA
GERSON ADRIANO RINCON ALVAREZ,
PLAN DE ESTUDIO DE LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS E
INFORMÁTICA
CARMEN ROSA CONTRERAS GARCIA,
PLAN DE ESTUDIO DE TECNOLOGÍA EN ELECTRICIDAD
EDUARDO CRISTANCHO GUERRERO,
PLAN DE ESTUDIO DE TECNOLOGÍA EN ELECTRICIDAD
ERIKA PAOLA ALVAREZ NIETO,
PLAN DE ESTUDIO DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES -
DISTANCIA
FRANCISCO ALEJANDRO GRANADOS RODRIGUEZ,
PLAN DE ESTUDIO DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES -
DISTANCIA
JUAN MARIA TORRES CAICEDO,
PLAN DE ESTUDIO DE TECNOLOGÍA QUÍMICA
BELKYS ZULAY HERNANDEZ CARDENAS,
PLAN DE ESTUDIO DE TRABAJO SOCIAL
MARTHA LIGIA VELANDIA GALVIS,
PLAN DE ESTUDIO ESPECIALIZACIÓN EN CUIDADO DE
ENFERMERÍA DEL PACIENTE CRÍTICO
KAREN LICET RIASCOS MARTINEZ,
PLAN DE ESTUDIO ESPECIALIZACIÓN EN CUIDADO DE
ENFERMERÍA
DEL PACIENTE CRÍTICO
JUDITH DEL PILAR RODRIGUEZ TENJO,
PLAN DE ESTUDIO ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO DE
SOFTWARE
SAMUEL MEDINA JAIMES,
PLAN DE ESTUDIO ESPECIALIZACIÓN EN ESTRUCTURAS
VICTOR JULIO USECHE ARCINIEGAS,
PLAN DE ESTUDIO MAESTRÍA EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE
MATERIALES
AUDIN ALONSO GAMBOA SUAREZ,
PLAN DE ESTUDIO MAESTRÍA EN PRÁCTICA PEDAGÓGICA
LIGIA TERESA MORA DELGADO,
PLAN DE ESTUDIO SALUD OCUPACIONAL
LUZ AMPARO SEPULVEDA PEREZ,
PLAN DE ESTUDIO SALUD OCUPACIONAL
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES,
PLAN DE ESTUDIO DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA
XIMENA DEL PILAR AGELVIS MORENO,

PLAN DE ESTUDIO DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA
ERIKA ALEXANDRA CARRILLO PICON,
PLAN DE ESTUDIO TECNICO PROFESIONAL EN PROCESOS
FINANCIEROS
HECTOR ALIRIO NUÑEZ GOMEZ,
PLAN DE ESTUDIO TÉCNICO PROFESIONAL EN PRODUCCIÓN
INDUSTRIAL
MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL,
PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
GLORIA ISABEL DUARTE DELGADO,
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGÍA AGROINDUSTRIAL
MAYRA CONTRERAS ROJAS,
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGÍA AGROPECUARIA
ALVARO JR CAICEDO ROLON,
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES
NIDIA ESPERANZA URBINA CABEZA,
PLAN DE ESTUDIO TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS DE
MANUFACTURA DE CALZADO Y MARROQUINERÍA

DE: SECRETARIA GENERAL

ASUNTO: Capacitación Ley Antitrámite

De manera atenta me dirijo a usted, con el fin de invitarlo(a) a la capacitación sobre la Ley Antitrámite- Decreto 0019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar Regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", la cual se llevará a cabo el próximo martes 06 de agosto en Club Comercio (Salón Ciudad de Cúcuta) de 8:00 am a 12:00m. Para el efectivo desarrollo de este taller es importante que lleve en forma escrita los tramites que se desarrollan en su oficina y los requisitos que estos trámites exigen al usuario (estudiante-docente- funcionario- comunidad en general). Por lo anterior, se debe ubicar con anticipación un aviso en el que se informe a la comunidad en general que en la fecha antes mencionada no se atenderá público por motivo de capacitación

CLAUDIA ELIZABETH TOLOZA MARTINEZ
SECRETARIA GENERAL

JOSE O.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

MEMORANDO
11000.20.01 - 1237

Cúcuta, 25 de Julio de 2013

PARA: CARMEN PATRICIA ALVAREZ CACERES,
CENTRO DE COMUNICACIONES Y MEDIOS AUDIOVISUALES
FELIX JOAQUIN LOZANO CARDENAS,
CENTRO DE COMUNICACIONES Y MEDIOS AUDIOVISUALES
DEISY LORENA CAVIEDES CADENA,
CENTRO DE IDIOMAS
JOHANNA CORREDOR,
CENTRO DE IDIOMAS
GREGORIO ELBERTO RAMIREZ GRILLO,
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
INES VERA VILLAMIZAR,
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA
LUIS FERNANDO MARIÑO,
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA
SANDRA PATRICIA GUEVARA QUIROZ,
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA
EDITH CACERES COGOLLO,
DIVISIÓN DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTES
LUISA STELLA PAZ MONTES,
DIVISION DE EDUCACION A DISTANCIA
MARIA CONSTANZA CARDENAS ACOSTA,
DIVISION DE EDUCACION A DISTANCIA
RUTH NAYDEL SANABRIA TORRES,
DIVISIÓN DE POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA
SENOVIA OROZCO ROJAS,
DIVISIÓN DE POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA
YAMILE HORTENSIA CARDENAS GARCIA,
DIVISIÓN DE POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA
HENRY DE JESUS GALLARDO PEREZ,
DIVISIÓN DE POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA
ADRIANA GONZALEZ HERRERA,
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
CARLOS ALIRIO CACERES AMAYA,
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DORIS YANARI ESPINOSA GARZA,
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GABRIEL PEÑA MARTINEZ,
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
GLORIA MABEL RAMIREZ JAIMES,
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
INGRID XIMENA GUILLEN VERA,
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MARIA ISABEL GAMBOA JAIMES,
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MARIA ORFA GOMEZ SUAREZ,
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MARIELA SANTOS JAIMES,
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MYRIAM CONSUELO SUAREZ TOVAR,
DIVISIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y SALUD
NELLY ESTUPIÑAN ROA,
DIVISIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y SALUD
RUTH YARELY LARA PRIETO,
DIVISIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y SALUD
LUZ AMPARO MALPICA PABON,
DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES
MAGALI DEL CARMEN SOLANO CAÑAS,
DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES
JHON ALEXANDER MONROY TRIGOS,
DIVISIÓN DE SISTEMAS
JORGE LUIS ORJUELA ABRIL,
DIVISIÓN DE SISTEMAS
GRICELDA MARIA ALBARRACIN ORTIZ,
DIVISIÓN DE SISTEMAS
HENRY DE JESUS GALLARDO PEREZ,
DIVISIÓN DE SISTEMAS
GERMAN GUSTAVO OSPINA HERNANDEZ,
FONDO ROTATORIO DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN
SANDRA ISABEL REY BUSTOS,
FONDO ROTATORIO DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN
HILDA MOGOLLON QUIÑONES,
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
MARY CABRERA SAENZ,
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
VIVIANA VIVAS MONCADA,
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
ENRIQUE MOYANO LUNA,
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SANDRA LILIANA RODRIGUEZ CAMACHO,

OFICINA DE CONTROL INTERNO
CARMEN ALICIA SALINAS OLIVARES,
OFICINA DE PLANEACION
MARIA DEL ROCIO GIRON GUTIERREZ,
OFICINA DE PLANEACION
ADRIANA RODRIGUEZ LIZCANO,
OFICINA DE PLANEACION
JULIO ALEXANDER SANCHEZ ESTUPIÑAN,
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES
MONICA INES FIGUEROA AVILA,
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES
LUZ SILVANA MALDONADO CARVAJAL,
OFICINA DEL EGRESADO
TERESA ROJAS MONTAÑEZ,
OFICINA DEL EGRESADO
DIANA ROSSMARY TORRES PEREZ,
OFICINA JURÍDICA
EDISON JESUS ROJAS AREVALO,
OFICINA JURÍDICA
BLANCA MIREYA ACEVEDO,
RECTORIA
HECTOR MIGUEL PARRA LOPEZ,
RECTORIA
VILMA ZULIMA MARIÑO ESTEVEZ,
RECTORIA
ERIKA YURLEY GARCIA GUZMAN,
RELACIONES INSTITUCIONALES E INFORMACION
SALUA TURBAY MILAN,
RELACIONES INSTITUCIONALES E INFORMACION
AMPARO ROJAS CASTRO,
SECRETARIA GENERAL
BELKYS XIOMARA NIETO CACERES,
SECRETARIA GENERAL
DOLLY SMITH DIAZ GARCIA,
SECRETARIA GENERAL
LEIDY GISELA ZARATE BAUTISTA,
SECRETARIA GENERAL
JUAN HERNANDO BECERRA SANCHEZ,
UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES
GLORIA ESTELA ALBA DURAN,
UNIDAD DE ALMACÉN E INVENTARIOS
LUZ MARINA CARVAJAL CRUZ,
UNIDAD DE ALMACÉN E INVENTARIOS

LINA DEL PILAR PINO QUINTERO,
UNIDAD DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN A DISTANCIA
MAYTE ALEXANDRA PINTO GUZMAN,
UNIDAD DE GESTION Y ATENCION DOCUMENTAL
MARTHA CECILIA SANDOVAL RANGEL,
UNIDAD DE PLANEACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA
MARILIAN SOCORRO BLANCO DE USCATEGUI,
UNIDAD DE PRESUPUESTO
FREDDY EMIRO NAVARRO MARQUEZ,
UNIDAD DE RECREACIÓN Y DEPORTES
FERNEL MANUEL CARDENAS GARCIA,
UNIDAD DE RESGITRO Y CONTROL A DISTANCIA
YULIETH AMANDA TORRADO OBREGON,
UNIDAD DE RESGITRO Y CONTROL A DISTANCIA
SANDRA YANETH MENDOZA ASCENCIO,
UNIDAD DE TESORERIA
MAYRA ALEJANDRA SANCHEZ GONZALEZ,
UNIDAD DE TESORERIA
MARIA VICTORIA GIRON GUTIERREZ,
UNIDAD DE TESORERIA
MARIA FABIOLA SUAREZ RODRIGUEZ,
UNIDAD DE TESORERIA
GLORIA INES VERA,
UNIDAD DE TESORERIA
GERMAN ALBERTO PALENCIA JULIO,
UNIDAD DE TESORERIA
ANA GISSEL GUTIERREZ BUITRAGO,
UNIDAD DE TESORERIA
SAMUEL MEDINA JAIMES,
UNIDAD PLANEACIÓN FÍSICA
CARMEN ALICIA SALINAS OLIVARES,
UNIDAD PLANEACIÓN FÍSICA
JESUS ERNESTO URBINA CARDENAS,
VICE-RECTORÍA ACADÉMICA
NELCY SOCORRO DIAZ GARCIA,
VICE-RECTORÍA ACADÉMICA
GREDYTAIS GARCERANTH FUENTES,
VICE-RECTORÍA ADMINISTRATIVA
JORGE SANCHEZ MOLINA,
VICE-RECTORÍA ADMINISTRATIVA
MARTHA LUCIA VERA,
VICE-RECTORÍA ADMINISTRATIVA
YAMILE GAMBOA MONTAÑEZ,

VICE-RECTORÍA ADMINISTRATIVA
NURY ESPERANZA ORTEGA MUÑOZ,
VICE-RECTORÍA ASISTENTE DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN
JEANNETTE CUBEROS FUENTES,
VICE-RECTORÍA BIENESTAR UNIVERSITARIO
MAWENCY VERGEL ORTEGA,
VICE-RECTORÍA BIENESTAR UNIVERSITARIO
OLGA MARINA VEGA ANGARITA,
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

DE: SECRETARIA GENERAL

ASUNTO: Capacitación Ley Antitrámite

De manera atenta me dirijo a usted, con el fin de invitarlo(a) a la capacitación sobre la Ley Antitrámite-Decreto 0019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar Regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", la cual se llevará a cabo el próximo lunes 05 de agosto en Club Comercio (Salón Ciudad de Cúcuta) de 2:00 pm a 6:00 pm. Por lo anterior, se debe ubicar con anticipación un aviso en el que se informe que en la fecha antes mencionada no se atenderá público.

CLAUDIA ELIZABETH TOLOZA MARTINEZ

SECRETARIA GENERAL

JOSE O.

4.2.3 TERCER COMPONENTE. "Rendición de Cuentas".

Generalidades.

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas "es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado"

La rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Con el fin de afianzar la comunicación con la Comunidad Universitaria y la comunidad en general, la Universidad Francisco de Paula Santander, se encuentra adelantando la estrategia de comunicación para conocer las necesidades, requerimientos y observaciones que se tienen con respecto a los trámites, procesos y procedimientos con los que actualmente funciona la Institución y los cuales se encontrarán plasmados en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Universidad Francisco de Paula Santander, abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación, esta Audiencia de Rendición de Cuentas está orientada a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones para lo cual se contemplan las necesidades y requerimientos de acuerdo con la caracterización de los usuarios, identificando los medios por los cuales se informará, explicará y se dará a conocer los resultados de la gestión en temas específicos, dando información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Los componentes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones

Resoluciones relacionadas con la Audiencia Pública.

1. Resolución No. 0980 del 06 de Noviembre de 2012 por la cual se crea e integra el **Equipo de Apoyo y Evaluación de las Audiencias Públicas** de la Universidad Francisco de Paula Santander, el cual se encargará de definir y liderar el plan de acción para el desarrollo de la audiencia.
2. Resolución No. 1119 del 21 de Diciembre de 2012 por la cual se deroga la Resolución No. 0980 de 2012 y se adopta el **Reglamento para el Desarrollo de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Otros Documentos relacionados con la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Es de resaltar que la Universidad Francisco de Paula Santander utiliza diferentes medios para la difusión de la Audiencia Pública, en la que participa toda la Comunidad Universitaria y la Comunidad en general. De igual forma se realiza una inscripción y presentación de Propuestas a través de la página de la Institución www.ufps.edu.co y una evaluación de la Audiencia, la cual se desarrolla al final de la actividad, se tabula y se anexa al Acta del Informe de Gestión.

Anexos del Tercer Componente.

Dentro de los Anexos que complementan la información consignada en este tercer componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013 - 2014, "**Rendición de Cuentas**", se tienen:

1. Resolución No. 0980 del 06 de Noviembre de 2012, por el cual se crea e integra el **Equipo de Apoyo y Evaluación de las Audiencias Públicas** de la Universidad Francisco de Paula Santander.
2. Resolución No. 1119 del 21 de Diciembre de 2012 por la cual se deroga la Resolución No. 0980 de 2012 y se adopta el **Reglamento para el Desarrollo de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** de la Universidad Francisco de Paula Santander.
3. Otros Anexos relacionados con la Rendición de Cuentas de la Universidad Francisco de Paula Santander.

ANEXO No. 1:



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

**RESOLUCIÓN No. 0980
06 de noviembre 2012**

Por la cual se crea e integra el Equipo de Apoyo y Evaluación de las Audiencias Públicas de la Universidad Francisco de Paula Santander.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO.

Que, el Artículo 69 de la Constitución Política de Colombia facultó a las Universidades para darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos.

Que, el Artículo 33 de la Ley 489 de 1998 consagra que *“Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.*

Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.

En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.”.

Que, es deber de la administración rendir cuentas a la ciudadanía como una estrategia de transparencia en la gestión pública, que busca fortalecer los lazos de interacción con los ciudadanos y contribuir a la democratización de la administración pública Colombiana.

Que, la rendición de cuentas a la ciudadanía es un proceso permanente de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las autoridades de la Administración deben informar a la ciudadanía sobre los resultados de su gestión.

Que, la Universidad Francisco de Paula Santander propicia espacios de participación ciudadana, donde la comunidad universitaria y la comunidad en general se reúnen en un acto público en el que la administración responde públicamente por los recursos, las decisiones y la gestión de políticas y programas a cargo de la institución.

Que, es necesario que todos los servidores públicos de la Universidad Francisco de Paula Santander se involucren en la rendición de cuentas, generando actitudes de apertura, lo cual implica realizar actividades de sensibilización y capacitación a través de proyectos de aprendizaje en equipo.

Que, la audiencia pública presencial y todo el proceso que esta conlleva, debe ser planeado, preparado, ejecutado, revisado y evaluado permanentemente.

Que, en aras de dar cumplimiento a la normatividad nacional sobre audiencias públicas, se hace necesario conformar un equipo de apoyo y evaluación que le permita a la Universidad Francisco de Paula Santander realizar de manera operativa la rendición de cuentas.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Resolución No. 0980 de 2012

pág. 2

Que, en mérito de lo anterior, el Rector de la Universidad Francisco de Paula Santander,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: *Equipo de Apoyo y Evaluación de las Audiencias Públicas de la UFPS.* Crear el Equipo de Apoyo para la planeación, desarrollo y evaluación de la Rendición de cuentas mediante Audiencias Públicas de la Universidad Francisco de Paula Santander, que se encargará de definir y liderar el plan de acción para el desarrollo de la audiencia.

ARTÍCULO 2: *Funciones.* El Equipo de Apoyo y Evaluación de las Audiencias Públicas de la Universidad Francisco de Paula Santander tendrá las siguientes funciones:

- a) Coordinar todo el trabajo preparatorio de la Audiencia.
- b) Elaborar el plan de acción con actividades, recursos y responsabilidades, para desarrollar la Audiencia.
- c) Definir un esquema o formato para recoger la información de las diferentes Dependencias de la Universidad.
- d) Recepcionar los informes que presenten cada una de los Dependencias de la Universidad, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades institucionales.
- e) Organizar la información sobre los contenidos mínimos de la audiencia.
- f) Preparar el informe de gestión de la Audiencia con fundamento en los informes presentados por cada una de las Dependencias de la Universidad.
- g) Definir la metodología que se implementará durante la audiencia.
- h) Diseñar e implementar la estrategia logística.
- i) Realizar la convocatoria a la Audiencia y divulgar e invitar a la ciudadanía y a la comunidad universitaria para facilitar su participación.
- j) Promover la participación ciudadana en la Audiencia.
- k) Propondrá el orden del día a seguir en la Audiencia.
- l) Coordinar la presentación del informe en audiencia pública.
- m) Divulgar las conclusiones de la Audiencia Pública.
- n) Evaluar los resultados de la Audiencia y emitir un concepto sobre el particular.
- o) Retroalimentar la gestión institucional, incorporando las propuestas y evaluaciones ciudadanas con el fin de mejorar la gestión institucional.
- p) Formular un plan de mejoramiento con base en las propuestas, quejas y expectativas planteadas por la ciudadanía.

ARTÍCULO 3: *Integración.* El Equipo de Apoyo y Evaluación de las Audiencias Públicas de la Universidad Francisco de Paula Santander estará integrado por:

- a) El Rector de la Universidad o su delegado.
- b) Los Vicerrectores.
- c) El Jefe de la Unidad de Planeación.
- d) El Jefe de Control Interno de Gestión.
- e) El Secretario General.

PARÁGRAFO: La secretaria del Comité la realizará el Jefe de la Unidad de Planeación de la Universidad.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Resolución No. 0980

de 2012

pág. 3

ARTÍCULO 4: *De las reuniones.* El Equipo de Apoyo y Evaluación de las Audiencias Públicas de la Universidad Francisco de Paula Santander se reunirá con la frecuencia suficiente que le permita adelantar la planeación, ejecución y evaluación de las acciones para la rendición de cuentas del periodo respectivo y reiniciará el proceso con el plan de acción para preparar las actividades de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre la próxima vigencia.

ARTÍCULO 5: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



HÉCTOR MIGUEL FARRA LÓPEZ
Rector.

ANEXO No. 2:



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
CONSEJO ACADEMICO

RESOLUCION N°1119
(21 DE DICIEMBRE DE 2012)

Por la cual se deroga la Resolución N°0980 de 2012 y se adopta el Reglamento para el Desarrollo de Audiencia pública de rendición de Cuentas de la Universidad Francisco de Paula Santander.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y:

CONSIDERANDO:

Que el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia, establece el derecho a la participación ciudadana con el fin que se permita vigilar que la gestión pública se cumpla en todos los niveles administrativos y verificar sus resultados.

Que el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, modificado por el artículo 78 de la ley 1474 de 2011, establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución y evaluación de la gestión pública;

Que es un deber de la Universidad Francisco de Paula Santander rendir cuentas ante la ciudadanía como estrategia de transparencia en la gestión pública que busca fortalecer los lazos de interacción con los ciudadanos;

Que se requiere la expedición de un reglamento que precise los procedimientos y trámites previos y concomitantes a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía;

En mérito de la expuesto;

RESUELVE:

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1°. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA. Es un espacio de participación ciudadana que propicia la Universidad Francisco de Paula Santander a través de canales de interlocución, deliberación y comunicación, a través del cual la Administración informa y explica a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas y grupos de interés sobre los resultados de la gestión del año inmediatamente anterior.

ARTICULO 2°. OBJETO. El presente Reglamento establece los mecanismos y procedimientos por medio de los cuales la Universidad Francisco de Paula Santander realizara la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía sobre su gestión, según lo establecido por la ley. Igualmente, orientara a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general sobre los parámetros en que actuaran y se harán las intervenciones durante el desarrollo de la misma.

ARTICULO 3°. FINALIDADES. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía tiene las siguientes finalidades:

1. La implementación de uno de los elementos de rendición de cuentas como política de gestión social, condición básica en la construcción de una buena administración que promueve el manejo eficiente y transparente de los recursos públicos.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
CONSEJO ACADEMICO

Resolución de Rectoría N°1119 de 21 de diciembre de 2012

Pág.2

2. Responder ante el ciudadano como soberano, por los deberes asignados por la Constitución Política de Colombia y la ley.
3. Promover a corresponsabilidad en la gestión pública, a través de mecanismos participativos de acceso a la información, toma de decisiones y la concertación como medios contra la corrupción y la promoción para el desarrollo.
4. Crear confianza entre la institución, el Sector Privado, el Gobierno y la sociedad en general
5. Promover la transparencia y el control social en el manejo de los recursos públicos
6. Ajustar proyectos y planes de acción institucionales de manera que respondan a las necesidades y demandas de la comunidad.
7. Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información.
8. Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas.

ARTICULO 4°. PRINCIPIOS RECTORES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA. Los principios que regirán la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía en la Universidad Francisco de Paula Santander son los siguientes:

1. La Buena Fe
2. Igualdad
3. Moralidad
4. Celeridad
5. Equidad
6. Responsabilidad
7. Eficiencia y Oportunidad
8. Imparcialidad
9. Participación
10. Transparencia y accesibilidad
11. Contradicción

ARTICULO 5°. PARTICIPANTES. Podrán participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía:

1. Todos los ciudadanos en general.
2. La comunidad universitaria: Docentes, estudiantes, personal administrativo, trabajadores oficiales, egresados y pensionados.
3. Los colegios e instituciones de educación.
4. Las organizaciones de la sociedad civil.
5. Las empresas, los gremios o representantes del sector productivo y comercial.
6. Las autoridades civiles, políticas, religiosas y militares.
7. Los medios de comunicación.
8. Asociaciones y comités de usuarios, veedurías.
9. Organizaciones sindicales de la Universidad Francisco de Paula Santander.

ARTICULO 6°. La Audiencia pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía es un mecanismo deliberante mas no decisorio, por lo tanto, las intervenciones de los participantes y las conclusiones de la misma no tienen fuerza vinculante para la Universidad, pero se incluirán en las actas, protocolos o informes que registren el desarrollo de la audiencia pública.

ARTICULO 7°. El rector es el responsable de presentar ante la sociedad el informe de gestión, el cual puede estar apoyado por los Vicerrectores y los Decanos.

CAPITULO II. ETAPA PREPARATORIA

ARTICULO 8°. DE LA DIRECCION. La oficina asesora de planeación de la Universidad Francisco de Paula Santander tendrá las funciones de dirección de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
CONSEJO ACADEMICO

Resolución de Rectoría N°1119 de 21 de diciembre de 2012

Pág.3

ARTICULO 9°. ALISTAMIENTO. La universidad Francisco de Paula Santander organizara internamente un grupo de apoyo que se encargara de definir y liderar el plan de acción para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y estará conformado por las siguientes dependencias:

- El Rector
- Los Vicerrectores
- La oficina de Planeación.
- La Secretaria General.
- La Oficina de Control Interno.
- El Jefe del Centro de Comunicaciones o su delegado

ARTICULO 10°. Son responsabilidades del Centro del Comité de apoyo:

1. Validar las estrategias que se diseñen para el desarrollo de la Audiencia Pública.
2. Coordinar con el comité de Selección, Evaluación y Asignación de las inquietudes descrito en el artículo 17 del presente Reglamento la realización de un informe general sobre las intervenciones y el desarrollo de la Audiencia Pública.
3. Diseñar e Implementar el respectivo plan de acción , el cual deberá contener lo siguiente:
 - Sensibilización de la Rendición de Cuentas.
 - Promover la Participación.
 - Establecer un Link de información.
 - Campaña Publicitaria.
 - Interactuar con la Ciudadanía.
4. Diseñar e implementar la estrategia de logística.
5. Organizar el informe de la audiencia pública.
6. Elaborar la ficha de inscripción, el listado de participantes y demás documentos necesarios.
7. Efectuar la inscripción de las personas que asistan a la audiencia pública.
8. Hacer entrega de los formatos de evaluación de la audiencia y del formato para la inscripción de inquietudes a los ciudadanos que asistan a la misma.
9. Llevar registro de las opiniones, quejas y/o denuncias presentadas.
10. Recopilar la información de los ciudadanos sobre la audiencia pública.

ARTICULO 11°. DE LA CONVOCATORIA. Se llevara a cabo La Audiencia pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía con una periodicidad anual. A sí mismo el lugar, la fecha y la hora de su programación serán establecidas por la rectoría oportunamente a conveniencia al cumplimiento de los objetivos del evento.

La organización de La Audiencia pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía estará a cargo de la oficina asesora de planeación de la universidad Francisco de Paula Santander y de las dependencias que sean designadas por el Rector.

La Convocatoria a La Audiencia pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Universidad Francisco de Paula Santander, se realizara con quince días (15) de anticipación a la fecha en que se llevara a cabo el evento, la cual será difundida por diferentes medios de comunicación para conocimiento de la ciudadanía en general, así como los mecanismos de desarrollo, modalidades de participación y los contenidos de la agenda a tratar.

ARTICULO 12°. DE LA DIVULGACION. La Universidad Francisco de Paula Santander establecerá en el portal institucional www.ufps.edu.co en link de La Audiencia pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, en cual se publicara con la convocatoria a esta Audiencia.

Para efectos de la divulgación de La Audiencia pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, se podrán utilizar los medios de comunicación disponibles por la institución.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
CONSEJO ACADEMICO

Resolución de Rectoría N°1119 de 21 de diciembre de 2012

Pág.4

ARTICULO 13° INSCRIPCION Y RADICACION DE INQUIETUDES. Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas y las demás organizaciones civiles podrán presentar inquietudes, efectuando el proceso de inscripción y radicación de la inquietud diligenciando el formato de inscripción disponible en el link RENDICION DE CUENTAS, seleccionando opción RENDICION DE CUENTAS DEL AÑO CORRESPONDIENTE, FORMATO DE INSCRIPCION DE INQUIETUDES.

ARTICULO 14°. FORMA DE PRESENTACION DE LAS INQUIETUDES. Las inquietudes se presentaran por escrito en idioma español, acompañada del formato de inscripción disponible en el portal institucional www.ufps.edu.co.

ARTICULO 15°. CONTENIDO DE LAS INQUIETUDES. Las inquietudes presentadas deberán contener los siguientes requisitos:

1. Nombre de la persona o entidad que presenta la inquietud.
2. Lugar de la audiencia.
3. Fecha de presentación.
4. Dirección.
5. Teléfono.
6. Correo electrónico (campo no obligatorio).
7. Tema de la inquietud, recomendación, observación o sugerencia.
8. Breve descripción de la inquietud, recomendación, observación o sugerencia.
9. Relación de documentos adjuntos a la inquietud (si se requiere).
10. Firma de quien formula la inquietud, recomendación, observación o sugerencia.

ARTICULO 16°. COMITÉ DE SELECCIÓN, EVALUACION Y ASIGNACION DE LAS INQUIETUDES. El comité de selección, evaluación y asignación de las inquietudes estará conformado de la siguiente manera:

1. Rector.
2. Vicerrector Académico.
3. Vicerrector de Investigación y Proyección Social.
4. Vicerrector Administrativo.
5. Secretario General.
6. Jefe de la Oficina de Planeación.
7. Jefe de la Oficina de Control Interno.

ARTICULO 17°. FUNCIONES DEL COMITÉ DE SELECCIÓN, EVALUACION Y ASIGNACION DE LAS INQUIETUDES. Son funciones del comité de selección, evaluación y asignación de las inquietudes las siguientes:

1. Clasificar las inquietudes de acuerdo a la actividad misional: Formación, Investigación y Proyección Social.
2. Evaluar las inquietudes y definir a cuales les dará respuesta el día de la audiencia pública.
3. Asignar los directivos institucionales responsables de dar la respuesta a las inquietudes de acuerdo a las funciones que ejerza en la universidad.
4. Elaborar el informe final de La Audiencia pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía bajo la coordinación de la Secretaria General.

ARTICULO 18°. SELECCION Y EVALUACION DE LAS INQUIETUDES. Para efecto de la de selección objetiva de las inquietudes a las que se les dará respuesta el día de la audiencia pública se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

1. Cumplimiento de los artículos 14, 15 y 16 del presente reglamento.
2. Pertinencia de las inscripciones con respecto al informe de Gestión objeto de la audiencia pública.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
CONSEJO ACADEMICO

Resolución de Rectoría N°1119 de 21 de diciembre de 2012

Pág.5

3. Se dará respuesta el día de la audiencia pública al número de intervenciones que dentro del margen determinado para tal fin sea posible.

ARTICULO 19°. DE LA RESPUESTA DE LAS INQUIETUDES. Las inquietudes que no sean resueltas el día de la audiencia pública, se responderán haciendo uso de las direcciones registradas en los formatos de inscripción o del correo electrónico dentro de los treinta (30) días siguientes de realizado el evento.

CAPITULO III. DESARROLLO

ARTICULO 20°. DE LOS ESPACIOS DE INTERVENCION EL DIA DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA. El día de la audiencia pública los ciudadanos que quieran manifestar sus inquietudes sin haberlas radicado previamente podrán hacerlo siempre que se cumpla con los siguientes parámetros:

1. Diligenciar el formato de inscripción de inquietudes en audiencia pública que será entregado a cada participante el día del evento en la mesa de inscripciones o que podrá ser descargado previamente del portal institucional www.ufps.edu.co link RENDICION DE CUENTAS seleccionando opción RENDICION DE CUENTAS DE AÑO CORRESPONDIENTE, FORMATO INSCRPCIONES DE INQUIETUDES.
2. Los ciudadanos deberán entregar el formato de inscripción de inquietudes debidamente diligenciado con letra legible a los funcionarios que apoyan el evento.

El jefe de la oficina asesora de planeación clasificara y elegirá las inquietudes a las que se les dará respuesta durante la audiencia pública, trasladándolas oportunamente al Rector de la institución para que otorgue respuesta o asigne el funcionario de la universidad que deba suministrarla.

ARTICULO 21°. DE LAS FUNCIONES DEL MODERADOR. Para efectos de realización de la audiencia pública se nombrara un moderador que deberá cumplir con las siguientes funciones:

1. Presentar la agenda de la jornada y leer los fundamentos elementales del reglamento para el desarrollo de la audiencia pública.
2. Controlar el tiempo de la audiencia pública.
3. Evitar que la audiencia pública se convierta en un debate.
4. Hacer cumplir el presente reglamento.

ARTICULO 22°. DE LA EVALUACION DEL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PUBLICA POR PARTE DE LOS ASISTENTES. Para efectos de mejora continua en la ejecución de La Audiencia pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la universidad Francisco de Paula Santander, se aplicara una encuesta a los asistentes con el fin de identificar y conocer los aspectos débiles en el desarrollo de la misma y ser mejorados hacia un futuro. En la mesa de inscripciones a las personas que asistan a la Audiencia Pública se les entregara el formato de encuesta para la evaluación del evento.

ARTICULO 23°. REGISTRO Y PARTICIPACION DE LOS ASISTENTES. En la entrada del recinto escogido para la realización de la audiencia pública, los participantes firmaran un formato de asistencia a la misma, seguidamente, recibirán los formatos para inscribir inquietudes y para evaluar el evento.

Las personas en estado etílico o bajo efectos de sustancias toxicas, no serán admitidas en la Audiencia pública, así mismo se prohíbe el ingreso de semovientes, pancartas, pitos y explosivos y demás elementos que puedan interferir en el normal desarrollo del evento.

Los participantes no podrán fomentar desordenes antes, ni durante el desarrollo de la audiencia pública.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
CONSEJO ACADEMICO

Resolución de Rectoría N°1119 de 21 de diciembre de 2012

Pág.6

ARTICULO 24°. INSTALACION DE LA AUDIENCIA PÚBLICA. El acto democrático de La Audiencia pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía se inicia con la instalación de la misma a cargo del Rector de la Universidad Francisco de Paula Santander.

ARTICULO 25°. CONTENIDO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA Y TIEMPO MAXIMO PARA CADA INTERVENCION.

1. Apertura de la Audiencia Pública
 - Himno Nacional
 - Himno del Norte de Santander
 - Lectura del Orden del Día de la Jornada
 - Lectura del Reglamento de la Audiencia Pública
2. Rendición de Cuentas
 - Informe de Gestión
 - Respuestas a las Inquietudes Presentadas
 - Cierre de la Audiencia Pública y entrega de la evaluación

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE


HECTOR MIGUEL FARRA LOPEZ
Rector

4.2.4 CUARTO COMPONENTE. "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano".

Resoluciones relacionadas con los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

1. La Resolución No. 0501 del 10 de Abril de 1996, por la cual se establece en la Universidad Francisco de Paula Santander, el Sistema de Quejas y Reclamos.
2. La Universidad Francisco de Paula Santander, en Resolución No. 1047, del 03 de diciembre de 2012, "*Por la cual se dictan normas complementarias para el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad*", establece que el procedimiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional de la Universidad es el siguiente:
 - El Sistema de Quejas, Reclamos o Sugerencias se activa cuando el interesado formula su queja, reclamo o sugerencia en el aplicativo web, telefónicamente, en los buzones del campus universitario o de manera personal en la Secretaría General de la Universidad Francisco de Paula Santander.
 - La Secretaría General redirecciona las quejas, reclamos y sugerencias a las Dependencias competentes para resolver de fondo el asunto y realiza el seguimiento respectivo a la estructuración de la respuesta.
 - Las Dependencias a las que sean redireccionadas las quejas, reclamos y sugerencias deben emitir respuesta de fondo máximo diez (10) días después de ser recepcionada la queja, reclamo o sugerencia, informando tanto al quejoso como a Secretaría General sobre la gestión adelantada.
 - Cuando la queja, reclamo o sugerencia sea anónima, su respuesta se publicará en la cartelera de la Dependencia respectiva.
 - El término para resolver de fondo la queja, reclamo o sugerencia, no podrá exceder de quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción.
 - Trimestralmente la Secretaría General presentara al Consejo Académico, Oficina de Control Interno y Comité de Calidad, el informe sobre las quejas, reclamos y sugerencias, para que se tomen las decisiones que correspondan con oportunidades de mejorar el servicio que ofrece la institución.

Aspectos Generales que describen el Cuarto Componente.

La Universidad Francisco de Paula Santander ha venido desarrollando una serie de actividades que no solo dan respuesta a este cuarto componente del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, sino que además han permitido

conocer las inquietudes de la Comunidad Universitaria y Comunidad en General, con respecto a la aplicabilidad de nuestra misión y a su vez a los diferentes retos que dentro de la visión se tienen y se pretenden alcanzar a corto, mediano y largo plazo.

Dentro de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, que señala el Decreto No. 2641 del 2012, la Universidad Francisco de Paula Santander ha adelantado lo siguiente:

Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.

La Universidad ha definido y difundido a la Comunidad Universitaria y a la Comunidad en General, el portafolio de servicios, herramienta que permite a los ciudadanos contar con información básica acerca de la Institución así como los canales de comunicación de la misma.

La Universidad ha implementado procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano así como procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.

La Universidad pone a disposición de la ciudadanía:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

SQRS – UFPS (Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias).

La Universidad Francisco de Paula Santander cuenta el **SQRS** (Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias), herramienta para el control y mejoramiento continuo de la Universidad. El Sistema recibe y redirecciona para su respuesta las Quejas, Reclamos y Sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de nuestra Alma Mater, con el fin de mejorar los procesos institucionales.

Para acceder al **SQRS – UFPS**, se pueden emplear las siguientes opciones:

- Utilizando los buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), ubicados en diferentes lugares del campus universitario.
- Comunicándose a la línea telefónica **5753196**.
- Comunicándose al conmutador No. **5776655, Ext. 104**.

De igual forma el **SQRS – UFPS**, cuenta con un Manual de Usuario QRSoft, Aplicativo Web para el Control y Seguimiento de Quejas y Reclamos. Este manual, contiene información relacionada con: Generalidades, Usuario gestor, Estados de comunicaciones, Consulta de QRS, Gestionar una comunicación, Redirigir comunicación, Rechazar comunicación, Iniciar trámite comunicación, Detalles QRS radicada, Dar respuestas a QRS, Enviar adjunto y Generar reportes a la dependencia actual.

Dicho manual se encuentra disponible en la página web de la universidad www.ufps.edu.co, en el link de Quejas y Reclamos; de igual forma al entrar al mismo, se encuentran las opciones de formatos, instructivos y reglamentación. Es de señalar que las QRS, no solo la pueden realizar funcionarios o alumnos de la Universidad que posean código y clave del sistema, sino que además puede ser de alguien externo a través de una segunda opción: Deseas registrar una QRS?.

Lo anterior demuestra que la Universidad Francisco de Paula Santander cuenta con un espacio lo suficientemente completo para recepcionar, gestionar y dar respuesta a las diferentes quejas, reclamos y sugerencias que la comunidad universitaria y las demás personas, grupos de interés y otros ajenos a la Universidad, pero que deseen expresar sus ideas ya sean de inconformidad o crecimiento del desarrollo y funcionamiento de la misma, lo expresen y den a conocer y de igual forma a recibir respuesta rápida y oportuna de sus Quejas.

Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos.

La Universidad por medio de programas de capacitación viene desarrollando competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, sobre todo las relacionadas con el manejo del sistema y la forma como debe ser tratada la persona que radica o por algún otro medio hace llegar su Queja, Reclamo o Sugerencia.

De igual forma se cuenta permanentemente con la Oficina de la UGAD (Unidad de Gestión y Atención Documental), localizada en el Edificio de la Torre Administrativa, la cual permanentemente presta la información necesaria no solo para los servidores públicos de la Institución, sino también para todos aquellos que presenten inquietudes frente al tema.

Fortalecimiento de los Canales de Atención.

La Institución ha diseñado estrategias para facilitar la gestión de los funcionarios en los diferentes procesos que involucra a los ciudadanos y así obtener una mayor efectividad en el uso de los canales de atención.

El equipo de trabajo de la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD) cuenta con un sistema y software, el cual ha permitido prestar un servicio más eficiente.

Sin embargo, la Universidad Francisco de Paula Santander, es consiente que tiene aspectos por mejorar, sobre todo en lo relacionado con accesibilidad y señalización de espacios de atención al ciudadano.

Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.

La Universidad Francisco de Paula Santander, cuenta con la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD), la cual tiene como una de sus funciones la de recepción, radicación escaneo, digitalización y reparto de los documentos que llegan a la Institución, así mismo con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, la Universidad cuenta con un aplicativo que asigna un radicado el cual facilita el control y el seguimiento de los documentos.

- La Institución dispone de formatos electrónicos dispuestos mediante un enlace en nuestra página web, para la recepción de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.
- La Universidad se encuentra en el desarrollo de un aplicativo que permitirá Contar con un registro ordenado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- La Universidad informa permanentemente a la Comunidad Universitaria y a la Comunidad en general, sobre los medios de atención con los que cuenta la Institución, para recepción de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, a través de su página web, de boletines periódicos y en los espacios de encuentros donde personal académico y administrativo se capacita y forma en diferentes temas relacionados con la Educación Superior.

Consideraciones Generales.

Las dependencias de la Universidad Francisco de Paula Santander, encargadas de la gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, conocen los tiempos con los que se cuenta para dar respuesta rápida y oportuna a las

diferentes acciones de las que goza el ciudadano para dar a conocer sus inquietudes. De igual forma se les capacita en estos temas y se les brinda material de apoyo que circula por la página web de la institución, correos electrónicos y sistemas de correspondencia interna de la Universidad.

Sin embargo no sobra recordar en este Plan, que conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

Seguimiento y Control.

Con respecto al seguimiento del **SQRS – UFPS**, se elabora y presenta trimestralmente informes sobre las Quejas, Reclamos y Sugerencias, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

El Control lo establece la Oficina de Control Interno de la Institución, la cual tiene acceso permanente a los Informes de los que se habló en el párrafo anterior y es la responsable de tomar las acciones correctivas y de sanción frente al incumplimiento de tiempos de respuesta de las diferentes entidades que conforman la Universidad, de igual forma rendirá un informe semestral a la administración de la entidad de cada una de las actividades y acciones desarrolladas para el Seguimiento y Control del **SQRS – UFPS**.

Consolidación, Seguimiento y Control.

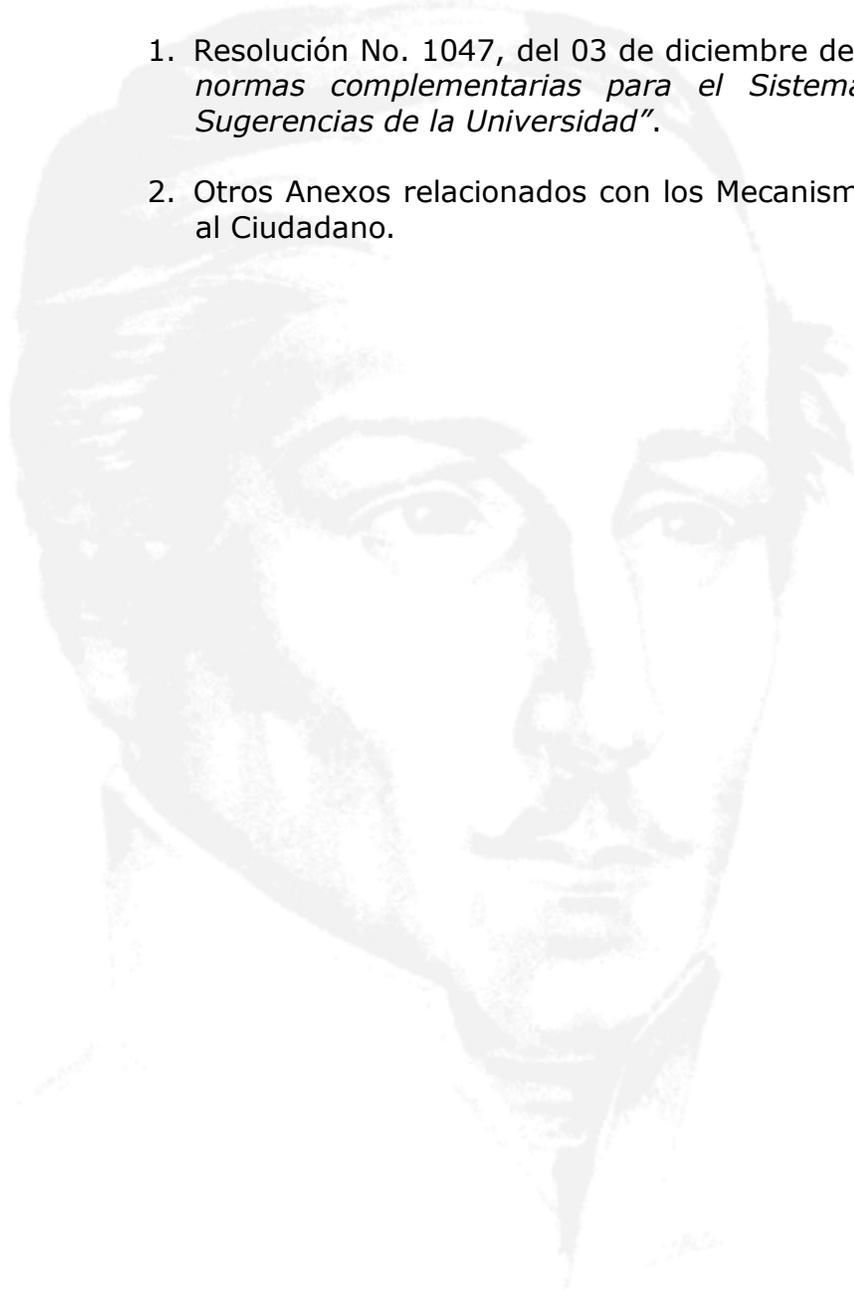
En la Universidad Francisco de Paula Santander, la Oficina de Planeación, es la encargada de la elaboración y consolidación del **Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013-2014**; de igual forma es facilitadora de todo el proceso y quien con ayuda de las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad, diseñara las estrategias anuales que se deben plantear, con el fin de dar solución a los temas de corrupción dentro de la Institución y de esta forma velar por el cumplimiento de la misión y alcance de la visión.

La verificación de la Elaboración, de su Visibilización, el Seguimiento y el Control a las acciones contempladas en la herramienta "**Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**" le corresponde a la Oficina de Control Interno.

Anexos del Cuarto Componente.

Dentro de los Anexos que complementan la información consignada en este cuarto componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013-2014, "**Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**", se tienen:

1. Resolución No. 1047, del 03 de diciembre de 2012, "*Por la cual se dictan normas complementarias para el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad*".
2. Otros Anexos relacionados con los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.



ANEXO No. 1:



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

**RESOLUCIÓN No. 1047
(03 DE DICIEMBRE 2012)**

Por la cual se dictan normas complementarias para el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Francisco de Paula Santander.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO.

Que, el Artículo 69 de la Constitución Política de Colombia facultó a las Universidades para darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos.

Que, la Ley 190 de 1995 dictó normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y fijó disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Que, el artículo 53 de la Ley 190 de 1995 dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada del trámite de las quejas y reclamos que presenten los ciudadanos.

Que, la Universidad Francisco de Paula Santander mediante Resolución Rectoral No. 0501 del diez (10) de abril de mil novecientos noventa y seis (1996) estableció el Sistema de Quejas y Reclamos en la UFPS. La precitada Resolución no definió el término para resolver de fondo las quejas y reclamos.

Que, el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece que las quejas y reclamos se atenderán bajo los principios, términos y procedimientos previstos en Código Contencioso Administrativo para los Derechos de Petición.

Que, el Código Contencioso Administrativo en su artículo 6 consagra que *“Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo”*.

Que, es necesario regular el procedimiento y término para resolver de fondo las quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad Francisco de Paula Santander

Que, en mérito de lo anterior, el Rector de la Universidad Francisco de Paula Santander,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: El procedimiento de las Quejas Reclamos y Sugerencia relacionados con el cumplimiento de la misión institucional de la UFPS es el siguiente:

- a. El Sistema de Quejas, Reclamos o Sugerencias se activa cuando el interesado formula su queja, reclamo o sugerencia en el aplicativo web, telefónicamente, en los buzones del campus universitario o de manera personal en la Secretaria General de la Universidad Francisco de Paula Santander.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Resolución No. 1047 de 2012

2

- b. La Secretaria General redirecciona las quejas, reclamos y sugerencias a las Dependencias competentes para resolver de fondo el asunto y realiza el seguimiento respectivo a la estructuración de la respuesta.
- c. Las Dependencias a las que sean redireccionadas las quejas, reclamos y sugerencias deben emitir respuesta de fondo máximo diez (10) días después de ser recepcionada la queja, reclamo o sugerencia, informando tanto al quejoso como a Secretaria General sobre la gestión adelantada.
- d. Cuando la queja, reclamo o sugerencia sea anónima, su respuesta se publicará en la Cartelera de la Dependencia respectiva.
- e. El término para resolver de fondo la queja, reclamo o sugerencia, no podrá exceder de quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción.

PARAGRAFO: Trimestralmente la Secretaria General presentará al Consejo Académico, oficina de Control Interno y Comité de Calidad, el informe sobre las quejas, reclamos y sugerencias, para que se tomen las decisiones que correspondan con oportunidades de mejorar al servicio que ofrece la institución.

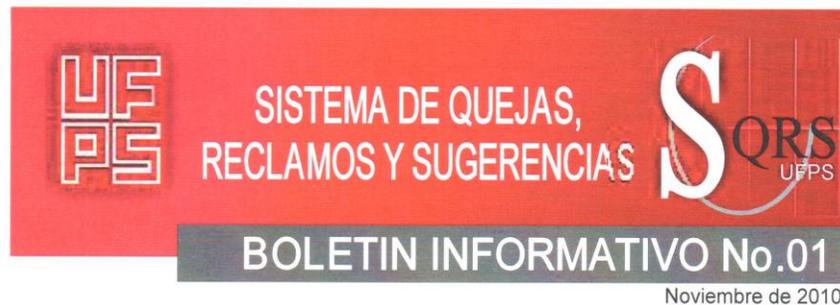
ARTÍCULO 2: La institución atenderá las disposiciones normativas sobre la atención al ciudadano que el Estado Colombiano expida sobre este tema.

ARTÍCULO 3: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


HÉCTOR MIGUEL PARRA LÓPEZ
Rector.

ANEXO No. 2:



¿Qué es el SQRS - UFPS?

Es una herramienta para el control y mejoramiento continuo de la universidad. El sistema receptiona y redirecciona para su respuesta las quejas, reclamos y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de nuestra Alma Mater; con el fin de mejorar los procesos institucionales.

¿Cómo acceder al SQRS UFPS?

- > Utilizando los buzones de quejas reclamos y sugerencias (QRS) ubicados en diferentes lugares del campus universitario.
- > Comunicándose a la línea telefónica 5753196.
- > Comunicándose al conmutador No. 5776655, Ext. 104.

NORMATIVIDAD QUE SOPORTA EL SQRS

Constitución de Nacional, Art. 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 190 de 1995: Artículo 53. En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Resolución de Rectoría 0501 de 1996: por la cual se establece en la UFPS el Sistema de Quejas y Reclamos. Adscrito a la Secretaria General.

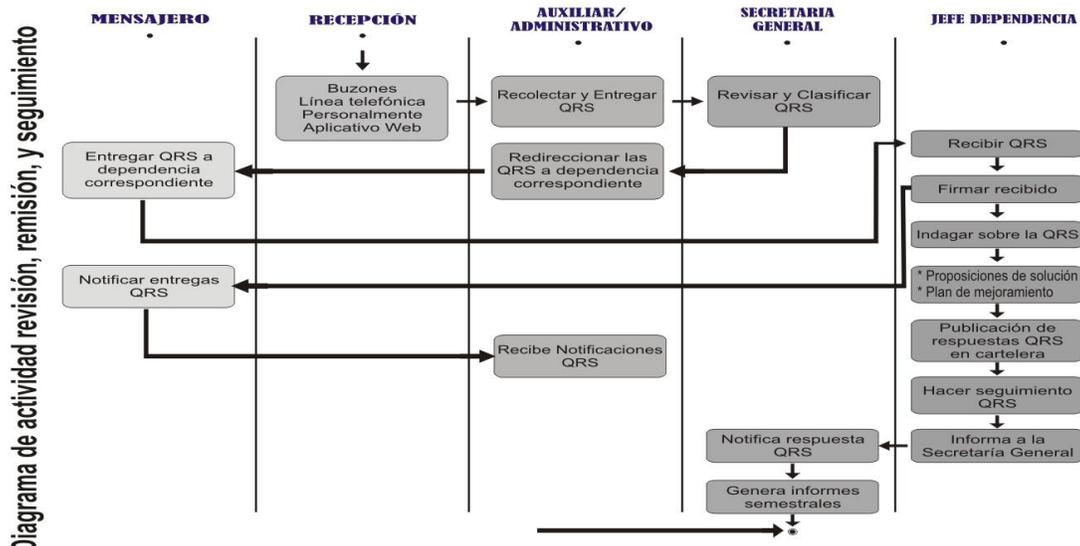
SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS **SQRS** UFPS

BOLETIN INFORMATIVO No.02

Diciembre de 2010

¿CONOCE EL PROCEDIMIENTO DEL SQRS?

- 1 Las QRS se receptionan por medio de los buzones, línea telefónica, y personalmente en la Secretaria General (S.G.), próximamente funcionara el SQRS en aplicativo web.
- 2 Las QRS son retiradas de los buzones ubicados en los distintos lugares del campus universitario, las recibidas por medio de la línea telefónica y las receptionadas personalmente en la oficina de Secretaria General.
- 3 La Secretaria General redirecciona las QRS a las dependencias correspondientes y realiza seguimiento de las mismas teniendo en cuenta los términos de ley.
- 4 El plazo para trasladar la QRS a la dependencia correspondiente es de de cinco (5) días hábiles requeridos.
- 5 Las dependencias a las que le sean direccionadas las QRS tienen quince (15) días hábiles para su trámite y respuesta, informando tanto al quejoso como a la Secretaria General la gestión realizada para resolver de fondo la QRS.
- 6 Cuando una QRS es anónima su respuesta debe ser publicada en la cartelera de la dependencia a quien fue dirigida, y se remite respuesta a la Secretaria General.



La UFPS soy yo, eres tú, somos todos



Boletín Informativo
Sistema de
Quejas Reclamos y Sugerencias

¿Sabe Usted Cuáles son los Beneficios del SQRS?

- ✓ Acceso igualitario a la atención.
- ✓ Trato digno y atención de calidad.
- ✓ Podrá interponer quejas, reclamos y sugerencias sobre la atención brindada, así como recibir la respuesta escrita sobre los mismos.
- ✓ El SQRS de la Universidad cumplirá con la norma establecida por la constitución y el código contencioso administrativo.
- ✓ La implementación del sistema en la selección de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad creará cultura en los procesos de participación ciudadana y social.

¿El SQRS se caracterizará por?

Todos los funcionarios de la Universidad deben atender y responder las QRS con:

- ✓ **Amabilidad:** los funcionarios de la Universidad Francisco de Paula Santander, ofrecerán un trato amable y diligente a la(s) persona(s) que presenten una QRS. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.
- ✓ **Información y Transparencia:** todos los funcionarios administrativos deben demostrar disposición al suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de nuestra entidad.
- ✓ **Eficiencia y Eficacia:** la información deberá ser entregada oportunamente a las dependencias correspondientes logrando así que la QRS se atienda.





SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



BOLETIN INFORMATIVO No.04

Agosto de 2011

CONOCE EL PROCEDIMIENTO DEL QRSoft

- 1** Puede acceder a QRSoft desde la página principal de la universidad:
www.ufps.edu.co
- 2** Para dar a conocer una Queja, Reclamo o Sugerencia (QRS) debe registrarse en el sistema.
- 3** Las QRS se receptionan por medio de los buzones, línea telefónica, personalmente en la Secretaría General y son registrados a través del aplicativo web QRSoft.
- 4** El usuario de QRSoft de la Secretaría General redirecciona todas las QRS a las dependencias correspondientes, para iniciar su trámite.
- 5** El jefe de cada dependencia diariamente debe revisar el QRSoft verificando si hay alguna QRS para su trámite correspondiente.
- 6** Según lo establecido en el Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, las dependencias a las que le sean direccionadas las QRS tienen quince (15) días hábiles para su trámite y respuesta, informando tanto al quejoso como a la Secretaría General la gestión realizada para resolver de fondo la QRS.
- 7** Recuerde que las QRS de los usuarios son vitales para el mejoramiento en los procesos misionales de la Universidad.

La UFPS soy yo, eres tú, somos todos



SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



BOLETIN INFORMATIVO No.05

Febrero de 2012

CONOCE EL PROCEDIMIENTO DEL QRSoft

- 1** Ingrese a QRSoft desde la página principal de la Universidad:
www.ufps.edu.co
- 2** Registre su Queja, Reclamo o Sugerencia (QRS) en el sistema, como mínimo debe registrar su e-mail para poder dar respuesta a su solicitud
- 3** Las QRS se pueden presentar también en los buzones ubicados en la Universidad, por la línea telefónica 5 753196 ó de forma personal en la Secretaría General.
- 4** En la Secretaría General o el QRSoft redirecciona todas las QRS a las dependencias competentes, para iniciar su trámite de solución.
- 5** El jefe de cada dependencia diariamente debe revisar el QRSoft e iniciar el proceso de respuesta de la QRS.
- 6** Según lo establecido en el Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, las dependencias a las que le sean direccionadas las QRS tienen quince (15) días hábiles para su trámite y respuesta, informando tanto al quejoso como a la Secretaría General la gestión realizada para resolver de fondo la QRS.
- 7** Recuerde que las QRS de los usuarios son vitales para el mejoramiento en los procesos misionales de la Universidad.



Su
QRS
se puede
presentar
en

* QRSoft
* Buzones Quejas,
reclamos y sugerencias
* Línea telefónica: 575396

La UFPS son yo, eres tú, somos todos