	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	1 de 15

1. Objetivo

Planear las actividades necesarias para aplicar el Modelo de Operación por Procesos en la Universidad Francisco de Paula Santander para los años 2009 y 2010, cumpliendo con los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

2. Alcance

El documento es una estrategia del proceso de Direccionamiento Estratégico para implementar la operación por procesos en la UFPS.

3. Responsables

Los responsables de la ejecución de éste plan serán el líder de mejoramiento institucional por procesos y los líderes de los procesos de Direccionamiento Estratégico y del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, quienes podrán guiar su gestión de acuerdo a lo sugerido en el documento.

4. Definiciones

4.1 Control Interno

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.¹

4.2 NTCGP 1000:2004

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, adoptada mediante Decreto 4110 de 2004.²


4.3 Subsistema de Control Estratégico

Es el conjunto de Componentes de Control que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la

¹ 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. Artículo 1.

² Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2004. Decreto 4110 de 2004.

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
JESÚS MARÍA D'LATOUR ORTIZ		VICTOR MANUEL ARDILA SOTO Jefe Oficina de Planeación			
Coordinador Implementación MECI: SAMUEL VILLAMIZAR BERDUGO Profesional Universitario					
Fecha	26/09/2008	Fecha	24/11/2008	Fecha	

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	2 de 15

entidad pública.³

5. Contenido

5.1 Introducción

5.2 Misión y Visión de la UFPS

5.2.1 Misión

5.2.2 Visión

5.3 Condiciones y factores críticos para la efectividad del plan

5.4 Los retos de la modernización administrativa

5.5 Marco general

5.6 Dependencias ejecutoras del plan

5.7 Visión compartida del plan

5.8 Líneas de acción del plan y objetivos estratégicos

5.9 Articulación con el Plan de Desarrollo Fortalecimiento Académico 2005-2012

5.10 Mapa de Procesos

5.1 Introducción

El estado colombiano, en la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio público en sus entidades, ha convenido en crear y aplicar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2004, la cual es el resultado de un trabajo organizado y metódico del Departamento Administrativo de la Función Pública y del Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC.

La implementación de la NTCGP 1000:2004 debe obedecer al diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que responda a las necesidades de los usuarios y de la institución.

La operación por procesos consiste en el desarrollo de actividades bajo el ciclo Planear – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA) organizadas y articuladas con la misión institucional en el marco legal vigente aplicable a la Universidad.


El antiguo modelo de operación funcional, actualmente utilizado en la UFPS, se concentra en las funciones de cada cargo sin tener en cuenta la medición y seguimiento de las actividades propias de cada proceso desarrollado al interior de la Institución.

5.2 Misión y Visión de la UFPS

5.2.1 Misión.

“La Universidad Francisco de Paula Santander es una Institución Pública de Educación Superior que orienta su actividad a la generación y difusión de

³ Manual de Implementación del MECI 1000:2005. DAFP, USAID.

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	3 de 15

conocimientos, por medio de la docencia, la investigación y la extensión, con fundamento en el aprendizaje permanente y la flexibilidad del currículo, con énfasis en su aplicación a la solución de los problemas de su entorno regional y binacional, para fortalecer y promover su desarrollo económico y social, egresados altamente cualificados, con competencias técnicas, pensamiento crítico e innovador, sentido de responsabilidad, en su contexto de pluralismo y diversidad cultural.”⁴

5.2.2 Visión.

“En su quincuagésimo aniversario la Universidad Francisco de Paula Santander habrá logrado la acreditación institucional por la calidad, pertinencia y competitividad de sus programas de docencia, investigación e integración con la comunidad, con un excelente clima organizacional y plenamente comprometida con el desarrollo sostenible de la región y del País.

El desarrollo de esta Visión se fundamenta en:

Un modelo pedagógico centrado en el estudiante, articulado a través de: el fomento e innovación de los procesos educativos, la flexibilización académica y la internacionalización del currículo, requisitos indispensables para facilitar la movilidad intra y extramuros de estudiantes y egresados.

Una investigación basada en la utilización y el desarrollo de conocimientos y tecnologías avanzadas, aplicadas a la identificación de problemas y necesidades del entorno y de posibles alternativas de solución.

La promoción, liderazgo y fortalecimiento de alianzas estratégicas en contextos multiculturales para la transferencia de tecnología e intercambio de experiencias a nivel nacional e internacional.

Un adecuado clima organizacional caracterizado por: la calidad de vida de su capital humano; su capacidad de gestión administrativa y financiera; una eficiente infraestructura tanto física como tecnológica.


Un cuerpo docente debidamente preparado, motivado, con un alto sentido de pertenencia hacia su labor académica.”⁵

5.3 Condiciones y factores críticos para la efectividad del plan

Para la construcción del plan, los factores de mayor relevancia son la cultura

⁴ Nueva Misión y Visión de la UFPS, Acuerdo 097 de Diciembre 1 de 2004. Consejo Superior Universitario. UFPS Cúcuta. Artículo Único.

⁵ Ibid.

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	4 de 15

organizacional y la actitud frente al cambio.

Para asegurar el éxito en la ejecución del plan se debe tener en cuenta:

Factor crítico: Operación por procesos. La Universidad Francisco de Paula Santander en el marco de la implementación de la NTCGP 1000:2004 debe adoptar un nuevo sistema de funcionamiento capaz de lograr la trazabilidad en la prestación del servicio de educación superior a sus usuarios y clientes para lograr un impacto positivo en el entorno social y económico de la región y el país.

Factor crítico: Gestión documental. Un Sistema de Gestión de Calidad, requiere de actividades planeadas y organizadas de gestión documental, articuladas con las políticas de operación de la Institución.

Factor crítico: Estrategias comunicativas. El éxito de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad radica en la participación activa del personal de la Institución, así mismo de la capacidad de convocatoria y motivación del Representante de la Alta Dirección.

Factor crítico: Auditorías Internas de Calidad. Para asegurar un Sistema de Gestión de Calidad eficaz, eficiente y efectivo se deben realizar evaluaciones internas en la Institución, las cuales, deben ser desarrolladas por personal formado como Auditor Interno de Calidad.

5.4 Los retos de la modernización administrativa


La modernización administrativa en la UFPS, se basa en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2004 y de una Estructura Organizacional flexible que responda a las necesidades del servicio de docencia, investigación y extensión como procesos misionales universitarios.

La Universidad como entidad pública no es ajena a la competitividad empresarial del entorno regional y nacional. Es por ello, que se pretenden realizar grandes esfuerzos para reorientar el quehacer universitario, teniendo como principal actitud la visión compartida entre directivos y funcionarios en general, para lograr así estar a la vanguardia en cuanto a la educación superior se refiere.

El principal reto de la Institución, es lograr el cambio de actitud del personal frente al servicio, el cual debe ser un compromiso de todos en la búsqueda de la mejora continua.

5.5 Marco general

Los **usuarios** del servicio: Se denomina usuario a todo ciudadano que acuda a la

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	5 de 15

Universidad para obtener alguna información o servicio.

Los **clientes** de la Universidad se clasifican en:

Clientes Internos. Funcionarios docentes y administrativos, contratistas.

Clientes Externos. Estudiantes y proveedores.

5.6 Procesos ejecutores del plan

Direccionamiento Estratégico

Gestión del Sistema Integrado de Calidad

5.7 Visión compartida del plan

El presente plan, deberá ser analizado por los directivos y funcionarios de la institución, en el marco de la concertación y el trabajo en equipo.

5.8 Líneas de acción del plan y objetivos estratégicos

LINEA 1.


IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

- Identificar y ajustar permanentemente los procesos de toda la Institución clasificándolos en ESTRATÉGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y DE EVALUACIÓN, de acuerdo con los criterios establecidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

LINEA 2.

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Comunicar la Política y los Objetivos de Calidad mediante informativos oficiales que demuestren la transparencia y liderazgo institucionales.
- Elaborar, revisar y aprobar los documentos y registros necesarios para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad cumpla con los parámetros de EFICACIA, EFICIENCIA y EFECTIVIDAD establecidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.
- Asegurar que los funcionarios de los distintos equipos de mejoramiento participen en el diseño de los formatos y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad correspondientes a el (los) proceso(s) en que participa.

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	6 de 15

- Proporcionar la infraestructura y herramientas necesarias para asegurar que todos los funcionarios de la Institución conozcan claramente la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurar los recursos necesarios para el mantenimiento y conservación de los archivos de los documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad en concordancia con la Ley General de Archivo.

LÍNEA 3.

DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Divulgar los avances y actualizaciones en los medios de comunicación establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios de la NTCPG 1000:2004.

LINEA 4.

ORGANIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO CONTÍNUO⁶

- Establecer el equipo ejecutivo de mejoramiento. (Comité de Calidad)
- Nombrar el líder del (MIP) mejoramiento institucional por procesos
- Desarrollar el modelo de mejoramiento.
- Suministrar entrenamiento y capacitación a los miembros del equipo ejecutivo de mejoramiento por procesos.
- Comunicar las metas a los funcionarios.
- Revisar las estrategias de la institución y los requerimientos del cliente.
- Seleccionar los procesos críticos.
- Nombrar y comunicar a los responsables del proceso.
- Seleccionar a los miembros del (EMP) equipo de mejoramiento de procesos.


LINEA 5.

COMPRENSIÓN DEL PROCESO⁷

- Comunicar la caracterización de todos los procesos de la Institución explicando los elementos fundamentales tenidos en cuenta para establecer la interacción entre cada uno de ellos.
- Definir el alcance y objetivo del proceso.
- Definir los límites del proceso
- Desarrollar una visión general del proceso
- Definir los medios de evaluación e institución y las expectativas del proceso.
- Elaborar el diagrama de flujo del proceso

⁶ HARRINGTON, H. Mejoramiento de los procesos de la Empresa, McGraw-Hill/Interamericana, S.A. 1993. p.24,25

⁷ ibidem

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	7 de 15

- Solucionar no conformidades
- Actualizar la documentación del proceso

LINEA 6. MODERNIZACION DE PROCESOS⁸

- Identificar oportunidades de mejora continua.
 - Errores y repetición del trabajo.
 - Altos costos en la prestación del servicio.
 - Mala calidad en la prestación del servicio.
 - Acumulación de prestación de servicios.
 - Demoras prolongadas en la prestación del servicio.
- Eliminación de actividades y pasos burocráticos.
- Eliminación de actividades sin valor agregado.
- Simplificación del proceso.
- Reducir el tiempo del proceso.
- Eliminar los hallazgos y no conformidades del proceso
- Eficiencia en el uso de los equipos.
- Estandarizar los procesos.
- Automatizar los procesos.
- Documentar los procesos.

LINEA 7. MEDICIONES Y CONTROLES⁹

- Solicitud de Auditorias Internas al Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a lo sugerido en la NTC ISO 19011.
- La planeación y ejecución de las Auditorias Internas de Calidad son responsabilidad del Proceso de Control Interno Institucional.
- Desarrollar mediciones y objetivos del proceso
- Establecer un sistema de retroalimentación
- Realizar periódicamente la auditoría del proceso.
- Establecer un sistema de costos en la prestación de servicios y productos no conformes.


LINEA 8. MEJORAMIENTO CONTINUO¹⁰

- Calificar el proceso.
- Llevar a cabo evaluaciones periódicas de calificación.
- Definir y eliminar los hallazgos del proceso.
- Evaluar el impacto del cambio sobre la institución y el cliente.
- Benchmarking del proceso.

⁸ ibidem

⁹ ibidem

¹⁰ ibidem


	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	8 de 15

LINEA 5.

5.9 Articulación con el Plan de Desarrollo Fortalecimiento Académico 2005 – 2012.


El presente Plan Estratégico se encuentra articulado con el Plan de Desarrollo de la Institución. (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1. Articulación del Plan Estratégico de Operación por Procesos 2009 - 2010 con el Plan de Desarrollo Fortalecimiento Académico 2005 – 2012

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	9 de 15


Líneas de Acción y Objetivos Estratégicos Plan Estratégico de Operación por Procesos 2009 - 2010	Políticas Indicativas Plan de Desarrollo Fortalecimiento Académico 2005 - 2012
<p>LINEA 1.</p> <p>IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar y ajustar permanentemente los procesos de toda la Institución clasificándolos en ESTRATÉGICOS, MISIONALES, DE APOYO o DE EVALUACIÓN, de acuerdo con los criterios establecidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Comunicar la caracterización de todos los procesos de la Institución explicando los elementos fundamentales tenidos en cuenta para establecer la interacción entre cada uno de ellos. 	<p>5.3.2 Políticas de Docencia. La definición de políticas específicas para la docencia buscarán brindarle una orientación más racional a sus procesos y lograr una mayor dinámica de su gestión no sólo en la actividad formativa sino también en los procesos que debe adelantar en investigación y servicios de extensión.</p> <p>...</p> <p>La Universidad suministrará la infraestructura y organización necesaria en coordinación con su estamento docente, que permitan un mejor desarrollo de la actividad académica.</p> <p>...</p> <p>5.3.5 Políticas de Administración. La agilidad de la actividad administrativa es fundamental como soporte de los procesos académicos y la definición de claras políticas permitirán darle una mayor dinámica a las acciones que se requieran en esta área.</p> <p>La administración se constituirá en un apoyo directo a las demás actividades de formación, docencia, investigación y extensión. Por lo anterior propiciará una mayor funcionalidad de las estructuras administrativas y una aplicación más amplia de los principios de descentralización y desconcentración.</p> <p>La planeación administrativa debe ser una constante de manera que pueda anticiparse a los requerimientos de las unidades académicas y operativas de la Universidad.</p> <p>La administración establecerá sistemas ágiles y flexibles</p>

Continuación cuadro 1.

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	10 de 15


Lineas de Acción y Objetivos Estratégicos Plan Estratégico de Operación por Procesos 2009 - 2010	Políticas Indicativas y Lineamientos Estratégicos del Plan de Desarrollo Fortalecimiento Académico 2005 - 2012
<p>LINEA 2. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar la Política y los Objetivos de Calidad mediante informativos oficiales que demuestren la transparencia y liderazgo institucionales. • Elaborar, revisar y aprobar los documentos y registros necesarios para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad cumpla con los parámetros de EFICACIA, EFICIENCIA y EFECTIVIDAD establecidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. • Asegurar que los funcionarios de los distintos equipos de mejoramiento participen en el diseño de los formatos y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad correspondientes a el (los) proceso(s) en que participa. • Proporcionar la infraestructura y herramientas necesarias para asegurar que todos los funcionarios de la Institución conozcan claramente la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. • Asegurar los recursos necesarios para el mantenimiento y conservación de los archivos de los documentos y registros del Sistema de Gestión 	<p>para las comunicaciones, los procedimientos y la asignación de responsabilidades.</p> <p>5.3.5 Políticas de Administración. La agilidad de la actividad administrativa es fundamental como soporte de los procesos académicos y la definición de claras políticas permitirán darle una mayor dinámica a las acciones que se requieran en esta área.</p> <p>La administración se constituirá en un apoyo directo a las demás actividades de formación, docencia, investigación y extensión. Por lo anterior propiciará una mayor funcionalidad de las estructuras administrativas y una aplicación más amplia de los principios de descentralización y desconcentración.</p> <p>La planeación administrativa debe ser una constante de manera que pueda anticiparse a los requerimientos de las unidades académicas y operativas de la Universidad.</p> <p>La administración establecerá sistemas ágiles y flexibles para las comunicaciones, los procedimientos y la asignación de responsabilidades.</p>

Continuación cuadro 1.

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	11 de 15


Líneas de Acción y Objetivos Estratégicos Plan Estratégico de Operación por Procesos 2009 - 2010		Políticas Indicativas y Lineamientos Estratégicos del Plan de Desarrollo Fortalecimiento Académico 2005 - 2012	
de la Calidad en concordancia con la Ley General de Archivo.			
LÍNEA 3. DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD <ul style="list-style-type: none"> Divulgar los avances y actualizaciones en los medios de comunicación establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios de la NTCPG 1000:2004. 		5.3.5 Políticas de Administración. La agilidad de la actividad administrativa es fundamental como soporte de los procesos académicos y la definición de claras políticas permitirán darle una mayor dinámica a las acciones que se requieran en esta área. ... La administración establecerá sistemas ágiles y flexibles para las comunicaciones, los procedimientos y la asignación de responsabilidades.	
LÍNEA 4. ORGANIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO <ul style="list-style-type: none"> Establecer el equipo ejecutivo de mejoramiento. (Comité de Calidad) Nombrar el líder del (MIP) mejoramiento institucional por procesos Desarrollar el modelo de mejoramiento. Suministrar entrenamiento y capacitación a los miembros del equipo ejecutivo de mejoramiento por procesos. Comunicar las metas a los funcionarios. Revisar las estrategias de la institución y los requerimientos del cliente. Seleccionar los procesos críticos. Nombrar y comunicar a los responsables del proceso. Seleccionar a los miembros del (EMP) equipo de 		5.3.5 Políticas de Administración. La agilidad de la actividad administrativa es fundamental como soporte de los procesos académicos y la definición de claras políticas permitirán darle una mayor dinámica a las acciones que se requieran en esta área. ... La administración establecerá sistemas ágiles y flexibles para las comunicaciones, los procedimientos y la asignación de responsabilidades.	

Continuación cuadro 1.

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	12 de 15


Continuación cuadro 1.

Lineas de Acción y Objetivos Estratégicos Plan Estratégico de Operación por Procesos 2009 - 2010	Políticas Indicativas y Lineamientos Estratégicos del Plan de Desarrollo Fortalecimiento Académico 2005 - 2012
<p>mejoramiento de procesos.</p> <p>LINEA 5. COMPRENSIÓN DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar la caracterización de todos los procesos de la Institución explicando los elementos fundamentales tenidos en cuenta para establecer la interacción entre cada uno de ellos. • Definir el alcance y objetivo del proceso. • Definir los límites del proceso • Desarrollar una visión general del proceso • Definir los medios de evaluación e institución y las expectativas del proceso. • Elaborar el diagrama de flujo del proceso • Solucionar no conformidades • Actualizar la documentación del proceso <p>LINEA 6. MODERNIZACIÓN DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar oportunidades de mejora continua. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Errores y repetición del trabajo. ◦ Altos costos en la prestación del servicio. ◦ Mala calidad en la prestación del servicio. ◦ Acumulación de prestación de servicios. ◦ Demoras prolongadas en la prestación del servicio. • Eliminación de actividades y pasos burocráticos. • Eliminación de actividades sin valor agregado. • Simplificación del proceso. • Reducir el tiempo del proceso. • Eliminar los hallazgos y no conformidades del proceso 	<p>6.1.2 Desarrollo de la Investigación permanente para fortalecer la Calidad Académica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una Estructura organizacional que permita mayor funcionalidad de sus actividades, el aprovechamiento óptimo de sus recursos y por ende conlleve al mejoramiento de la calidad de sus procesos y resultados. • Desarrollar una cultura de Autoevaluación permanente y continua con el fin de mejorar los procesos de gestión de la actividad investigativa. <p>6.1.4 Modernización de los Procesos de Gestión Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover y fortalecer los procesos de autoevaluación continua como mecanismo para mantener la conexión necesaria entre los procesos académicos y administrativos. • Revisar, mejorar y evaluar de manera continua el modelo de gestión que facilite la delegación de funciones y responsabilidades, para agilizar el desarrollo de los procesos y actividades académicas como administrativas. • Reestructurar los procesos de comunicación, planeación y evaluación para dinamizar las actividades de Dirección y organización de manera eficiente y con sentido de oportunidad. •

	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	13 de 15

Continuación cuadro 1.

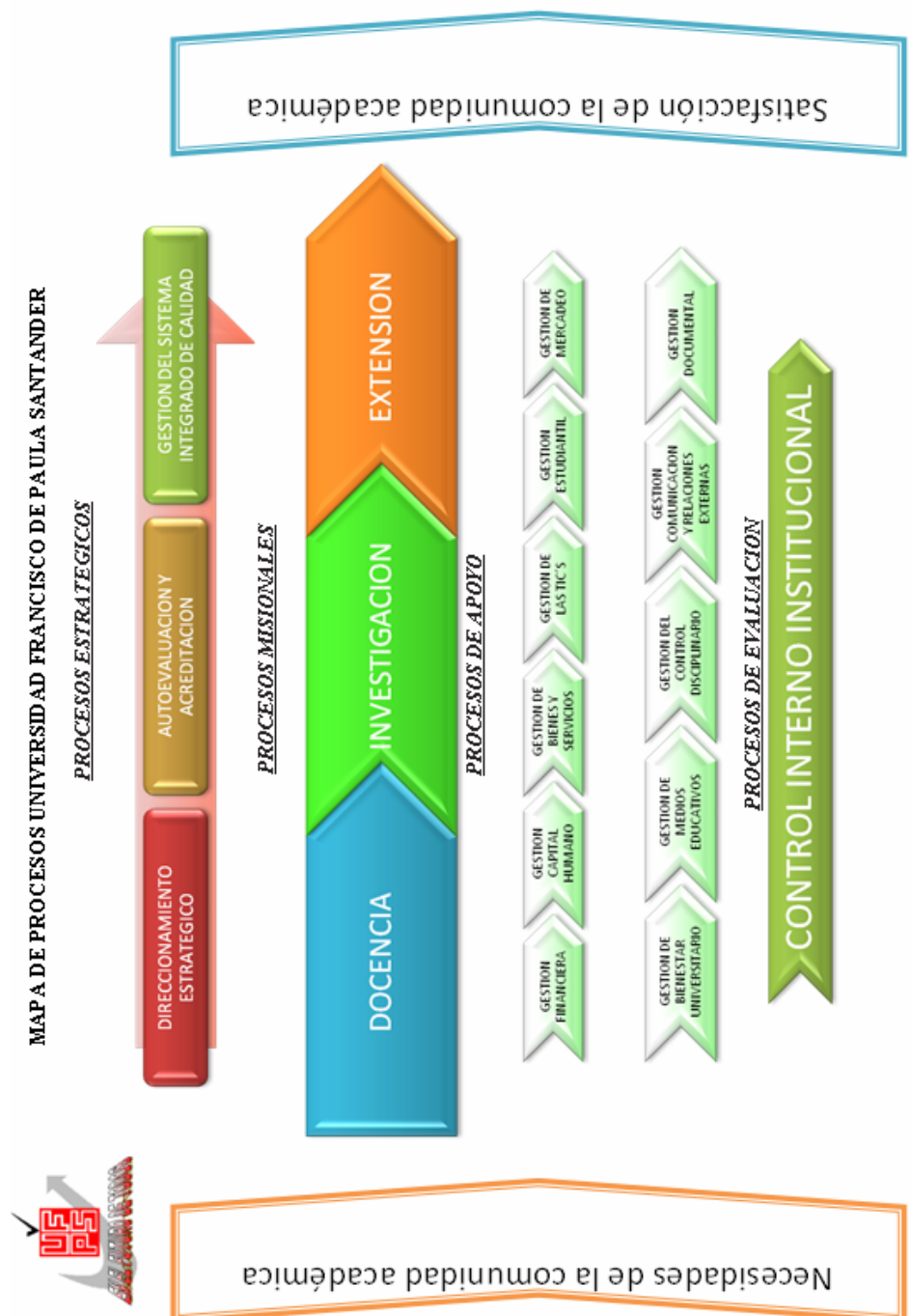
Líneas de Acción y Objetivos Estratégicos Plan Estratégico de Operación por Procesos 2009 - 2010	Políticas Indicativas y Lineamientos Estratégicos del Plan de Desarrollo Fortalecimiento Académico 2005 - 2012
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el uso de los equipos. • Estandarizar los procesos. • Automatizar los procesos. • Documentar los procesos <p>LINEA 8. MEJORAMIENTO CONTINUO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calificar el proceso. • Llevar a cabo evaluaciones periódicas de calificación. • Definir y eliminar los hallazgos del proceso. • Evaluar el impacto del cambio sobre la institución y el cliente. • Benchmarking del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnificar, mejorar y diversificar los controles de calidad de los procesos a través de la construcción de indicadores de seguimiento que permitan evaluar periódicamente el logro de metas y objetivos.


	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	14 de 15

5.10 Mapa de procesos de la UFPS

El Mapa de Procesos de la UFPS es la representación gráfica de la operación por procesos en la institución. (Ver Figura 1).

Figura 1. Mapa de Procesos de la UFPS



	PLAN ESTRATÉGICO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 2009 - 2010 (DOCUMENTO DE TRABAJO)	Código	PL-DE-03 / v0
		Página	15 de 15

6. Documentos de Referencia

Plan de Desarrollo Fortalecimiento Académico 2005 – 2012.

7. Historial de modificaciones

Aquí se citan los cambios que ha tenido el documento por la actualización de su versión, en el siguiente cuadro:

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACIÓN

8. Control de registros

Aquí se encuentra la información base de los registros que pertenecen al documento ya sean internos o externos, se relacionan los registros que genera un documento y se identifica su control de la siguiente forma:

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Tiempo de Retención	Disposición Final

9. Anexos

Ninguno.