



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**
1 8 0 3

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: DI-AP-MA-01
VERSIÓN: 02 / 17-MAY-2019**

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Naturaleza jurídica, domicilio y objeto	3
3.	Direccionamiento estratégico y planeación	4
3.1	Misión	4
3.2	Visión	4
3.3	Principios Universitarios	4
3.4	Planeación Institucional	9
3.5	Plan de Desarrollo Institucional 2017-2027	9
3.6	Plan de Acción Institucional 2018-2021	9
3.7	Objetivos Universitarios	10
4.	Sistema de Gestión Institucional.....	11
4.1	Concepto, política y elementos esenciales para la gestión de la calidad Institucional	12
4.1.1	Concepto de calidad institucional	12
4.1.2	Política de la calidad Institucional	12
4.1.3	Elementos esenciales para la gestión de la calidad institucional	12
4.1.4	Responsabilidad de los órganos de gobierno para el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional	13
4.1.5	Responsabilidad de los servidores públicos	14
5.	Estructura organizacional	14
5.1	Estructura organizacional académica	14
5.2	Estructura administrativa central	16
5.3	Organigrama general de la Universidad	17
6.	Gestión por procesos	18
6.1	Diagrama de procesos.....	19
6.2	Macroproceso de Gestión Académica	20
6.3	Macroproceso de Investigación	21
6.4	Macroproceso de Fomento del Bienestar Universitario	21
6.5	Macroproceso de Gestión de la Extensión	21
6.6	Macroproceso de Planeación y Desarrollo Institucional	22
6.7	Macroproceso de Gestión Administrativa	23
6.8	Macroproceso de comunicación Institucional	24
6.9	Macroproceso de Gestión Jurídica	26
6.10	Macroproceso de Auditoría Institucional	26
6.11	Documentación de los procesos y sus prácticas	27
7.	Gestión del Talento Humano	28
7.1	Planta de empleos administrativos	28
7.2	Manual de responsabilidades y competencias	29
7.3	Inducción y re-inducción.....	31
7.4	Plan de formación del talento humano.....	31

8.	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	31
8.1	Transparencia y acceso a la información pública	32
8.2	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	32
8.3	Rendición de Cuentas	33
8.4	Atención al Ciudadano.....	34
8.5	Estrategia de Universidad en Línea (Universidad digital)	35
9.	Sistema de Control Interno Universitario	35
9.1	Gestión de riesgos	31
10.	Documentos de Referencia	36
11.	Notas de cambio.....	37

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

1. Introducción

La Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional en procura de la integración y mejora de los elementos organizacionales asociados con el direccionamiento estratégico, la gestión de los recursos Institucionales, la operación administrativa y las diferentes formas de realizar seguimiento y evaluación a la gestión y al logro de los objetivos Institucionales planteados, ha elaborado el presente documento, que compila y organiza elementos de planeación y gestión organizacional de la Universidad, con el fin de brindar a la comunidad en general, claridades sobre la manera en la que se direcciona y organiza la Institución para dar cumplimiento a los aspectos legales y operacionales requeridos en el marco de su misión.

Este Manual de Gestión Institucional, contiene elementos estratégicos definidos a nivel Estatutario, como orientadores de las diferentes acciones de la Universidad tanto a nivel misional como administrativo, elementos operacionales y de organización tales como la estructura orgánica, el modelo de procesos para la Universidad y sobre diferentes iniciativas que se desarrollan actualmente y que complementan la gestión Universitaria en los ámbitos de la gestión de la calidad, atención al ciudadano, estrategias anticorrupción, el sistema de control interno entre otros.

Este documento servirá de guía para quien requiera conocer aspectos de la gestión administrativa de la Universidad, en procesos de autoevaluación, auditorías internas, externas o referenciación Institucional.

2. Naturaleza jurídica, domicilio y objeto

El capítulo I del Acuerdo Superior 1 del 5 de marzo de 1994 – Estatuto General de la Universidad de Antioquia, describe lo siguiente:

“La Universidad de Antioquia es una institución estatal del orden departamental, que desarrolla el servicio público de la Educación Superior, creada por la Ley LXXI del 4 de diciembre de 1878 del Estado Soberano de Antioquia, organizada como un Ente Universitario Autónomo con régimen especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional en lo atinente a las políticas y a la planeación del sector educativo y al Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología; goza de personería jurídica, autonomías académica, administrativa, financiera y presupuestal, y gobierno, rentas y patrimonio propios e independientes; se rige por la Constitución Política, la Ley 30 de 1992, las demás

disposiciones que le sean aplicables de acuerdo con su régimen especial, y las normas internas dictadas en ejercicio de su autonomía.

La Universidad tiene su domicilio en la ciudad de Medellín, Departamento de Antioquia, República de Colombia. Con arreglo a la Ley y al presente Estatuto, puede establecer seccionales y dependencias en cualquier lugar del territorio nacional, y crear o formar parte de corporaciones, fundaciones y otras instituciones públicas o de economía mixta.

La Universidad de Antioquia tiene por objeto la búsqueda, desarrollo y difusión del conocimiento en los campos de las humanidades, la ciencia, las artes, la filosofía, la técnica y la tecnología, mediante las actividades de investigación, de docencia y de extensión, realizadas en los programas de Educación Superior de pregrado y de posgrado con metodologías presencial, semipresencial, abierta y a distancia, puestas al servicio de una concepción integral de hombre”.

3. Direccionamiento estratégico y planeación

3.1 Misión

Somos una universidad pública que en ejercicio pleno de su autonomía se compromete con la formación integral del talento humano, con criterios de excelencia, la generación y difusión del conocimiento en los diversos campos del saber y la preservación y revitalización del patrimonio cultural.

3.2 Visión

En 2027 la Universidad de Antioquia, como institución pública, será reconocida nacional e internacionalmente por su excelencia académica y por su innovación al servicio de la sociedad, de los territorios y de la sostenibilidad ambiental.

3.3 Principios Universitarios

El capítulo III del Acuerdo Superior 1 del 5 de marzo de 1994 – Estatuto General de la Universidad de Antioquia, establece los principios de la Universidad de Antioquia como normas rectoras de todas las acciones Universitarias y prevalecen sobre cualquier otra disposición interna:

Principios Generales. La Institución orienta sus esfuerzos hacia la consolidación como centro de cultura y de ciencia que por su naturaleza tiene una especial responsabilidad con la sociedad, a la cual se debe; está atenta en su actividad a los patrones específicos y a las exigencias que nacen de cada campo del saber; se compromete en la búsqueda de nuevos conocimientos y de las soluciones a los problemas de la sociedad, con alto sentido humanístico y en el marco de una concepción universal.

La Institución promueve la creación, el desarrollo y la adaptación del conocimiento en beneficio del crecimiento humano y científico; la reafirmación de los valores de la nacionalidad, en su diversidad étnica y cultural; el respeto a las diferentes ideologías; la expansión de las áreas de creación y disfrute de la cultura; la protección y el aprovechamiento nacional de los recursos naturales, en el horizonte de la ecoética.

La Universidad se reconoce como espacio de controversia racional, regida por el respeto a las libertades de conciencia, opinión, información, enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra, orientadas por las exigencias de los criterios éticos que se traducen en una real convivencia universitaria.

Igualdad. La Universidad tiene un carácter democrático y pluralista, por lo cual no limita ni restringe los derechos, libertades y oportunidades por consideraciones sociales, económicas, políticas, ideológicas, de raza, sexo o credo. Está siempre abierta a quienes en igualdad de oportunidades demuestren tener las capacidades requeridas y cumplir las condiciones académicas y administrativas exigidas.

Responsabilidad Social. La Universidad, como institución estatal, constituye un patrimonio social y asume con el más alto sentido de responsabilidad el cumplimiento de sus deberes y compromisos; en consecuencia, el personal universitario tiene como responsabilidad prioritaria servir a los sectores más vulnerables de la sociedad con los instrumentos del conocimiento y del respeto a la ética.

Autonomía. La Universidad tiene derecho de darse y modificar sus estatutos y reglamentos; designar a sus autoridades académicas y administrativas; crear, ordenar y desarrollar sus programas académicos; definir y organizar sus políticas y labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y administrativas; otorgar los títulos correspondientes; seleccionar a sus profesores, empleados públicos y trabajadores oficiales, admitir a sus alumnos, y adoptar los correspondientes reglamentos; y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional. La autonomía se extiende a los regímenes contractual, financiero, presupuestal y de control interno, y a la definición de los actos de los órganos de gobierno de la Universidad y de los recursos contra ellos. Es de su propia naturaleza el ejercicio libre y responsable de la crítica, la cátedra, la enseñanza, el aprendizaje, la investigación, la creación artística y la controversia ideológica y política.

Universalidad. La Institución, permeable a todas las manifestaciones del pensamiento, está abierta a todos los saberes científicos y expresiones culturales; y propicia la comunicación con todos los pueblos del mundo, particularmente con los países de América Latina, y en especial con universidades, institutos de investigación y entidades públicas y privadas, para incorporar en los programas académicos propios los adelantos de la investigación.

Libertades de Cátedra y de Aprendizaje. El profesor tiene discrecionalidad para exponer sus conocimientos con sujeción a un contenido programático mínimo, aprobado para cada asignatura por la Facultad que la administra, y a principios éticos, científicos y pedagógicos. A su vez, el alumno puede controvertir dichas explicaciones con sujeción a los mismos principios, acceder a las fuentes de información disponibles y utilizarlas para la ampliación y profundización de sus conocimientos.

Normatividad. Las normas internas que rigen la vida institucional definen el marco de condiciones para el funcionamiento adecuado y eficaz de la Universidad, e inducen la adhesión y el respeto del personal universitario. Tal normatividad genera derechos y responsabilidades y está encaminada a garantizar el cumplimiento de los objetivos específicos de la Institución.

Convivencia. Los integrantes del personal universitario practican y defienden el diálogo racional y la controversia civilizada como métodos de convivencia para conseguir los fines de la Institución, y para tratar o solucionar los conflictos. El respeto mutuo y la civilidad rigen el comportamiento universitario.

Excelencia Académica. Los profesores y estudiantes de la Universidad realizan sus quehaceres con criterios de excelencia académica y científica, y buscan los más altos niveles del conocimiento. Este es el criterio rector de la vida universitaria y la función administrativa está al servicio de su fortalecimiento.

Interdisciplinariedad. Las actividades académicas de investigación, de docencia y de extensión abordan problemas prácticos o teóricos en una perspectiva interdisciplinaria que propicia la aprehensión de la complejidad de los objetos, fenómenos o procesos, de sus relaciones e interacciones internas y externas, y promueve, desde cada disciplina o profesión, la cooperación y el desarrollo recíprocos en la búsqueda del conocimiento y en su aplicación sobre el mundo.

Investigación y Docencia. La investigación y la docencia constituyen los ejes de la vida académica de la Universidad y ambas se articulan con la extensión para lograr objetivos institucionales de carácter académico o social.

La investigación, fuente del saber, generadora y soporte del ejercicio docente, es parte del currículo. Tiene como finalidad la generación y comprobación de conocimientos, orientados al desarrollo de la ciencia, de los saberes y de la técnica, y la producción y adaptación de tecnología, para la búsqueda de soluciones a los problemas de la región y del país.

La docencia, fundamentada en la investigación, permite formar a los estudiantes en los campos disciplinarios y profesionales de su elección, mediante el desarrollo de programas curriculares y el uso de métodos pedagógicos que faciliten el logro de los fines éticos y académicos de la Universidad. Por su carácter difusivo y formativo la docencia tiene una función social que determina para el profesor responsabilidades científicas y morales frente a sus estudiantes, a la Institución y a la sociedad.

Extensión. La extensión expresa la relación permanente y directa que la Universidad tiene con la sociedad, opera en el doble sentido de proyección de la Institución en la sociedad y de ésta en aquella; se realiza por medio de procesos y programas de interacción con diversos sectores y actores sociales, expresados en actividades artísticas, científicas, técnicas y tecnológicas, de consultorías, asesorías e interventorías, y de programas destinados a la difusión de las artes, los conocimientos y al intercambio de experiencias y de apoyo financiero a la tarea universitaria. Incluye los programas de educación permanente y demás actividades tendientes a procurar el bienestar general. Así la Institución cumple una de sus funciones principales; para ello, sus egresados, como expresión viva y actuante de la Universidad en la sociedad, juegan un papel central.

La Universidad asimila las diversas producciones culturales y hace de las necesidades sociales objeto de la cátedra y de la investigación; la sociedad, a su vez, participa en la producción universitaria y se beneficia de ella.

Autoevaluación. La autoevaluación, la actualización científica y pedagógica, el mejoramiento continuo de la calidad y la pertinencia social de los programas universitarios, son tareas permanentes de la Universidad y parte del proceso de acreditación. La Institución acoge y participa en el Sistema Nacional de Acreditación.

Cooperación Interinstitucional. La Universidad participa en la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Universidades Estatales y de los Consejos Regionales de Educación Superior; estrecha lazos con instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para el cumplimiento de su misión y para el logro de los objetivos de la Educación Superior.

Participación. Los integrantes del personal universitario tienen el derecho de participar en forma individual o colectiva en la vida institucional, mediante los mecanismos consagrados en la Constitución, las leyes y las normas de la Universidad.

Asociación. La Universidad reconoce al personal universitario el derecho de asociarse y de formar sus respectivas organizaciones; el de crear grupos de estudio y equipos de trabajo para adelantar tareas de investigación, de docencia y de extensión, culturales, deportivas, recreativas y ecológicas, y facilita la participación en tales grupos a los profesores y estudiantes, promoviendo y apoyando formas organizativas apropiadas. Estos derechos se ejercen de conformidad con la Constitución Política, las leyes, los estatutos y los reglamentos de la Institución, y los principios democráticos, fundados en el objetivo común de realizar los fines de la Universidad.

Derecho Universitario de Petición. Toda persona, o grupo de personas pertenecientes al personal universitario, tiene derecho de formular a las autoridades de la Universidad solicitudes en interés general o particular y de obtener pronta y adecuada respuesta, según las normas de la Institución y, en lo no previsto por ellas, según las disposiciones legales que regulan el derecho de petición.

Debido Proceso. En la Institución se ejerce la función disciplinaria con aplicación de un debido proceso. En todo caso se tienen en cuenta los siguientes criterios: tipicidad de la falta, nocividad del hecho, legalidad, necesidad de la sanción y proporción entre ésta y la falta.

Todos los actos proferidos en ejercicio de la potestad disciplinaria son actos administrativos.

Planeación. La Universidad se rige por un plan de desarrollo general diseñado para un período de tiempo variable, y por planes y proyectos específicos para cada unidad académica. El proceso de planeación está acompañado de un procedimiento calificado de evaluación de gestión, con el fin de cumplir las responsabilidades de calidad académica y administrativa de la Institución. La evaluación se hace con la participación de las personas comprometidas en la ejecución y es elemento básico para el desarrollo institucional.

Descentralización. La organización académico administrativa se guía por criterios de descentralización y desconcentración de funciones en las Facultades, todo ello enmarcado en procesos de integración y colaboración entre éstas. Tal organización sirve de apoyo para el cumplimiento de los fines académicos de la Institución y la función administrativa se desarrolla con arreglo a los criterios de economía, celeridad, eficiencia, igualdad, imparcialidad, publicidad, contradicción, descentralización y desconcentración de funciones.

Regionalización. Por su origen, su naturaleza jurídica y su tradición, la Universidad tiene una vocación regional: desarrolla el conocimiento y contribuye a la articulación de Antioquia con los procesos de construcción nacional y con los desarrollos de la ciencia, la tecnología y la cultura en los demás pueblos del mundo.

Realidad Económica y Administrativa. Sin perjuicio de las obligaciones emanadas de la Ley, el logro de los objetivos de la Universidad y el cumplimiento de los compromisos definidos en este Estatuto se desarrollan en el marco de los principios rectores y de las prioridades y posibilidades económicas y administrativas.

3.4 Planeación Institucional

Según el Acuerdo Superior 1 del 5 de marzo de 1994 – Estatuto General de la Universidad de Antioquia, la Institución se rige por un plan de desarrollo general diseñado para un período de tiempo variable, y por planes y proyectos específicos para cada unidad académica. El proceso de planeación está acompañado de un procedimiento calificado de evaluación de gestión, con el fin de cumplir las responsabilidades de calidad académica y administrativa de la Institución. La evaluación se hace con la participación de las personas comprometidas en la ejecución y es elemento básico para el desarrollo institucional.

Para mayor información, consulte el Acuerdo Superior 255 del 11 de marzo de 2003, por el cual se expide el Reglamento de Planeación de la Universidad de Antioquia.

3.4.1 Plan de Desarrollo Institucional 2017-2027

Mediante el Acuerdo Superior 144 de 2017, se adopta el Plan de Desarrollo de la Universidad de Antioquia, 2017- 2027, "Una Universidad innovadora para la transformación de los territorios" y se describen los enfoques, la metodología, la visión, la misión, los objetivos institucionales y los temas estratégicos con sus objetivos y lineamientos.

Este plan, consigna las líneas estratégicas que guían el desarrollo institucional para los próximos diez años.

El Plan de Desarrollo Institucional 2017-2027, puede ser consultado en el siguiente enlace:
<http://www.udea.edu.co/wps/wcm/myconnect/udea/7a3336f6-7582-47ab-863d-71880677041b/acuerdo-superior-444.pdf?MOD=AJPERES&CVID=IUgS0AR>

3.4.2 Plan de Acción Institucional 2018-2021

El Plan de Desarrollo Institucional, se materializa mediante la ejecución de planes de acción trienales, correspondientes a cada periodo administrativo rectoral y mediante planes de acción ejecutados por las distintas dependencias académicas y administrativas, en los cuales se registran los programas y los proyectos a ejecutar, al igual que las propuestas de inversión y de financiamiento para el trienio y para cada año.

El Plan de Acción Institucional 2018–2021 “Una universidad de excelencia para el desarrollo integral, social y territorial”, puede consultarse en la dirección:

<http://www.udea.edu.co/wps/wcm/myconnect/udea/df226a62-39c9-4c53-9007-c215013ef55f/plan-accion-institucional-2018-2021.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mc2fNsk>

3.5 Objetivos Universitarios

Según el Artículo 27 del Acuerdo Superior 1 del 5 de marzo de 1994 – Estatuto General de la Universidad de Antioquia, los objetivos de la Universidad son:

- a. Crear, desarrollar, conservar, transmitir y utilizar el conocimiento para solucionar con independencia los problemas y necesidades locales, regionales y nacionales.
- b. Formar integralmente a los estudiantes sobre bases científicas, éticas y humanísticas. Capacitarlos para el trabajo autónomo y en equipo, para el libre desarrollo de la personalidad, para cumplir responsablemente las funciones profesionales, investigativas, artísticas y de servicio social que requieren la región y el país, y para liderar creativamente procesos de cambio.
- c. Desarrollar la sensibilidad hacia las artes y la cultura, y el aprecio por el trabajo y los valores históricos y sociales de la comunidad.
- d. Liderar el desarrollo científico, técnico, tecnológico, artístico, económico y político, y ser paradigma ético en la región y en el país.
- e. Cooperar con las otras instituciones educativas del país en el diagnóstico y mejoramiento de los procesos de investigación, de docencia y de extensión.
- f. Contribuir al mejoramiento de la calidad de los niveles precedentes de la educación, formales o no, mediante procesos de investigación, actualización y profesionalización.
- g. Apoyar los procesos de acercamiento, coordinación y acción conjunta con otras naciones y sociedades.
- h. Formar y consolidar comunidades académicas capaces de articularse con sus homólogas nacionales e internacionales.
- i. Impulsar por medio de acciones investigativas, docentes y de extensión, la preservación y racional utilización del medio ambiente y fomentar la consolidación de una adecuada cultura ecológica.

- j. Promover el conocimiento, la investigación y la difusión del patrimonio cultural de la región y del país; y contribuir a su enriquecimiento, conservación y defensa.
- k. Propiciar el desarrollo investigativo del país y su integración con las corrientes científicas mundiales.
- l. Desarrollar e implantar métodos pedagógicos que fomenten el razonamiento, el pensamiento crítico y creativo, y que propicien hábitos de disciplina y de trabajo productivo.
- m. Adelantar programas y proyectos orientados a impulsar el desarrollo de un espíritu empresarial con clara conciencia de su responsabilidad social, tanto en el sector público como en el privado.
- n. Evaluar de manera continua los múltiples elementos de la vida académica y administrativa, teniendo en cuenta el interés social, los objetivos de planeación regional y nacional, y la pertinencia científica y pedagógica de los diversos programas.
- o. Fortalecer y mantener actualizada la gestión institucional.
- p. Generar y difundir una cultura de respeto por los derechos humanos mediante la adopción de actitudes y prácticas que favorezcan la formación y el progreso de la sociedad civil.
- q. Difundir información científica, tecnológica, literaria y artística, mediante el uso de los distintos medios de comunicación.

4. Sistema de Gestión Institucional

El Sistema de Gestión Institucional es el conjunto de procesos, políticas, normas, recursos e información, que articuladamente, permiten orientar y organizar la gestión de la Universidad hacia un mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades de la sociedad y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos a la educación pública superior, en el marco de la legalidad y la integridad. El Sistema de Gestión se complementa y articula con otros sistemas, modelos y estrategias que establecen lineamientos y directrices en materia de gestión y desempeño aplicables a la Universidad en el marco de su autonomía y es compatible con los modelos de acreditación específicos, establecidos para los sectores de Educación y Salud.

4.1 Concepto, política y elementos esenciales para la gestión de la calidad Institucional

La Universidad de Antioquia, mediante el Acuerdo Superior 430 del 26 de agosto del 2014, establece el concepto, la política y los elementos esenciales de la Calidad Institucional:

4.1.1 Concepto de calidad institucional

En el marco del desarrollo de la misión de la Universidad de Antioquia, la calidad institucional se define como la cultura en la cual se potencian óptimas cualidades de su talento humano, sus procesos, productos y servicios en concordancia con las necesidades y expectativas de la sociedad en búsqueda del bien común.

4.1.2 Política de la calidad Institucional

La Universidad de Antioquia, fundamentada en la ética y la responsabilidad social, reconoce la cultura de la calidad como esencia de sus acciones y en consecuencia, la incorpora en su talento humano a través de la vida universitaria y se compromete con el desarrollo efectivo de sus procesos y su mejoramiento continuo para la transformación social con pertinencia.

4.1.3 Elementos esenciales para la gestión de la calidad institucional

La Universidad de Antioquia, con fundamento en la ética, define los siguientes elementos como postulados esenciales que permiten el desarrollo de la calidad en la Institución:

Enculturación de la calidad: En la Universidad de Antioquia, la calidad se incorpora en la vida institucional de modo que el talento humano de la comunidad universitaria se apropie del significado de la excelencia.

Pertinencia social: La Universidad de Antioquia debe comprender las necesidades actuales y futuras de la sociedad, procurar su satisfacción y esforzarse en exceder sus expectativas.

Responsabilidad social: La Universidad de Antioquia desarrolla sus actividades bajo principios éticos que buscan el desarrollo sostenible de la sociedad, la calidad de vida de su talento humano y de la comunidad universitaria, la preservación de los recursos naturales, el respeto por la diversidad cultural y la búsqueda de la equidad social.

Liderazgo: La Universidad reconoce en su talento humano y en la Comunidad Universitaria, el compromiso y la capacidad para contribuir activamente desde su papel en la Institución, con el cumplimiento de la Misión y Visión de la Universidad.

Enfoque basado en procesos: La Universidad de Antioquia, en su autonomía universitaria, adopta el Modelo de Gestión por Procesos como marco de operación y desarrollo de sus actividades misionales y de apoyo.

Enfoque de sistema para la gestión: La Universidad de Antioquia asume la interrelación de los sistemas de docencia, investigación, extensión y administración como eje central de acción que contribuye a la consolidación de cultura de la calidad.

Autorregulación, autoevaluación y mejoramiento continuo: La Universidad de Antioquia observa constantemente los resultados de sus acciones, con el fin de incorporar oportunamente mecanismos para superar sus dificultades y consolidar sus fortalezas en procura de que su misión mantenga su pertinencia social.

Conocimiento e innovación: La Universidad de Antioquia produce conocimiento institucional en su quehacer cotidiano que se constituye en patrimonio intelectual, el cual sirve de base para que la comunidad universitaria contribuya en forma creativa, colectiva y organizada con el cumplimiento de la misión y la visión.

4.1.4 Responsabilidad de los órganos de gobierno para el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional

Todos los órganos de Gobierno definidos en el Estatuto General de la Universidad: “El Consejo Superior Universitario, el Consejo Académico, la Rectoría, los Decanos y Vicedecanos, los Consejos de Facultad, los Directores de Instituto y de Escuela, los Jefes de Departamento Académico y de Centro, y los demás Consejos, Comités y autoridades que establezcan los estatutos y los reglamentos de la Institución”, asumirán las siguientes responsabilidades frente al Sistema de Gestión de la Calidad Institucional:

- a) Aplicar y promover la política y los elementos esenciales para la gestión de la calidad Institucional en su ámbito de aplicación.

- b) Incorporar el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional como parte de sus responsabilidades estatutarias y de dirección, proporcionando evidencia de su compromiso con la implementación y mejora del mismo.
- c) Revisar periódicamente los resultados de la gestión de la calidad Institucional, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.
- d) Determinar y proporcionar los recursos necesarios para la adecuada implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.
- e) Asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación y apropiación necesarios para que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas en la Universidad, incorporen la cultura de la calidad en el desarrollo de todas sus acciones.
- f) Velar para que la operación del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional, esté acorde con las disposiciones constitucionales y legales, los estatutos y los reglamentos de la Universidad y las políticas institucionales.

4.1.5 Responsabilidad de los servidores públicos

Los Servidores Públicos son responsables de la aplicación de la política y de los elementos esenciales para la gestión de la calidad Institucional, en los procesos donde participan, incorporando en ellos las metodologías e instrumentos definidos para el sistema de gestión de la calidad Institucional y que contribuyen al cumplimiento de los requisitos asociados con la normativa interna y externa, los procesos y los servicios universitarios en procura de la satisfacción de la comunidad.

5. Estructura organizacional

5.1 Estructura organizacional académica

El Acuerdo Superior 01 de 1994 – Estatuto General de la Universidad de Antioquia, define en el Título IV la estructura organizacional para las dependencias académicas de la Universidad:

- **Facultad:** La Facultad es la dependencia básica y fundamental de la estructura académico administrativa de la Universidad, con la autonomía que los estatutos y los reglamentos le confieren para darse su organización interna, administrar sus recursos, planificar y promover su desarrollo, coordinar, dirigir y administrar investigación, docencia y extensión, en todas sus modalidades y niveles, en un área del conocimiento o en áreas afines. Es dirigida por el Decano y el Consejo de la Facultad.

La Facultad está constituida por Institutos o Escuelas y por Departamentos Académicos o Centros. Los Institutos y las Escuelas ocupan el primer orden en la estructura; los Departamentos Académicos y Centros, el segundo.

- **Instituto:** La función esencial del Instituto es el desarrollo de las disciplinas académicas, fundamentado en la investigación. Tiene líneas consolidadas de investigación y programas de maestría, doctorado o posdoctorado; además puede desarrollar programas de pregrado y especializaciones, de carácter académico, labores de extensión y ofrecer cursos de servicio. Está a cargo de un Director, asesorado por un Comité.
- **Escuela:** La función esencial de la Escuela es el desarrollo de las profesiones, apoyado fundamentalmente en la investigación aplicada. Tiene líneas consolidadas de investigación, o de extensión en asesorías o consultorías, y programas de maestría, doctorado o posdoctorado; además puede desarrollar programas de pregrado y especializaciones, de carácter profesional, otras actividades de extensión y ofrecer cursos de servicio. Está a cargo de un Director, asesorado por un Comité.
- **Departamento Académico:** El Departamento Académico es una unidad de la Facultad que tiene programas de pregrado o de especialización, de carácter académico o profesional, ofrece cursos de servicio a una o varias Facultades o desarrolla actividades determinadas, como prácticas o extensión, cuando el volumen y complejidad de esos cursos o de esas actividades así lo justifiquen. Está a cargo de un Jefe asesorado por un Comité.
- **Centro:** El Centro, dirigido por un Jefe, es una unidad de la Facultad que administra investigación o extensión, cuando el volumen y la complejidad de los proyectos así lo justifiquen.
- **Corporaciones Académicas:** El Consejo Superior puede crear Corporaciones Académicas, que funcionan por fuera de las Facultades definidas en el Capítulo anterior. Además de las condiciones exigidas para los Institutos o las Escuelas, deben cumplir las siguientes: desarrollar trabajo interdisciplinario que corresponda a varias Facultades, reunir un mínimo de investigadores o consultores de renombre nacional o internacional,

manejar un volumen considerable de proyectos, o proyectos de magnitud, y desarrollar tareas de investigación en asocio con entidades nacionales o internacionales.

- **Divisiones:** Para fines administrativos y académicos, las Facultades pueden integrarse en Divisiones, sin perder su autonomía e independencia. Las Divisiones funcionan a su vez, en relación con la administración central de la Universidad, con las autonomías administrativa, académica y presupuestal que los estatutos y los reglamentos de la Institución les otorguen. El Consejo Superior expide el estatuto marco para el desarrollo de esta figura.
- **Áreas Académicas:** Dentro de las unidades académicas señaladas anteriormente pueden organizarse áreas, que no constituyen parte de la estructura académico administrativa de la Universidad. El Consejo de Facultad las define, les fija funciones y designa a un coordinador que desempeña la labor como parte de su plan de trabajo.

5.2 Estructura administrativa central

Según lo establecido en el Acuerdo Superior 445 del 25 de julio de 2017, la estructura organizacional administrativa central, es el conjunto de dependencias formalmente constituidas que cuentan con niveles de responsabilidad y autoridad en concordancia con el modelo de procesos institucional, son parte integral del organigrama de la Universidad de Antioquia y, cuyo nivel superior, depende directamente de la Rectoría.

La estructura organizacional administrativa central cuenta con los siguientes niveles y tipos de dependencias:

Dependencias de primer nivel:

- Rectoría.

Dependencias de segundo nivel:

- Secretaría General
- Vicerrectorías: dependencias encargadas de direccionar y articular las funciones sustanciales de docencia, investigación, extensión y los procesos administrativos.

Dependencias de tercer nivel:

- Direcciones: dependencias encargadas de desarrollar procesos habilitadores de lo misional y administrativo de la Universidad.
- Oficinas: dependencias cuya responsabilidad principal es conceptuar y asesorar en asuntos de carácter esencial y estratégico para la toma de decisiones.

Dependencias de cuarto nivel:

DI-AP-MA-01, Versión: 02

<La impresión o digital de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio <http://www.udea.edu.co>>

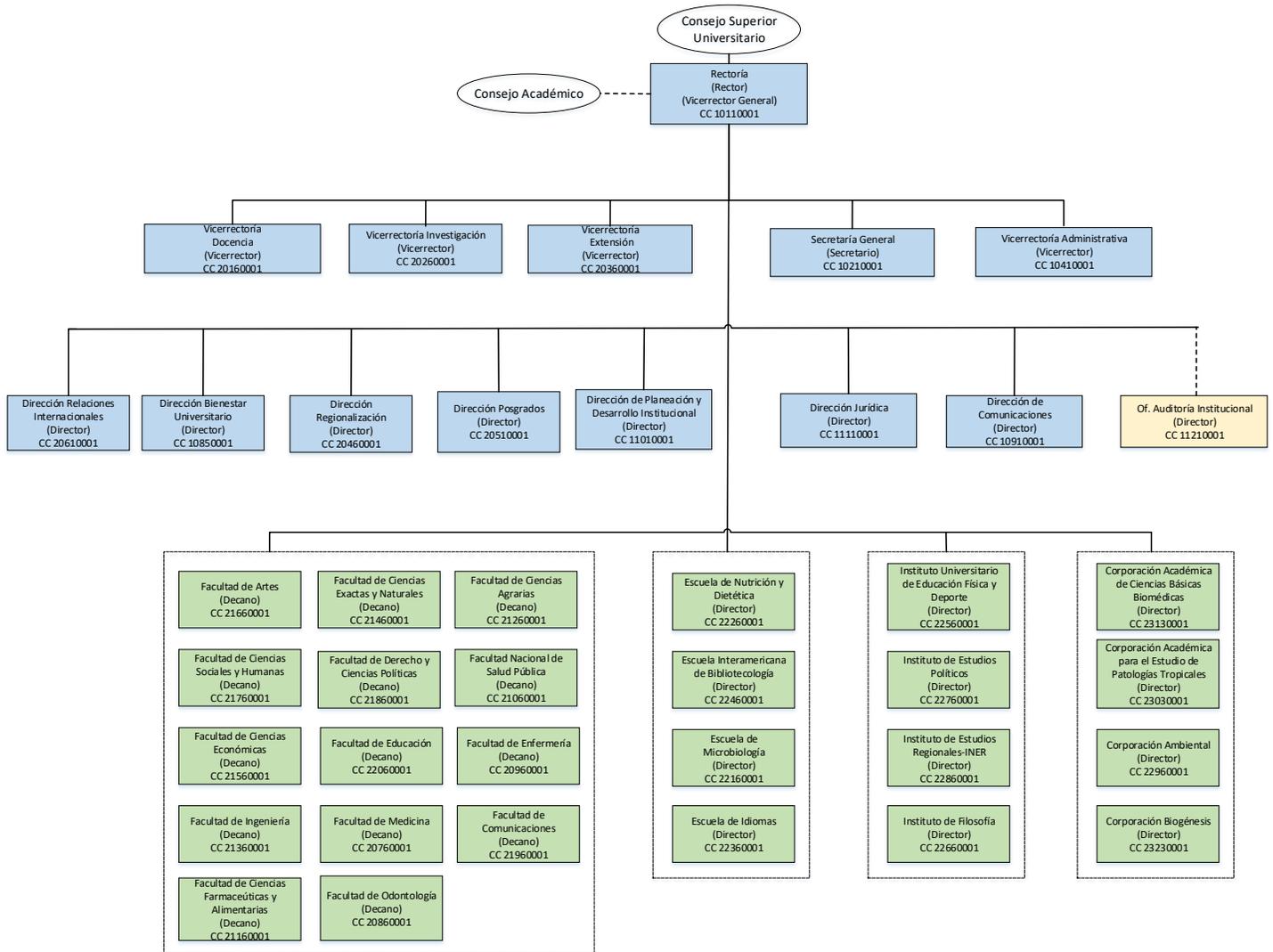
- Divisiones: dependencias que hacen parte de una dependencia de segundo y tercer nivel (Secretaría General, Vicerrectoría o Dirección), con equipos de trabajo encargados de desarrollar procesos inherentes a la razón de ser de la dependencia.

Otras formas de organización no orgánica:

- Unidades: Son equipos de trabajo adscritos a una dependencia de la estructura organizacional administrativa central, encargadas de desarrollar temas propios de los procesos institucionales.
- Programas: Los programas administrativos son equipos de trabajo de carácter transitorio, adscritos a una dependencia de la estructura organizacional administrativa central, con participación de una o varias dependencias de la Universidad, cuyo fin es desarrollar actividades en temas específicos y temporales inherentes a la razón de ser de la dependencia o dependencias responsables.

5.3 Organigrama general de la Universidad

Según lo definido para la estructura académico administrativa de la Universidad, se establece el siguiente organigrama:



Fuente: Ficha 001 – Organigramas de la Universidad de Antioquia

6. Gestión por procesos

La Universidad de Antioquia mediante el Acuerdo Superior 445 del 25 de julio de 2017, ratifica su compromiso con el enfoque de operación por procesos y su definición debe tomar en consideración el contexto de la Institución, su misión, visión y orientación estratégica.

El Rector será el responsable de la aprobación del modelo de operación por procesos de la Universidad, previo estudio técnico realizado por la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional o quien haga sus veces, con la participación de las dependencias involucradas.

6.1 Diagrama de procesos

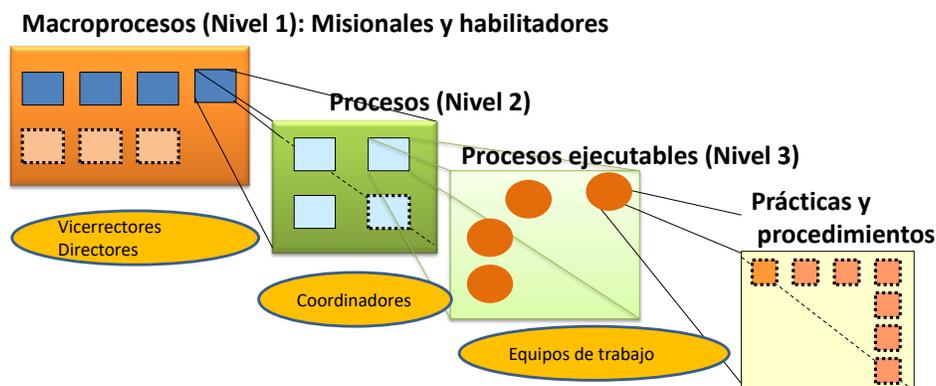
El Diagrama de Procesos es un esquema que representa de manera gráfica la estructura operacional de la Universidad y constituye el flujo de valor agregado generado para el cumplimiento de la misión Institucional y con orientación a las necesidades de la sociedad.

El diagrama de procesos está conformado por “macroprocesos” o procesos de primer nivel y se clasifican en misionales y habilitadores. Los macroprocesos misionales son aquellos que permiten hacer la transferencia de todos los programas, productos y servicios generados en el marco de los ejes esenciales de docencia, investigación y extensión.

Los macroprocesos habilitadores, son los que gestionan y desarrollan todas las capacidades del talento humano y de los recursos que la organización requiere para gestionar su operación.

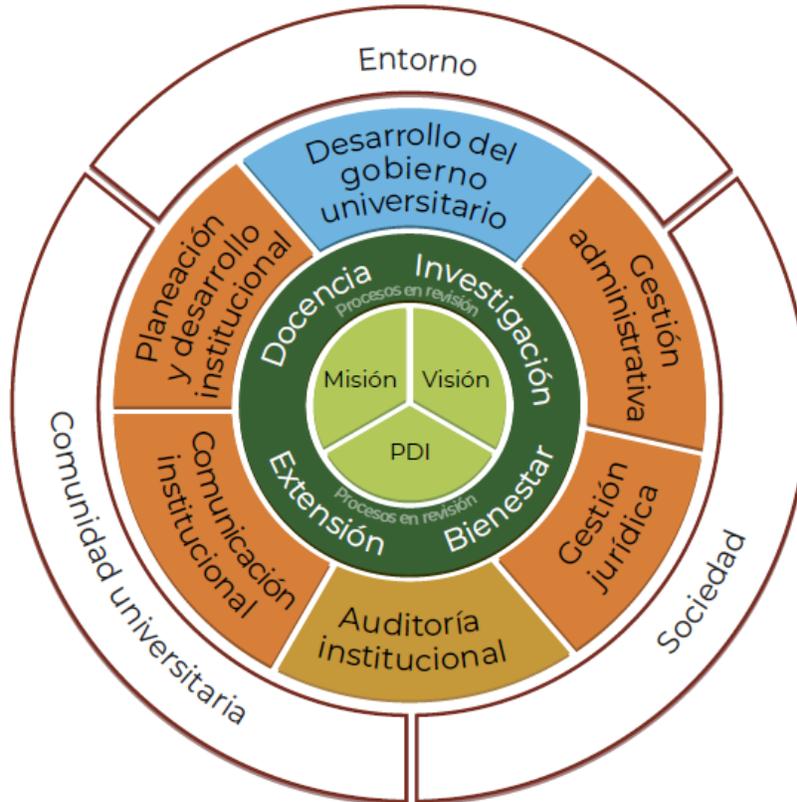
Los macroprocesos a su vez se componen de procesos de segundo nivel, denominados “Procesos”. Estos a su vez, se componen de procesos de tercer nivel, de carácter ejecutable y son llamados “Procesos ejecutables”. Estos procesos ejecutables, determinan el modelo de operación al especificar la forma como se desempeñarán las actividades ejecutadas por los grupos de trabajo.

Niveles de procesos



Fuente: Elaboración propia – UdeA 2017

Diagrama de Macroprocesos de la Universidad:



Fuente: Elaboración propia – UdeA 2018

6.1.1 Macroproceso de Gestión Académica

Conjunto de procesos orientados a la gestión, desarrollo y proyección de las actividades asociadas con la transferencia del conocimiento y la gestión del ciclo de vida académica de los estudiantes. En este macroproceso se concentran las actividades de apoyo a la enseñanza y aprendizaje para programas de pregrado, posgrado y educación no formal, desde una perspectiva de atención unificada, ágil y oportuna a las necesidades y expectativas de los estudiantes y al desempeño profesional de sus egresados y el impacto generado en la sociedad.

Nota: Actualmente se adelanta con la Vicerrectoría de Docencia una revisión de su estructura organizacional bajo un enfoque de trabajo por procesos.

6.1.2 Macroproceso de Investigación

Conjunto de procesos responsables de desarrollar las capacidades para proponer, generar y conducir exitosamente tareas asociadas con la exploración de lo nuevo (fronteras del conocimiento), el ensayo de ideas (iniciativas, tareas propositivas, generación de hipótesis), la generación de planteamientos novedosos, dirigidos hacia la concreción de la capacidad innovadora y la contribución al mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad.

Su misión se concentrará en la generación continua de nuevo conocimiento, lo que le permitirá proyectar y mejorar el portafolio de programas y servicios universitarios a partir de las evidencias de conocimiento comprobado.

6.1.3 Macroproceso de Fomento del Bienestar Universitario

Conjunto de procesos responsables de articular la gestión institucional para lograr el desarrollo integral de la comunidad universitaria, mediante el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, la construcción de valores cívicos y ciudadanos, la construcción de vida en comunidad y la generación de bienestar y formación integral.

6.1.4 Macroproceso de Gestión de la Extensión

Conjunto de procesos responsables de mantener y mejorar la relación permanente y directa que tiene la Universidad con la sociedad, por medio de los programas, productos y servicios derivados de las actividades misionales, la transferencia del conocimiento generado y el fomento de la cultura en el marco de la responsabilidad y proyección social.

Nota: Actualmente se adelanta con la Vicerrectoría de Extensión una revisión de su estructura organizacional bajo un enfoque de trabajo por procesos.

6.1.5 Macroproceso de Planeación y Desarrollo Institucional

Conjunto de procesos responsables de la generación y aplicación de capacidades en torno a la planeación, la tecnología y los procesos requeridos para el logro de los cometidos misionales y de la proyección estratégica institucional.

Sus principales asuntos de gestión son:

- **Orientar el desarrollo estratégico:** Orientar la formulación estratégica de la Institución en sus diferentes ámbitos, trabajando de forma coordinada con los diferentes actores universitarios para el logro de consensos frente al desarrollo de la Universidad y su direccionamiento de largo plazo.
- **Sistema de Gestión Institucional:** orientar la concepción de un modelo organizacional integral acorde con el direccionamiento estratégico de la Universidad, procurando la armonía de los componentes organizacionales bajo un enfoque sistémico que permita dar respuesta a los diferentes requerimientos Institucionales tanto internos como externos.
- **Desarrollo del modelo de trabajo basado en procesos:** diseñar y actualizar la arquitectura de procesos de la Universidad, en concordancia con los lineamientos estratégicos y los requerimientos del sistema de gestión institucional de la Universidad.
- **Gestión de la infraestructura tecnológica y sistemas de información:** proporcionar soluciones y servicios informáticos y de telecomunicaciones para el desarrollo adecuado de los procesos y la proyección de la Universidad.
- **Gestión de información institucional:** identificar y administrar los activos de información institucional de interés general, con el fin de garantizar unidad de criterio en las fuentes de información y el suministro confiable y oportuno de la misma a instancias internas y externas.
- **Gestión del conocimiento organizacional:** estudiar referentes de conocimiento para el establecimiento y fortalecimiento de las formas de aprendizaje y gestión de los activos intangibles con alcance en información y conocimiento organizacional.
- **Gestión del mejoramiento continuo:** diseñar e incorporar estrategias, metodologías e instrumentos para desarrollar y fomentar la cultura de la calidad y el mejoramiento continuo en la Institución.

Aprobado mediante Resolución Superior 2203 del 13 de septiembre de 2017. “Por la cual se define la estructura organizacional de la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional”.

6.1.6 Macroproceso de Gestión Administrativa

Conjunto de procesos responsables del desarrollo del talento humano, la gestión de los recursos financieros, físicos, y de infraestructura necesarios para la ejecución de los procesos; a partir de la generación de políticas para la gobernabilidad y el uso adecuado de los recursos, el desarrollo de capacidades logísticas y de infraestructura con valor agregado y el mejoramiento de las condiciones laborales e individuales de los servidores públicos de la Universidad.

Sus principales asuntos de gestión son:

- **Desarrollo del talento humano administrativo y gestión de su ciclo de vida laboral:** Establecer formas para la proyección de los servidores públicos de la Universidad hacia la mejora de sus capacidades individuales y colectivas como aspecto clave para el desarrollo organizacional, la medición e intervención de variables que tengan incidencia en su desempeño laboral y gestionar el ciclo de vida laboral del servidor público, desde la determinación de las modalidades de vinculación y/o contratación laboral, su ingreso a la Universidad hasta su desvinculación.
- **Gestión de servicios y soluciones logísticas:** Gestionar el suministro de bienes o prestación de servicios logísticos a los procesos misionales y administrativos de la Universidad.
- **Gestión de la infraestructura física:** Desarrollar, mantener y conservar la infraestructura física de la Universidad, en términos de la construcción, mantenimiento y administración de los espacios físicos y de infraestructura, así como los bienes inmuebles considerados como patrimonio.
- **Gestión y sostenibilidad financiera:** Desarrollar acciones para la gestión financiera ante los entes gubernamentales y otras instancias para garantizar la sostenibilidad financiera de las operaciones universitarias, realizar una adecuada administración y asignación de los recursos existentes y generar la información financiera requerida por entes de control y demás instancias gubernamentales y que permita una adecuada toma de decisiones para el desarrollo de los ejes misionales.

- **Administración del Programa de Salud:** Realizar la administración del Programa de Salud de la Universidad de Antioquia como una dependencia encargada de Administrar los Planes de Beneficios que presta servicios de la Seguridad Social en Salud a los afiliados, y a sus beneficiarios.
- **Gestión de asuntos disciplinarios:** Realizar la acción disciplinaria de primera instancia para conocer y fallar en los procesos que se adelanten en contra de los servidores públicos docentes; administrativos; y/o trabajadores oficiales.

Aprobado mediante Resolución Superior 2204 del 13 de septiembre de 2017. “Por la cual se establece la estructura organizacional de la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad de Antioquia”.

6.1.7 Macroproceso de comunicación Institucional

Conjunto de procesos responsables de la formulación, despliegue e implementación de las políticas institucionales en torno a la comunicación, a partir de la generación de espacios de dialogo e interacción con los diferentes grupos de interés y el desarrollo integral de los medios de comunicación institucionales, como facilitadores y articuladores de las comunicaciones en los procesos e instancias de la Universidad.

Sus asuntos de gestión son:

- **Definición, adecuación e implementación de las políticas institucionales de comunicación:** proponer, implementar, revisar y ajustar las políticas institucionales de comunicación coherentes con el quehacer institucional.
- **Definición e implementación del plan estratégico de comunicación de la Universidad:** proponer, implementar, revisar y ajustar los objetivos, vigencia, públicos, estrategias, cronograma y presupuesto del plan estratégico de comunicación de la Universidad en concordancia con el Plan de Desarrollo y los Planes de Acción Institucional.
- **Definición e implementación de mecanismos de medición y evaluación de la comunicación universitaria:** definir e implementar el modelo para el seguimiento permanente de las estrategias de comunicación implementadas a nivel institucional y desarrollar planes de mejoramiento.
- **Gestión de los riesgos comunicacionales:** identificar, mitigar y desarrollar estrategias para el tratamiento de los riesgos comunicacionales.

- **Asesoría y acompañamiento comunicacional a los órganos de gobierno institucionales:** asesorar y acompañar comunicacionalmente a: la Secretaría General, en su función de publicar, comunicar y notificar, en los términos legales y reglamentarios, las decisiones del Consejo Superior Universitario y el Consejo Académico; a los consejos de unidades académicas y a los directivos y grupos de trabajo de las unidades académicas y administrativas.
- **Gestión de la relación con los grupos de interés estratégicos de la Institución desde las comunicaciones:** definir las líneas de acción comunicacional con los distintos grupos de interés (internos y externos) de acuerdo con las estrategias de relacionamiento, la proyección institucional y el nivel de incidencia del grupo en el actuar universitario.
- **Acompañamiento para la prevención y la gestión de crisis institucionales:** identificar las situaciones y proyectar los mecanismos y protocolos para la gestión integral de las crisis institucionales.
- **Gestión de la reputación institucional:** desarrollar estrategias de comunicaciones para asesorar y acompañar a la Universidad en temas de identidad y transparencia institucional
- **Gestión de la imagen institucional:** definir lineamientos y desarrollar acciones para el monitoreo y curaduría de la imagen de la Universidad en los diferentes productos comunicacionales.
- **Gestión de la información institucional y relación con medios de comunicación:** liderar la línea editorial para la producción y difusión de contenidos informativos y coordinar la relación con los medios de comunicación internos y externos.
- **Acompañamiento comunicacional en la gestión del cambio, cultura, clima y convivencia:** acompañar a las diversas unidades académicas y administrativas en el diseño e implementación de planes, estrategias, acciones y actividades comunicativas para la gestión del cambio, la cultura, el clima y la convivencia universitaria.

Aprobado mediante Resolución Superior 2207 del 13 de septiembre de 2017. “Por el cual se define la estructura organizacional de la Dirección de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia”.

6.1.8 Macroproceso de Gestión Jurídica

Conjunto de procesos responsables de asesorar jurídicamente al Rector y a las dependencias académicas y administrativas, como también, representar judicial, jurisdiccional y administrativamente a la Universidad para que sus actuaciones se encuadren dentro del marco de las leyes y la jurisprudencia vigentes. Los conceptos institucionales en todas las áreas del derecho, son de competencia exclusiva de la Dirección Jurídica.

Sus principales asuntos de gestión son:

- **Asesoría jurídica institucional:** Asesorar y emitir conceptos jurídicos en todas las áreas del derecho al Rector y a las dependencias académicas y administrativas de la Universidad.
- **Representación y defensa administrativa, jurisdiccional y judicial:** Asumir y coordinar la representación judicial, jurisdiccional y administrativa de la Universidad, conforme a la delegación de competencias, que para el efecto determine el Rector de la Universidad.
- **Asesoría en la gestión de contratos y convenios:** Asesorar al Rector y a las unidades académicas y administrativas de la Universidad, en la elaboración y celebración de convenios y contratos, identificar riesgos y emitir conceptos en el área.

Aprobado mediante Resolución Superior 2205 del 13 de septiembre de 2017. “Por la cual se define la estructura organizacional de la Dirección Jurídica de la Universidad de Antioquia”.

6.1.9 Macroproceso de Auditoría Institucional

Conjunto de procesos responsables de asesorar y acompañar a la alta dirección, realizar evaluación y seguimiento a la gestión y fomentar la cultura del control en la Institución, para contribuir al mejoramiento de los procesos, al fortalecimiento del sistema de control interno y al logro de los objetivos institucionales; regidos por principios de objetividad, neutralidad, independencia y transparencia.

Sus principales asuntos de gestión son:

- **Asesoría y acompañamiento en materia de control interno:** Acompañar, asesorar y hacer seguimiento a instancias de toma de decisiones (consejos, comités y juntas), con el fin de advertir oportunamente sobre situaciones que puedan implicar riesgos para la Universidad. Adicionalmente incluye la relación con entes externos de control; el análisis y la revisión de casos especiales y temas de interés de la alta dirección y otras instancias, con el fin de proporcionar elementos de análisis para la toma de decisiones.
- **Evaluación independiente:** Aplicar examen sistemático, objetivo e independiente para que a través de las recomendaciones se contribuya con el mejoramiento y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Incluye la verificación de la existencia, nivel de desarrollo y grado de efectividad del Sistema de Gestión Institucional, la evaluación de la gestión del riesgo y la verificación de la efectividad de las acciones definidas e implementadas en los planes de mejoramiento.
- **Fomento de la cultura del control:** Diseñar e implementar una metodología de autovaloración del control para la Universidad y acompañar en este proceso a la alta dirección, con el fin de mejorar la evaluación de los controles y fortalecer el sistema de control interno. Incluye además la identificación de los temas, situaciones o asuntos que, en materia de control, requieren ser intervenidos dentro de la cultura organizacional, en trabajo colaborativo con las instancias encargadas del diseño de estrategias y la aplicación de mecanismos de intervención en la cultura.

Aprobado mediante Resolución Superior 2206 del 13 de septiembre de 2017. “Por la cual se define la estructura organizacional de la Oficina de Auditoría Institucional de la Universidad de Antioquia”.

6.2 Documentación de los procesos y sus prácticas

En el marco de un Sistema de Gestión Institucional, la documentación se considera una herramienta clave para el logro de los objetivos esenciales en la Institución y permite posibilidades de creación de nuevos conocimientos a nivel personal, grupal e Institucional. Elaborar documentos que contienen información asociada con los procesos y operaciones Universitarias, contribuye a la generación de activos de conocimiento, haciendo explícito el conocimiento formal, sistemático y experiencial, dejando la posibilidad de hacerlo visible, transferible y perdurable.

Un documento según la NTC ISO 9000¹, es “información y su medio de soporte”. El medio de soporte puede ser papel, cintas, archivos magnéticos, fotografías entre otros. Para

¹ Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

efectos de este manual, se hace énfasis en los documentos que están directamente relacionados con el Sistema de Gestión Institucional y que serán generados en medio digital o que eventualmente se requieran imprimir en papel para efectos del desarrollo de los procesos o de la prestación de los servicios.

Acorde con la definición anterior, se han identificado diferentes tipos de documentos por medio de los cuales se logra recopilar y evidenciar la información asociada con el Sistema de Gestión de la Universidad. A continuación, se muestra en una tabla, los tipos de documentos que conforman la estructura documental de los procesos de la Universidad.

Los tipos de documentos son:

TIPOS DE DOCUMENTOS
Manuales
Procedimientos
Instructivos
Metodologías
Guías
Protocolos
Formatos
Trámites
Gráficos
Presentaciones
Plantillas
Videos

La documentación del Sistema de Gestión Institucional, queda disponible para consulta en el Portal de la Universidad, según el tipo de público al que va dirigido y se puede acceder mediante el siguiente enlace:

<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/somos-udea/empleados/gestion-organizacion/sistema-gestion-calidad/documentos-sistema-gestion-institucional>

7. Gestión del Talento Humano

7.1 Planta de empleos administrativos

Mediante el Acuerdo Superior 7 de 1980, se definió la planta de personal administrativo de la Universidad de Antioquia, que en el transcurso de los años, se ha ido modificando acorde

con los nuevos requerimientos y necesidades en el desarrollo de las actividades misionales y administrativas de la Universidad.

Mediante el Acuerdo Superior 414 del 26 de noviembre del 2013, se dictan algunas disposiciones sobre la planta de empleos administrativos de la Universidad de Antioquia y se formaliza dicha planta a la fecha de expedición del presente Acuerdo.

7.2 Manual de responsabilidades y competencias

Hasta el año 2003, la Universidad de Antioquia trabajó bajo lo establecido en el Acuerdo Superior 30 del 19 de diciembre de 1994 - “Régimen Salarial de Empleados no docentes”-, que definió el manual de funciones y requisitos para la Institución y a partir de referentes normativos tales como la Ley 909 de 2004, que consagró las competencias laborales como uno de los elementos fundamentales del concepto de empleo público, que hacen parte fundamental de la actitud y aptitud requerida al funcionario en sus labores diarias y la entrada en vigencia de los modelos de gestión por procesos en las entidades públicas tales como la Ley 872 del 2003 por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de Servicios, se advierte la necesidad de actualizar el Manual de Responsabilidades de la Universidad de Antioquia bajo el modelo de Gestión por Competencias, donde se conformó una comisión, mediante la Resolución Rectoral 19632 del 16 de septiembre de 2004, integrada por representantes de la Vicerrectoría Administrativa, de los Departamentos de Relaciones Laborales, de Organización y Sistemas y un representante del señor Rector, con el acompañamiento de una entidad asesora externa.

Es así como la Universidad de Antioquia adoptó un modelo mixto de competencia, es decir, en dos dimensiones: funcional y conductual.

Mediante la Resolución Superior 1093 del 10 de febrero de 2004, se adoptan las competencias corporativas de la Universidad de Antioquia:

- **Atención al usuario:** Habilidad manifestada en el interés por conocer los requerimientos de los usuarios internos y externos, y para desarrollar acciones, con el fin de satisfacer las necesidades de ellos, según las políticas institucionales, teniendo en cuenta, entre otras, las variables de respeto, amabilidad, calidad, oportunidad y excelencia.

- **Planeación:** Capacidad para establecer las metas y las prioridades, con una perspectiva de corto, mediano y largo plazo, estipulando la acción, su duración y los recursos requeridos, anticipando las eventualidades que puedan presentarse en el desarrollo de las actividades.
- **Orientación a resultados:** Es la disposición constante para alcanzar o superar resultados concretos, cuantificables y verificables, asumiendo retos y desafíos personales y organizacionales, mediante el cumplimiento oportuno de las responsabilidades asociadas al rol.
- **Apertura al cambio:** Es la habilidad para promover y/o adaptarse a nuevas circunstancias o situaciones desconocidas. Implica capacidad para evaluar permanentemente los procesos y procedimientos, con el fin de plantear nuevas maneras de realizar las funciones.
- **Trabajo en equipo:** Capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros, generando visión compartida, y buscando resultados conjuntos. Supone habilidad para la relación interpersonal y para comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito en la consecución de los objetivos del equipo.
- **Liderazgo:** Motivación y compromiso hacia el logro de los objetivos organizacionales, estableciendo objetivos claros y precisos, inspirando valores institucionales, anticipando los posibles escenarios de desarrollo de la acción, y alcanzando resultados colectivos de impacto organizacional

Mediante la Resolución Rectoral 21882 del 13 de enero de 2006, se establece el nuevo Manual de Responsabilidades con el modelo de competencias para los empleos de los Niveles Ejecutivo, Profesional, Técnico y Asistencial de la planta de cargos Administrativa de la Universidad de Antioquia.

La información puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://bit.ly/30nsfND>

7.3 Inducción y re-inducción

La Universidad de Antioquia desde la División de Talento Humano, propicia a todo el personal administrativo y docente que ingresa nuevo a la Institución, un espacio de bienvenida, conocimiento y orientación frente a los aspectos institucionales necesarios para una adaptación al ámbito laboral y al entorno Institucional denominado: Vivamos la Universidad Lecciones de Inducción.

7.4 Plan de formación del talento humano

Desde la División de talento humano, se plantea y ejecuta durante cada vigencia un proyecto de formación, atendiendo las solicitudes de formación de las unidades académicas y administrativas, los lineamientos institucionales y los requerimientos de los procesos que involucraron ciclos de formación. Este proyecto de formación atiende solicitudes desde el ámbito individual, pero también incluye programas a nivel grupal e institucional.

8. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

8.1 Gestión de riesgos

La Universidad por convicción propia en la gestión de riesgos como una práctica de gestión Institucional que contribuye a identificar y prevenir aspectos que pueden afectar el logro de los fines misionales de la Institución y propiciar mecanismos de control que permitan la transparencia y la lucha contra la corrupción y el incumplimiento de los aspectos legales y reglamentarios, ha dispuesto un referente documental sobre la gestión de riesgos como instrumento de control y mejoramiento en la Institución y una metodología para gestionar los riesgos identificados en cualquier nivel o ámbito de aplicación (estratégico, por procesos o unidades académicas y administrativas). Esta metodología contempla los siguientes aspectos:

- Determinación del contexto estratégico que corresponde a la identificación de las amenazas y debilidades que pueden ser la causa de un riesgo
- Identificación de cada uno de los riesgos con su causa raíz, descripción, consecuencias y objetivos afectados con su materialización

- Valoración de la probabilidad e impacto, antes y después de la evaluación de los controles existentes
- Mapa de riesgos donde aparece la evaluación final para determinar la necesidad o no de nuevos controles y
- Medidas de tratamiento donde se definen los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos, los responsables de la implementación y seguimiento.

Para su implementación se cuenta con un equipo de Gestores de Riesgos en las unidades tanto académicas como administrativas, quienes han venido construyendo los mapas de riesgos, incluyendo riesgos de corrupción y han definido las medidas de tratamiento, con el concurso de los equipos de apoyo con que cuentan en sus respectivas unidades, igualmente se avanza significativamente en el seguimiento a la eficacia de dichas medidas y en los ajustes requeridos.

En el marco del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Universidad, se construyen y publican los mapas de riesgos de corrupción, los cuales pueden consultarse en la siguiente dirección:

<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/transparencia/>

8.2 Transparencia y acceso a la información pública

Para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, la Universidad de Antioquia pone a disposición de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, un espacio en el Portal denominado “Transparencia y acceso a la información pública” donde podrán consultar información de interés general sobre la Institución.

<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/transparencia/>

8.3 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Es innegable que el fenómeno de la corrupción es un factor que lesiona gravemente el desarrollo de las Instituciones y del país. Superar este fenómeno requiere del concurso de todos los ciudadanos y especialmente de aquellos que tienen bajo su responsabilidad la administración del erario público, no solo evitando incurrir en actos contra la ética y la Ley,

sino advirtiendo situaciones que puedan dar indicios de una conducta inadecuada por parte de cualquier servidor público.

Convencidos de la gran responsabilidad encomendada por la sociedad, en términos de realizar una adecuada administración de los recursos públicos y en procura del cumplimiento efectivo de los objetivos misionales para el desarrollo social, la Universidad de Antioquia proyecta y ejecuta durante cada vigencia, una serie de iniciativas que buscan minimizar los riesgos asociados con la corrupción como uno de los fenómenos que lesiona gravemente el desarrollo de las Instituciones y del país.

En concordancia con las iniciativas del Gobierno Nacional, materializadas en normas tales como la Ley 1474 del 2011, orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la Ley 2641 de 2012 que establece las estrategias de lucha contra la corrupción, emprende la tarea de implementar mecanismos de control y fortalecimiento de la relación con los actores sociales para el intercambio de información que promueva la transparencia en todas las acciones Universitarias.

Consulte el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano vigente en el siguiente enlace:
<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/transparencia/>

8.4 Rendición de Cuentas

De conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, la Universidad de Antioquia define una serie de mecanismos orientados a generar transparencia y confianza entre las directivas de la Universidad y los ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración de recursos públicos.

La rendición de cuentas en la Universidad, implica la implementación de diversos mecanismos tales como las Audiencias Públicas presenciales, utilización del internet para la difusión de información e interacción con la ciudadanía, socialización de información con el apoyo de los medios de comunicación y estrategias para la articulación con otras entidades públicas y la sociedad en general.

La Universidad de Antioquia pone a disposición de la ciudadanía en general la información sobre la gestión realizada durante cada vigencia y los resultados sociales como parte de la responsabilidad que tiene como Institución pública de informar de manera clara y transparente lo que se hace, la

forma como son invertidos los recursos, los productos y servicios prestados y los resultados e impactos generados en la sociedad.

Adicional a lo anterior y con el fin de propiciar espacios de interlocución directa entre los servidores públicos, los universitarios y la ciudadanía, se lleva a cabo un encuentro denominado “EL DERECHO A SABER”, como una apuesta por comprender cómo actúa la Universidad, cuál es su norte estratégico y cómo ejecuta los recursos públicos en beneficio de la misión social encomendada.

Los principales objetivos de este espacio de rendición de cuentas son:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad de la Universidad como ente público.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión Universitaria.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía.
- Servir como insumo para ajustar los programas, proyectos y planes de acción Institucional de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Para consultar la información sobre los diferentes ejercicios de audiencia pública de rendición de cuentas, puede consultar el siguiente enlace:

<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/resultados-gestion/contenido/ascontenidosmenu/resultados-sociales/>

8.5 Atención al Ciudadano

La Universidad de Antioquia, con el fin de cumplir con los deberes Constitucionales y legales, brinda a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, un esquema de atención al ciudadano por medio del cual se podrá solicitar información, realizar consultas, plantear peticiones, quejas, reclamos o sugerencias asociadas con la gestión universitaria.

Mediante la Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio del 2013, se crea el equipo de atención al ciudadano y se adopta el Manual de políticas y procedimientos de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia.

El Equipo de Atención al Ciudadano, tiene por objetivo la prestación de mejores servicios a los ciudadanos a través de canales de atención que permitan el intercambio de información sobre los programas, productos y servicios Universitarios, además de la atención de las

peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, por medio del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y mediante la utilización de estrategias de simplificación, racionalización, publicidad, normalización y automatización de los trámites Universitarios.

La dirección y coordinación del equipo de atención al ciudadano estará a cargo de la Secretaria General de la Universidad y conformado por servidores públicos designados por los Vicerrectores y Directores de las unidades administrativas o por los Decanos y Directores de las dependencias académicas con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por dicho sistema.

Puede consultar información en el siguiente enlace:

<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano>

8.6 Estrategia de Universidad en línea (Universidad digital)

Mediante Resolución Rectoral 37420 del 27 de junio de 2013, se crea el “Comité de Universidad en Línea y Antitrámites”, el cual tiene como objetivo, contribuir con la construcción de una Universidad eficiente, transparente y participativa, que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y mediante la utilización de estrategias de simplificación, racionalización, publicidad, normalización y automatización de los trámites Universitarios.

Una de sus responsabilidades consiste en liderar, planear e impulsar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Universidad y ser el canal de comunicación con la institución responsable de coordinar la Estrategia de Gobierno en línea y los demás grupos de trabajo relacionados con la transformación y modernización de la administración pública, apoyados en el aprovechamiento de la tecnología.

9. Sistema de Control Interno Universitario

Tal como lo establece la Ley 87 de 1993, el Sistema de Control Interno está “integrado por el esquema de organización y el conjunto de 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 de los recursos, se lleven a cabo de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la alta dirección y en atención a las metas u objetivos previstos”.

El Sistema de Control Interno busca que las entidades cuenten con mecanismos de control y verificación suficientes para asegurar, no solo una adecuada operación, sino que se garantice de manera razonable el cumplimiento de sus objetivos y logro de sus resultados. Para la operatividad del Sistema de Control Interno, el Gobierno Nacional ha dispuesto el Modelo Estándar de Control Interno MECI, que proporciona a las entidades elementos de control que pueden ser adaptados al contexto de cada una de ellas, según la normativa que les sea aplicable, así como por el propósito fundamental para el cual que fueron creadas.

El Modelo Estándar de Control Interno -MECI ha sido la base para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las entidades a las cuales se aplica, según la Ley 87 de 1993 y en este sentido la Institución incluyó en el Acuerdo Superior 01 de 1994 – Estatuto General de la Universidad, su compromiso con la implementación de un Sistema de Control Interno.

Según los lineamientos de la Gestión Pública, el MECI en su primera versión fue adoptado por la Universidad mediante la Resolución Rectoral 21862 en el año 2005 y posteriormente fue actualizado en 2014 mediante la Resolución Rectoral 39562.

Ya en el año 2017, el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el Decreto 1499, realiza nuevamente un cambio al MECI, haciéndolo más simple y con enfoque a un sistema basado en líneas de defensa para la autoevaluación y el autocontrol.

Por lo anterior, la Universidad realiza una actualización al Sistema de Control Interno mediante la Resolución Superior 2299 del 2018, en la que define dicho sistema, reconfigura el Comité Coordinador del Sistema de Control interno como instancia asesora y decisora en asuntos relacionados y se compromete a su reglamentación.

10. Documentos de Referencia

- Acuerdo Superior 1 del 5 de marzo de 1994 – Estatuto General de la Universidad de Antioquia.
- Acuerdo Superior 255 del 11 de marzo de 2003, por el cual se expide el Reglamento de Planeación de la Universidad de Antioquia.
- Resolución Superior 1093 del 10 de febrero de 2004, mediante la cual se adoptan las competencias corporativas de la Universidad de Antioquia.
- Acuerdo Superior 414 del 26 de noviembre del 2013, mediante el cual se dictan algunas disposiciones sobre la planta de empleos administrativos de la Universidad de Antioquia y se formaliza dicha planta a la fecha de expedición del presente Acuerdo.

- Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio del 2013, mediante la cual se crea el equipo de atención al ciudadano y se adopta el Manual de políticas y procedimientos de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia.
- Acuerdo Superior 430 del 26 de agosto del 2014, se establece el concepto, la política y los elementos esenciales de la Calidad Institucional.
- Acuerdo Superior 444 del 25 de julio de 2017. “Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo de la Universidad de Antioquia, 2017-2027, "Una Universidad innovadora para la transformación de los territorios"”.
- Acuerdo Superior 445 del 25 de julio de 2017. “Por la cual se establecen directrices sobre la estructura organizacional, se modifican los artículos 39 y 48 del Estatuto General y se realizan adecuaciones a la estructura organizacional administrativa central de la Universidad de Antioquia”.
- Resolución Superior 2299 del 11 de diciembre de 2018. “Por la cual se actualiza el Sistema de Control Interno de la Universidad de Antioquia”
- Universidad de Antioquia (2019). Plan de acción Institucional 2018-2021. Medellín – Colombia.

11. Notas de cambio

Con respecto a la primera versión. Este documento reemplazó el Manual de Calidad (M-2000-001) de la Vicerrectoría Administrativa, versión 07 del 02-SEP-2013.

Con respecto a la versión 02:

- Se incluyen cambios sobre la estructura organizacional y el modelo de procesos, según lo establecido por el Acuerdo Superior 445 de 2017.
- Se incluyen temas adicionales en el Marco de lo definido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Decreto 1499 de 2017.

Elaboró: Julio César García Castrillón Profesional especializado 3 División de Arquitectura de procesos	Revisó: John Jairo Tirado Quintero Jefe División de arquitectura de procesos	Aprobó: Jaime Ignacio Montoya Giraldo Director Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional
Fecha: 15-MAY-2019	Fecha: 16-MAY-2019	Fecha: 17-MAY-2019