



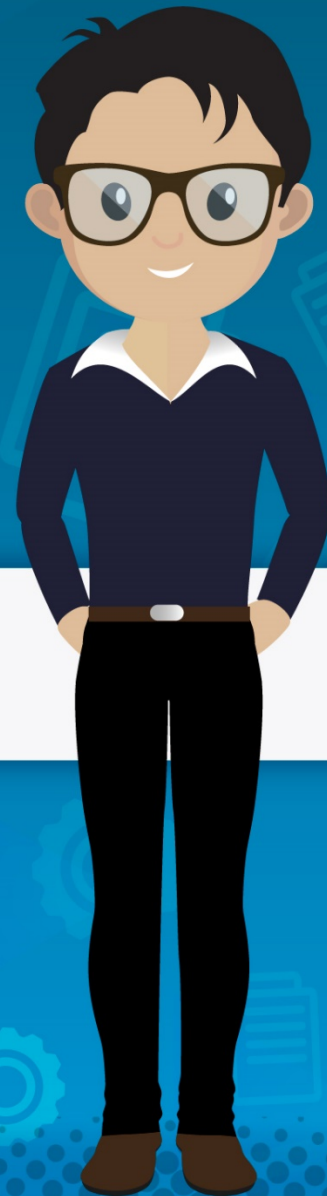
UNIVERSIDAD DE MEDELLIN

UVirtual

Manejo de la *herramienta*

ISOLUCIÓN
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN S.A.

¿Qué encuentro en un
procedimiento?



¿Qué encuentro en un procedimiento?

En este documento aprenderás a identificar los elementos que forman un procedimiento.

En los procedimientos se establece el “cómo” se lleva a cabo la ejecución de los procesos y se define quién hace qué, dónde y cuándo, entre otros.



El procedimiento contiene un conjunto de actividades rutinarias y secuenciales que detallan el paso a paso que debe seguirse para obtener el resultado esperado.

Principales componentes:

PROCEDIMIENTO		CÓDIGO: PR-GAA-001
PR-GAA-001 RESERVAS Y/O SOLICITUDES		VERSIÓN: 1
		EDICIÓN: 24/ABR/2017

1. OBJETIVO
Asegurar los servicios y recursos necesarios para contribuir al desarrollo de las actividades misionales.

2. ALCANCE
INICIO: Solicitud del servicio por los grupos de interés.
FIN: La satisfacción del grupo de interés mediante la disposición de infraestructura y recursos acordes a los requerimientos institucionales para facilitar la apropiación de competencias.

3. MACROPROCESO
GESTION DE SOPORTE ACADÉMICO

4. DEFINICIONES
SERVICIO QUE PRESTAN LAS UNIDADES DE APOYO ACADÉMICO: Biblioteca- Material bibliográfico impreso y electrónico Centro Docente de Computo -CDC-, Aulas de cómputos para clase, practicas y exámenes en la plataforma Virtual Centro de Idiomas -CI-, Laboratorio análogo y multimedia para asistencia Metodológica, Centros de Laboratorios -CL-, Laboratorio de Fotografía -LF- y Laboratorio de Medios Audiovisuales -LMA-, Laboratorios y equipos para practicas interna y de campo Medios Educativos -ME-, Aulas y recintos con ayudas audiovisuales (tableros inteligentes, proyector de video y/o portátiles) Sello Editorial -SE-, Libros y publicaciones seriadas impresas y/o electrónicas.

5. CONDICIONES GENERALES
No aplica

Objetivo: presenta el propósito que se persigue con la aplicación del procedimiento.

Alcance: presenta los límites que tiene el procedimiento y la identificación de todas las áreas o personas que deben aplicar el procedimiento en cuestión.

Macroproceso: nombre del macroproceso al que pertenece el proceso.

Definiciones: presenta palabras y su significado, de los términos o abreviaturas que se emplean en la redacción del procedimiento y que no sean de amplio conocimiento o que su interpretación pueda generar confusión.

Contenido:

6. CONTENIDO

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Realización de Reservas y/o solicitud del servicio Identificado el servicio de apoyo requerido, el cliente deberá consultar y realizar la reserva, según el instructivo que para el efecto establece cada una de las unidades de apoyo.	CLIENTE	IN-GS-GAA-01 Solicitud de servicios por personal administrativo y docente IN-GS-GAA-02 Solicitud reserva práctica de estudiantes IN-GS-GAA-03 Reserva Software de Medios IA-04 Instructivo para la atención de Investigaciones IA-05 Instructivo para el préstamo de recursos en proyectos de extensión IA-06 Instructivo para la atención de prácticas de laboratorio IN-GS-GAA-09 Realización prácticas Laboratorio de Fotografía IN-GS-GAA-10 Préstamo equipos por fuera del campus universitario - Laboratorio Medios Audiovisuales IN-GS-GAA-11 Crear Programar Realizar evaluaciones Plataf_Uvirtual y CDC 4 de abril 2015
2	Verificación de reserva y/o solicitud del servicio Con la disponibilidad de recursos de las unidades de apoyo se aceptará o rechazará la Solicitud y/o reserva. Los usuarios verificarán la aceptación o rechazo de la solicitud en el aplicativo según instructivos y procederán a realizar nueva reserva, en caso de estar rechazada	UNIDADES DE APOYO	Aplicativos descritos en cada Instructivo
3	Prestación del Servicio Cada unidad de apoyo atiende la solicitud y/o reserva según las condiciones del servicio establecidas en los diferentes instructivos.	UNIDADES DE APOYO	N.A.
4	Evaluación del Servicio Una vez finalizada la prestación del servicio, se realiza la encuesta de satisfacción del cliente de las unidades de Gestión de Apoyo Académico, según formato FT-GAA-001	UNIDADES DE APOYO	Análisis Evaluación del Servicio FT-GAA-001 ENCUESTA SATISFACCIÓN
5	Realizar acciones de mejora De acuerdo con las actividades de evaluación de la satisfacción del cliente, identificación de planes de mejoramiento y mantenimiento, monitoreo del proceso y/o quejas y reclamos, entre otros, se determinan las acciones necesarias para lograr el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.	JEFES UNIDADES DE APOYO	Listado de acciones de mejora del proceso
6	Elaboración del Informe de Gestión Finalizado año se elabora un informe consolidado de la gestión de cada una de las unidades de apoyo.	JEFES UNIDADES DE APOYO	Informe de Gestión

- **No.:** número consecutivo asignado a cada actividad con la finalidad de ordenarlas e identificarlas fácilmente.
- **Actividad:** presenta la acción que debe ejecutarse y su descripción para establecer requerimientos, políticas o disposiciones que deben ser tenidas en cuenta para la ejecución de la actividad.
- **Responsable:** presenta el nombre del cargo o rol que debe realizar la actividad.
- **Registro:** corresponde a la información que queda como evidencia sobre la realización de la actividad, cuando aplica.

Registros de calidad: lista los registros que deben conservarse como evidencia de la realización de las actividades y para cada uno se describe el lugar y responsable de su almacenamiento, así como el tiempo de retención (conservación).

8. REGISTROS DE CALIDAD

COD	NOMBRE	TIEMPO DE RETENCIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO	ACCESIBILIDAD
IN-GAA-001	- Solicitud de servicios por personal administrativo y docente	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
IN-GAA-002	- Solicitud reserva práctica de estudiantes	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
IN-GAA-003	- Reserva de Software de medios	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
IN-GAA-004	- Instructivo para la atención de Investigaciones	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
IN-GAA-005	- Instructivo para el préstamo de recursos en proyectos de extensión	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
IN-GAA-006	- Instructivo para la atención de prácticas de laboratorio	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
IN-GAA-007	- Producción y diseño editorial de libros	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
IN-GAA-008	- Producción y diseño editorial de revistas	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
IN-GAA-009	- Realización prácticas Laboratorio de Fotografía	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
IN-GAA-010	- Préstamo equipos por fuera del campus universitario	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
IN-GAA-011	- Creación programación y realización de evaluaciones en la plataforma UVirtual evaluaciones CDC	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/1. Instructivos	No aplica	No aplica
FT-GAA-001	- Evaluación satisfacción del cliente	Indefinido	El definido por cada jefe de Unidad	No aplica	No aplica
No aplica	Análisis evaluación del servicio	Indefinido	SGC/ APOYO/ GESTION DE APOYO ACADEMICO/ Indicadores:IND-GAA-01 Nivel de satisfacción de los servicios Unificado Gestión de Apoyo	No aplica	No aplica
No aplica	Listado de acciones de mejora del proceso	Indefinido	http://app.udem.edu.co/SIgc/	No aplica	No aplica
No aplica	Informe de Gestión	Indefinido	S-III/APOYO/GESTION DE SOPORTE ACADEMICO/GESTION APOYO ACADEMICO/5. Documentos/Ítemos/Informes de Gestión	No aplica	No aplica

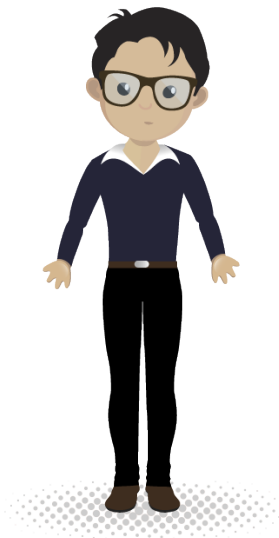
Diagrama de flujo: sección para mostrar la representación gráfica del procedimiento.

9. DIAGRAMA DE FLUJO



Control de cambio: permite identificar los principales cambios que ha tenido el documento.

Versión	Fecha	Razón de la actualización			
1	24/Abr/2017	Migración SGC a Isolación			
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	ZULEIMA RAMIREZ LOPEZ	Nombre:	JULIA ELENA GÓMEZ GÓMEZ	Nombre:	LUZ DORIS BOLIVAR YEPES
CARGO:	SECRETARIA DE LA DIVISIÓN DE PLANEACIÓN	CARGO:	JEFE SECCIÓN CENTRO DOCENTE DE CÓMPUTOS	CARGO:	VICERRECTOR
Fecha:	24/Abr/2017	Fecha:	24/Abr/2017	Fecha:	24/Abr/2017



El procedimiento es revisado por el líder del proceso y aprobado por el líder del macroproceso correspondiente.

Créditos

Sandra Patricia Giraldo Montoya

Elaboración de contenidos

Carolina Llanos Tobón

Gestión pedagógica

Ricardo Andrés Becerra Agudelo

Locución

Daniela García Múnera

Diseño

Daniel Jaramillo Grisales

Gestión de recursos educativos digitales

Ana Liliana Vera Gómez

Gestión de contenidos virtuales

Jennifer Ospina Ramírez

Gestión de calidad virtual

María Yesenia Gallego Mejía

Mediador de TIC

Sandra Isabel Arango Vásquez

Líder de Educación y TIC