



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE PERSONAL ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO

CIRCULAR No. 015 26 JUN. 2014

DE: Director Nacional de Personal Académico y Administrativo.

PARA: Directora de Talento Humano Sede Bogotá, Jefes de División de Talento Humano Sedes Medellín, Manizales y Palmira, Jefes de Unidades Administrativas y Secretarías de Sedes Amazonía, Caribe y Orinoquía, Asistente Administrativa Sede Tumaco, Jefes de Divisiones Nacionales Salarial y Prestacional, de Salud Ocupacional y de Personal Administrativo, Asistente Administrativo División Nacional de Personal Académico

FECHA: 26 de Junio de 2014.

ASUNTO: Lineamientos sobre el Sistema de Gestión de Calidad, Macroproceso Gestión del Talento Humano.

De acuerdo con los lineamientos emitidos por la Vicerrectoría General mediante oficio VRG 391 del 6 de junio de 2014 y sus respectivos anexos, la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo, da a conocer los avances logrados en el Macroproceso de Gestión del Talento Humano en el marco del Sistema de Gestión de Calidad. De igual forma, establece los lineamientos necesarios para la construcción conjunta de las actividades de gestión documental, gestión del riesgo, indicadores y satisfacción del usuario, de acuerdo con las fechas mencionadas en esta circular las cuales obedecen a un cronograma planteado con anterioridad al oficio VRG-391, tema que ya fue presentado y aprobado por la Vicerrectoría General.

Teniendo en cuenta que todas las actividades están encaminadas hacia el mejoramiento continuo de nuestro Macroproceso, la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo (DNPAA) reconoce y agradece los valiosos aportes de las Oficinas de Personal o dependencias que hacen sus veces en cada una de las Sedes, en la construcción conjunta de los documentos que permitirán mejorar nuestra gestión, así como controlar los riesgos, aspectos que redundarán en la satisfacción del usuario tanto interno como externo y en la adecuada gestión del área a nivel institucional

I. AVANCES

1. **Gestión Documental.** A la fecha se han realizado las siguientes actividades para la actualización documental:
 - Revisión y ajuste en coordinación con las Oficinas de Personal de Sedes, de catorce (14) procedimientos que hacen parte del proceso Organización y Desarrollo del personal administrativo.
 - Revisión y ajuste en coordinación con las Oficinas de Personal de Sedes, de doce (12) procedimientos con sus respectivos formatos, pertenecientes al proceso de Seguridad y Salud Ocupacional.

26 JUN. 2014

- Revisión y ajuste de diecisiete (17) procedimientos con sus respectivos formatos, pertenecientes al proceso de Compensación, actividad que se desarrolló en el Encuentro Institucional del Área Salarial y Prestacional realizado del 7 al 9 de mayo pasados.
 - Revisión y ajuste de dieciséis (16) procedimientos con sus respectivos formatos, relacionados con los procesos de Integración a la Institución y Organización y Desarrollo asociados a la gestión de personal académico, actividad que se realizó entre el 11 y el 13 de junio de 2014, en la jornada de revisión y actualización de los procedimientos del área de Personal Académico de la Universidad Nacional de Colombia.
 - Revisión y ajuste de dos (2) procedimientos, que hacen parte del proceso de Planeación del Talento Humano
 - Revisión y ajuste de tres (3) procedimientos, pertenecientes al proceso Administración del Sistema de Información
 - Reuniones con la División Nacional de Gestión Documental con el fin de alinear los procedimientos con las Tablas de Retención Documental.
 - Programación del Encuentro Institucional del Área de Gestión de Personal Administrativo el cual se estará llevando a cabo entre el 25 y el 27 de junio, y en el que se ajustarán y revisarán procedimientos de los procesos de integración a la institución y de organización y desarrollo
2. **Gestión del Riesgo.** Cierre de los planes de tratamiento derivados de los mapas de riesgo 2012 - 2013, de cada uno de los seis (6) procesos pertenecientes al Macro proceso de Gestión del Talento Humano.
3. **Indicadores.** Medición y análisis de indicadores para el periodo 2012 -2013 de cada uno de los procesos del Macroproceso.

II. DIRECTRICES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL VRG-391 DE JUNIO DE 2014.

1.- **Caracterización de Procesos.** Dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 1, del Anexo 1, del oficio VRG 391, el cual expresa "...Finalizar la actualización de las caracterizaciones de proceso a la luz de la simplificación, racionalización y optimización de proceso", la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo DNPAА presentará una propuesta que propicia la simplificación de los procesos y procedimientos actuales, la cual será sometida a revisión por parte de todas las Oficinas de Personal de Sedes a partir del día 2 de Julio. Las sedes deberán enviar sus observaciones antes del 09 de Julio de 2014.

2.- **Inventario de Documentos.** La Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo, enviará el inventario de los documentos (procedimientos, formatos, guías, instructivos) que se han actualizado, el 27 de junio de 2014. Las Oficinas de Personal de Sedes deberán revisar el inventario enviado e informar a esta Dirección, antes del 2 de julio de 2014, si cuentan con documentos (procedimientos, formatos, guías, instructivos) a nivel de la Sede respectiva, que no se encuentren relacionados en dicho listado y/o que no se hayan trabajado en los encuentros o videoconferencias.

3.- **Gestión del Riesgo.** Dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 4 literal c del Anexo 1 del oficio VRG 391, el cual dice que "...Los mapas de riesgo 2014-2015 son únicos, lo que quiere decir, que se trabaja articuladamente entre los diferentes niveles del proceso (nivel nacional, nivel de sede y nivel de facultad) para obtener como resultado final solo un mapa de riesgos por proceso, trabajo que será liderado por la dependencia del Nivel Nacional, correspondiente...", Los Jefes de Divisiones Nacionales adscritos a la DNPAA, coordinarán una reunión con sus respectivos pares en las Sedes y el equipo de calidad de la Dirección, con el fin de actualizar los mapas de riesgo del proceso correspondiente y los respectivos planes de tratamiento, teniendo en cuenta que el mapa de riesgos deberá ser remitido a esta Dirección antes del 25 de Julio de 2014.

4.- **Indicadores de Proceso.** Dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 literal b, del Anexo 1 del oficio VRG 391, el cual registra que "...Los indicadores de gestión son únicos por proceso, lo que quiere decir, que se trabaja articuladamente entre los diferentes niveles del proceso (nivel nacional, nivel de sede y nivel de facultad) para obtener como resultado final la formulación de un indicador, trabajo que será liderado por la dependencia del Nivel Nacional tomando en cuenta el trabajo realizado por sedes y facultades...", Los Jefes de Divisiones Nacionales adscritos a la DNPAA, coordinarán una reunión con sus respectivos pares en las Sedes para la construcción conjunta de los **indicadores tácticos**¹ del proceso correspondiente. Información que se registrará en las hojas de vida de cada indicador, las cuales deberán ser remitidas a esta Dirección antes del 22 de Agosto de 2014.

Es importante resaltar que los indicadores tácticos deben estar enfocados en la medición del cumplimiento del objetivo del proceso, además deben ser un insumo para una adecuada toma de decisiones. Cabe anotar que la propuesta de indicadores estratégicos está siendo construida por la Dirección Nacional de Planeación y Estadística.

5.- **Medición de la Satisfacción del Servicio.** De acuerdo con lo establecido en el numeral 5 literal b, del Anexo 1 del oficio VRG 391 "Para la medición de la satisfacción del usuario de los procesos priorizados se recomienda definir de manera unificada por proceso una estrategia conjunta de medición que pueda ser liderada por Nivel Nacional", nos permitimos informar que dentro de los procesos priorizados², se encuentran el de **Seguridad y Salud Ocupacional y el de Organización y Desarrollo**, razón por la cual Los Jefes de Divisiones Nacionales adscritos a la DNPAA elaborarán una propuesta de medición de satisfacción al usuario, la cual será divulgada con los Jefes de todas las áreas de Talento Humano, o quienes hacen sus veces en las Sedes, a más tardar el 2 de septiembre de 2014. Una vez revisada la propuesta por cada una de las Oficinas de Personal de Sedes, estas realizarán las observaciones que consideren pertinentes para medir la satisfacción del usuario, observaciones que deben ser enviadas a la Dirección, máximo el 15 de septiembre de 2014.

¹ "Indicadores Estratégicos: Son definidos por la alta dirección y están enfocados en medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas previstas por la universidad. Los indicadores estratégicos permiten medir los temas de mayor incidencia e impacto. Pertenecen a esta clasificación los indicadores del Plan Global de Desarrollo de la Universidad Nacional de Colombia. **Indicadores Tácticos:** Son definidos por los líderes de cada proceso y están enfocados en medir el cumplimiento del objetivo del proceso. **Indicadores Operativos:** Brindan información de la gestión realizada de acuerdo con las políticas operativas por equipos de las diferentes unidades, áreas o dependencias" (UN-Simege, 2012, Manual de Indicadores de Proceso del Sistema de Mejor Gestión).

² VRG 529 DE 2013 Plan de Trabajo Calidad UN

6.- **Quejas y Reclamos.** Es necesario realizar la verificación de solicitudes en los sistemas de peticiones, quejas y reclamos pendientes de cierre, las cuales deberán ser analizadas y tramitadas en los tiempos definidos por quien atendió el requerimiento.

Se informa que la creación, modificación o eliminación de algún documento en el aplicativo Soft Expert y/o los modelos de actos administrativos que se generan en el Sistema de Información SARA, deberá ser solicitada al Jefe de División Nacional adscrito a la DNPAA, para ser tramitado ante las instancias correspondientes. Para el caso de las solicitudes de modificación o creación de documentos del sistema de gestión de Calidad, se debe además, seguir lo establecido en el Procedimiento Obligatorio de Control de Documentos y Registros que se encuentra en el aplicativo Soft Expert.

Los documentos producidos en la construcción conjunta con todas las Oficinas de Personal de Sedes en lo referente al Macroproceso de Gestión del Talento Humano, serán enviados a la Vicerrectoría General por esta Dirección. Es importante aclarar que para llevar a cabo con éxito la culminación de las actividades enunciadas anteriormente, es vital contar con la acostumbrada colaboración y la activa participación de todas las Oficinas de Personal de Sedes, así como con el cumplimiento de las fechas establecidas.

Les reiteramos que sus aportes y colaboración oportuna, permitirán el mejoramiento de nuestros servicios y el fortalecimiento del área institucional de personal académico y administrativo de la Universidad, al igual que el desarrollo laboral y personal de los servidores públicos de la Universidad tanto administrativos como docentes, quienes hacen posible el cumplimiento de la misión institucional de la Universidad Nacional de Colombia.

Finalmente, agradecemos socializar esta circular con los jefes o encargados de cada una de las dependencias o áreas, adscritas a las Oficinas de Personal de Sedes.

Dada en Bogotá D.C., a los veintiséis (26) días del mes de junio del año dos mil catorce (2014).

OSWALDO CASTELLANOS GARCIA

Director Nacional de Personal Académico y Administrativo (e)

OACG/BCMT/MLVA/CAS

Copia: Vicerrectoría General, Vicerrectorías de Sedes Medellín, Manizales y Palmira, Direcciones de Sedes Caribe, Amazonía, Orinoquía y Tumaco