

 <div>UNISANPABLO FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN PABLO</div>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS UNISANPABLO		Código: CR-CA-GSU		
	CALIDAD INTEGRAL		Versión: 1		
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO		Fecha: 24/Dic/2023		
PROCESO					
NOMBRE: Gestión del Servicio al Usuario			ALCANCE: Inicia con la transversalidad a todos los procesos institucionales, incluyendo los mecanismos de participación y consulta que involucran a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, así mismo la determinación e implementación de acciones que permiten mejorar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.		
OBJETIVO: Garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, en temas relacionados con el funcionamiento y cumplimiento de la misión de la institución, mediante la adecuación e implementación de canales de atención, la oportuna divulgación de información y el trámite oportuno de peticiones que interpongan los ciudadanos en el ejercicio de su función de control social.					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS (P1) Medios de comunicación. (P2) Aliados. (P3) Agencias de publicidad. INTERNOS. (P11) Todos los procesos.	(E1) Canales masivos para la divulgación de campañas. (E11) Programación académica. (E11) Información para la toma de decisiones	P	1. Establecer mecanismos que permitan garantizar la adecuada atención y acceso a la información institucional.	(S1, S2, S3, S4, S5) Ofertas de programas académicos. (S6) Plan de divulgación de campaña por	EXTERNOS  (C1) Aspirantes. (C2) Estudiantes. (C3) Entidades Públicas y Privadas. (C4) Colegios.
		H	2. Apertura de canales de atención. 3. Capacitación a funcionarios y contratistas en temas		

<p>referente al portafolio de programas académico. (E11) Portafolio de la oferta de educación continua. (E11) Calendario Académico. (E11) información del cumplimiento de metas de estudiantes e ingresos. (E11) Acuerdos para consecución de prospectos. (E11) Necesidades de los clientes internos.</p>		<p>relacionados con la atención a la ciudadanía.</p> <p>4. Medir la percepción del servicio y divulgar programas académicos, mecanismos de comunicación, trámites y gestión de la institución a las partes interesadas en ferias y eventos.</p> <p>5. Racionalización, priorización y publicación de trámites y otros procedimientos administrativos.</p>	<p>periodo de matrícula. (S3) Información relacionada con el comportamiento de los aspirantes. (S6) Información relacionada con estudiantes nuevos matriculados. (S3) Información de admitidos. (S6) Resultados de las mediciones en las diferentes etapas del embudo de ventas. (S6) Informes de seguimiento.</p>	<p>(C5) Egresados.</p> <p><b>INTERNOS</b> (C6) todos los procesos.</p>
	<b>V</b>	<p>6. Gestionar y realizar seguimiento a peticiones garantizando su respuesta oportuna y adecuada.</p> <p>7. Seguimiento a la actualización del portal web institucional.</p> <p>8. Realizar medición y seguimiento a los factores claves del proceso.</p>		
	<b>A</b>	<p>9. Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al proceso de percepción del servicio y atención al ciudadano.</p>		

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS		DIAGRAMA DE PROCESO - ROLES Y RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Desarrollo Institucional</li> <li>• Matriz de requisitos ISO</li> <li>• Ver requisitos legales y normativos</li> <li>• Ver Matriz de alineación de los procesos del Plan de Desarrollo Institucional</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver diagrama de flujo</li> </ul>
INDICADORES		REQUISITOS Y NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS
Indicadores		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de partes interesadas pertinentes UNISANPABLO</li> </ul>
DOCUMENTOS ASOCIADOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	Dic/2023	Creación del proceso
ELABORÓ		APROBÓ
<b>Nombre:</b> Cristian Guillermo Velandia <b>Cargo:</b> Aprendiz <b>Fecha:</b> 24/Dic/2023		<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b>  <b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b>
REVISÓ		
<b>Nombre:</b> Martha Esperanza Rodríguez. <b>Cargo:</b> subdirectora Calidad, Procesos y Riesgos. <b>Fecha:</b> 26/Dic/2023		