

# Manual del Sistema Integrado de Gestión – UN 2017

**\*\* Documento en proceso de actualización \*\***



## Objetivo

Establecer las condiciones generales en las cuales se enmarca el *Sistema Integrado de Gestión* de la Universidad Nacional de Colombia, con el propósito de garantizar adecuados niveles de calidad y control en la prestación de sus servicios, para lograr la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria, sus usuarios y la sociedad.



Vicerrectoría General  
siga\_nal@unal.edu.co

3165000 ext 18218 Mayo de 2015  
Octubre 2017



**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN ..... 5

1. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ..... 6

    1.1 OBJETIVO DEL MANUAL ..... 6

    1.2 CONTROL DE CAMBIOS Y DIVULGACION DEL MANUAL ..... 6

    1.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES ..... 6

    1.4 ABREVIATURAS ..... 8

    1.5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVOS ..... 9

2. GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ..... 11

    2.1 LOCALIZACIÓN DEL CAMPUS ..... 11

    2.2 ANTECEDENTES HISTRICOS UN – LÍNEA DE TIEMPO ..... 15

    2.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA ..... 16

    2.4 RÉGIMEN LEGAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ..... 17

3. MARCO ESTRATÉGICO ..... 19

    3.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA ..... 19

    3.2 PLAN GLOBAL DE DESARROLLO ..... 20

    3.3 GESTIÓN ETICA ..... 20

        3.3.1 VALORES INSTITUCIONALES ..... 21

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADEMICA, ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL ..... 24

    4.1 ANTECEDENTES DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .. 24

    4.2 MODELOS DE GESTIÓN QUE ORIENTAN EL SIGA – UN ..... 25

    4.3 ARTICULACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE GESTIÓN QUE ORIENTAN EL SIGA– UN ..... 28

    4.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ..... 30

    4.5 GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ..... 31

5. INSTANCIAS, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ..... 33

    5.1 POLÍTICA ..... 33

[Escriba aquí]



5.2 OBJETIVOS .....	33
5.3 POLITICA AMBIENTAL .....	35
5.4 POLITICA DE GESTION Y CALIDAD .....	36
5.5 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....	38
5.6 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN .....	39
5.7 ESTILO DE DIRECCIÓN.....	40
5.8 MATRIZ DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES .....	41
5.9 GRUPOS DE INTERES (STAKEHOLDERS).....	43
5.9.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES.....	43
5.10 COMUNICACIÓN INTERNA .....	45
5.11 RENDICIÓN DE CUENTAS .....	46
5.13 TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN .....	47
6. EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES TRANSVERSALES.....	48
6.1 GESTIÓN POR PROCESOS.....	48
6.1.1 MAPA DE PROCESOS .....	48
6.1.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	50
6.1.3 CORRELACIÓN ENTRE PROCESOS Y REQUISITOS DE MODELOS DE GESTIÓN .....	52
6.1.4 SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS.....	52
6.2 GESTIÓN DOCUMENTAL.....	53
6.2.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA UN – SOFTEXPERT© .....	55
6.2.2 RELACIÓN DE COMPONENTES OBLIGATORIOS DE CALIDAD.....	55
6.3 GESTIÓN DEL RIESGO .....	56
6.4 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS MISIONALES.....	59
6.5 GESTIÓN DEL SERVICIO.....	60
6.5.1 ENFOQUE AL USUARIO.....	60
6.5.2 TRATAMIENTO DE FALLAS EN EL SERVICIO (CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME) .....	62
6.5.3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	63
6.5.4 MEDICION ANALISIS Y MEJORA - MEDICIÓN DEL SERVICIO.....	64

[Escriba aquí]



6.6 INSTALACIONES FÍSICAS Y CONDICIONES AMBIENTALES.....	65
6.7 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.....	67
6.8 EVALUACIÓN Y AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN .....	67
6.8.1 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	67
6.8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS .....	68
6.8.3 AUDITORÍA INTERNA .....	69
6.9 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN .....	69
6.9.1 CICLO PHVA – Mejora Continua .....	70
6.9.2 PLANES DE MEJORAMIENTO .....	71
6.10 BASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIGA .....	72



## **INTRODUCCIÓN**

Desde finales de la década anterior, la Universidad Nacional de Colombia estableció las bases para una apuesta institucional de mejoramiento de la gestión, partiendo del cumplimiento normativo, pasando al fortalecimiento de un enfoque por procesos y derivando, actualmente, en un modelo de integración de gestión de los sistemas por la vía de elementos convergentes a los mismos.

La gestión institucional trae consigo retos y oportunidades, todos ellos en un ambiente dinámico, que exige cambios para el cumplimiento tanto para el deber ser en el desempeño del objetivo misional, como para la fundamentación, consolidación y desarrollo de los sistemas y procesos institucionales.

En este contexto, el Manual de Gestión versión 2015 viene siendo objeto de modificaciones, basados en un aspecto esencial: el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental, SIGA, adoptado mediante la Resolución de Rectoría 1602 de 2014, impone una mirada que trasciende el Sistema de Calidad y lo lleva a encontrarse con otros sistemas de gestión, entre ellos, como primera etapa, los de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, Laboratorios y Documental, con el objetivo de fortalecer estrategias de gestión que faciliten su implementación en todos los niveles de la Universidad, optimizando recursos, reduciendo la dispersión de los documentos asociados, aprovechando sinergias y evitando el desgaste de los procesos.

A su vez, cuando la Universidad se aboca a una nueva forma de gestión, el sector público, al cual pertenece, establece un cambio dirigido a los mismos propósitos ya concebidos por esta Alma Mater. Es así como el Decreto 1499 de 2017 trae consigo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que seguramente fomentará algunas variaciones al modelo institucional de la Universidad, llevándolo a su fortalecimiento, pero, al mismo tiempo, a reconsiderar e implementar algunos de sus elementos estructurales. Es así como el concepto “dinámico” adquiere más sentido y al mismo tiempo el reto de equilibrar aspectos como el fundamento técnico, la autonomía universitaria y las necesidades y recursos de la Institución.

De esta manera, el presente documento, que a la fecha se encuentra en re-construcción, en cumplimiento de los requisitos de control documental especificados en el procedimiento U-PR-11.005.020 “Elaboración y Control de Documentos y Registros”, presenta los componentes del SIGA como el Modelo de Gestión Institucional sustentado en el Plan Global de Desarrollo 2016 – 2018.



## **1. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

### **1.1 OBJETIVO DEL MANUAL**

Describir y especificar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, además relacionar la estructura, forma y contenido de la presentación de la documentación, incluye el alcance del Sistema de Gestión, los detalles de cualquier exclusión y su justificación, la descripción de la interacción entre los procesos y hace referencia a los procedimientos documentados establecidos a la comunidad universitaria que definen los lineamientos del sistema.

### **1.2 CONTROL DE CAMBIOS Y DIVULGACION DEL MANUAL**

El Manual del Sistema Integrado de Gestión forma parte de la gestión documental de la Universidad Nacional de Colombia y de su estructura documental, por lo tanto cumple con los requisitos especificados en el procedimiento documentado U-PR-11.005.020 *“Elaboración y control de documentos y registros UN”* y de los lineamientos atributos para su divulgación mediante el aplicativo de SoftExpert© implementado en la entidad.

### **1.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para efectos de atender y comprender de manera adecuada el contenido del presente manual, se utilizarán los términos definidos en el capítulo 3 de la norma técnica NTCGP 1000:2009, adoptada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 4110 de 2004.

Cada manual, instructivo, régimen y procedimiento institucional contiene la definición de aquellos términos o conceptos que se consideren relevantes para la comprensión del mismo.

Sin embargo para la orientación del presente manual, se relacionan los siguientes términos específicos:

- **Calidad:** “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”<sup>1</sup>
- **Gestión:** “Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad”.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C., 2009. Página 10

<sup>2</sup> NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C., 2009. Página 12

[Escriba aquí]



- **Manual del Sistema Integrado de Gestión:** Documento que describe y especifica el Sistema integrado de Gestión de la Universidad Nacional de Colombia.
- **Parte interesada:** “Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.”<sup>3</sup>
- **Política de la calidad de una entidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.<sup>4</sup>
- **Sistema Integrado de Gestión (SIG):** “Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los Subsistemas que lo componen (Gestión de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno, Gestión Ambiental, Gestión de Desarrollo Administrativo, entre otros).”<sup>5</sup>
- **Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional - “SIGA”:** Sistema de Gestión de la Universidad Nacional.
- **Normograma:** “Es un instrumento que le permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las actuaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios.”<sup>6</sup>
- **Caracterización de procesos y servicios:** Documento que describe las características generales del proceso, esto es, los rasgos diferenciadores del mismo.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Una salida de un proceso generalmente es la entrada de otro.
- **Procedimiento:** Documento que describe la forma específica de llevar a cabo un proceso y las características de la misma, definen él quien hace que, como, porque, cuando y donde.
- **Programa Curricular:** Es un sistema abierto y dinámico compuesto por actividades, procesos, recursos, infraestructura, profesores, estudiantes, egresados, mecanismos de evaluación y estrategias de articulación con la sociedad, mediante el cual se desarrolla un proceso que busca cumplir ciertos objetivos de formación en los estudiantes a través de sus planes de estudio.

<sup>3</sup>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C., 2009. Página 13

<sup>4</sup>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C., 2009. Página 13

<sup>5</sup> Guía Nacional Para Racionalización de Trámites. Departamento Administrativo de la Función Pública. Bogotá D.C., 2009. Página 17

<sup>6</sup> Manual de implementación, Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, Pagina 77.

[Escriba aquí]



- **Armonización:** Esquema mediante el cual la Universidad Nacional encuentra relacionamiento entre los sistemas de gestión y los modelos de acreditación tanto de programas curriculares como de carácter institucional.
- **Elementos convergentes:** conjunto de factores a través de los cuales la Dirección de la Universidad Nacional de Colombia encuentra relacionamiento o transversalidad entre sus sistemas de gestión.

#### 1.4 ABREVIATURAS

- **ISO:** International Organization for Standardization
- **MECI:** Modelo estándar de control interno
- **NTC:** Norma Técnica Colombiana
- **NTC GP:** Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública.
- **SGA:** Sistema de Gestión Ambiental
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
- **SIGA:** Sistema de gestión en la Universidad Nacional de Colombia, el nombre de: “Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia – SIGA; Artículo 1, Resolución de Rectoría No 1602 de 2014.
- **SISTEDA:** Sistema de Desarrollo Administrativo, adoptado por la Ley 489 de 1998. Modelo de Planeación y Gestión.
- **SG-SST:** Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la evaluación, la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Artículo 4, Decreto 1443 de 2014.
- **SG-Calidad:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **SG-Laboratorios:** Sistema de Gestión de Laboratorios.
- **SG-SI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- **SG-Documental:** Sistema de Gestión Documental.
- **SG-Paciente:** Sistema de Gestión de Seguridad del Paciente
- **SoftExpert:** Copyright © SoftExpert Software for Performance Excellence. Aplicativo Web que Automatiza la creación y revisión de los documentos a lo largo de todas sus etapas [edición, consenso, aprobación y homologación] con integración directa a sus aplicativos de origen tales como editores de texto y planillas, herramientas CAD, etc. Además, todas las acciones realizadas sobre los documentos en todo su ciclo de vida son 100% monitoreadas. automatiza



los procesos de indexación, almacenaje, publicación y distribución de documentos, garantizando alta productividad y eficacia en su gestión y operación.<sup>7</sup>

- **UN:** Universidad Nacional de Colombia

### 1.5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVOS

De acuerdo con la Resolución 1602 de 2014 por la cual se otorga la denominación para el Sistema de Gestión en la Universidad Nacional de Colombia; se armonizan los actos administrativos que la Rectoría ha expedido en materia de gestión institucional, de tal forma que su contenido se adecue a la nueva dinámica legislativa que en materia de gestión pública se ha promulgado, como son entre otras:

Tipo de Documento	Numero de documento	Titulo
LEY	1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y los Decretos que la reglamenten
DECRETO	943 de 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI
DECRETO	1443 de 2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)
DECRETO	2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
DECRETO	1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012
LEY	1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
LEY	19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
LEY	1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública - Plan anticorrupción y atención al ciudadano
DECRETO	2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” (por la cual se adopta el Modelo Integrado de planeación y Gestión
DIRECTIVA PRESIDENCIAL	4 de 2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública
LEY	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
DECRETO	4485 de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

<sup>7</sup> [http://168.176.5.178/se/common/baseclass/view\\_frame.php?help=1](http://168.176.5.178/se/common/baseclass/view_frame.php?help=1) Conociendo SE Documento [Escriba aquí]



Tipo de Documento	Numero de documento	Título
DECRETO	1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
LEY	489 de 1998	SISTEDA: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales...
LEY	30 de 1992	por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior
RESOLUCIÓN DE RECTORIA	1602 de 2014	Por la cual se otorga la denominación para el Sistema de Gestión en la Universidad Nacional de Colombia, se crea su Comité y se dictan otras disposiciones
RESOLUCIÓN DE RECTORÍA	327 de 2017	Por la cual se modifica la Resolución de Rectoría No. <a href="#">1602</a> de 2014 "Por la cual se otorga la denominación para el Sistema de Gestión en la Universidad Nacional de Colombia, se crea su Comité y se dictan otras disposiciones"
NORMA TECNICA COLOMBIANA	NTC GP 1000-2009	Norma técnica de calidad en la gestión pública
NORMA TECNICA COLOMBIANA	NTC ISO/IEC 17025-2005	Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración
NORMA TECNICA COLOMBIANA	NTC ISO 14001:2004	Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
NORMA TECNICA COLOMBIANA	NTC ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos

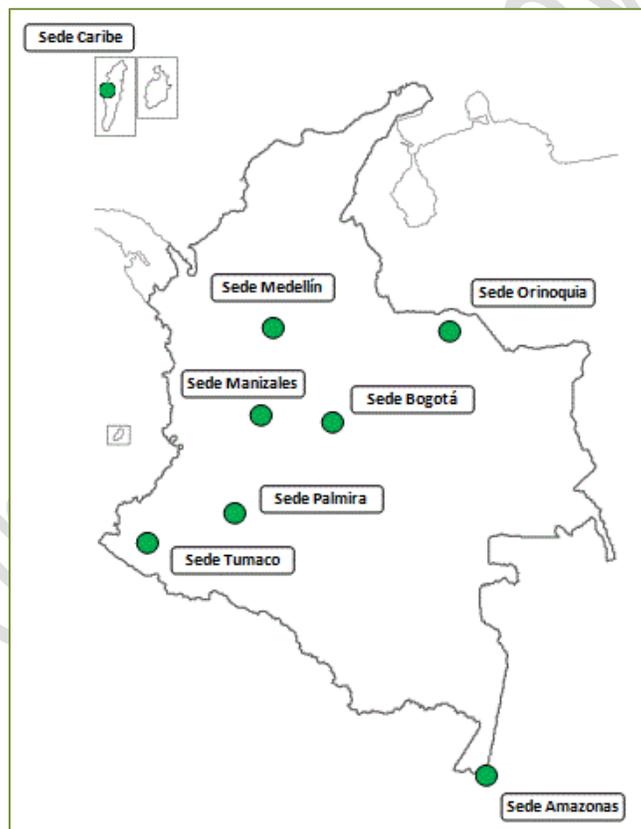


## 2. GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL

### 2.1 LOCALIZACIÓN DEL CAMPUS

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con ocho (8) sedes distribuidas en el territorio colombiano, como lo indica el mapa. Pese a esto, se habla de un solo Campus Nacional; el mismo que es un centro donde se encuentran diferentes corrientes de pensamiento y expresiones urbanas que acentúan su carácter de representante de la nación colombiana. Ver detalle en Gráfico 1. Ubicación geográfica – Localización del Campus; Tabla 1. Descripción de las sedes

Gráfico 1. Ubicación geográfica – Localización del Campus



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión



Tabla 1. Descripción de las sedes

SEDE	UBICACIÓN	DETALLE
<p><b>Sede Amazonas</b></p> 	<p>Km 2, Vía Tarapacá, Leticia, Amazonas</p> <p><a href="http://www.imani.unal.edu.co/">http://www.imani.unal.edu.co/</a></p>	<p>El arquitecto Santiago Moreno recoge elementos locales y autóctonos, méritos que fueron destacados en la XVI Bienal de Arquitectura Colombiana.</p>
<p><b>Sede Bogotá</b></p> 	<p>Avenida Carrera 30 # 45, Bogotá D.C.</p> <p><a href="http://www.bogota.unal.edu.co/">http://www.bogota.unal.edu.co/</a></p>	<p>Se encuentra un núcleo histórico conocido como la Ciudad Universitaria o la Ciudad Blanca, con 17 construcciones que han sido declaradas monumento nacional y que son representativas de los últimos 60 años de la arquitectura colombiana.</p> <p>El carácter suburbano del campus, proyectado desde 1936 por el pedagogo Fritz Karsen y el arquitecto Leopoldo Rother, hacen que se constituya en un verdadero laboratorio de la arquitectura nacional.</p>
<p><b>Sede Caribe</b></p> 	<p>Sector de San Luis. San Andrés Isla Archipiélago de San Andrés – Colombia</p> <p><a href="http://www.caribe.unal.edu.co/CMS/">http://www.caribe.unal.edu.co/CMS/</a></p>	<p>Guiada por el respeto y la valoración de la arquitectura local, la Sede Caribe se inserta y se articula al paisaje costero y a la escala, tradiciones arquitectónicas, culturales y de uso del suelo, al tiempo que se inserta a la vida de la comunidad de San Luis en el sector de Freetown, en el sureste de la isla de San Andrés. Junto a la funcionalidad de los espacios para los fines académicos, la construcción potencial también las relaciones entre la universidad y su entorno, ofreciendo a la comunidad un espacio abierto para que participe en las acciones propias de la vida académica, cultural, artística y lúdica.</p>
<p><b>Sede Manizales</b></p>	<p>Carrera 27 # 64-60 Manizales, Caldas – Colombia</p>	<p>Está la antigua Estación del Cable Aéreo Manizales-Mariquita, hoy Facultad de Arquitectura, diseñado por Leopoldo Rother</p>



SEDE	UBICACIÓN	DETALLE
	<p><a href="http://www.manizales.unal.edu.co/">http://www.manizales.unal.edu.co/</a></p>	
<p><b>Sede Medellín</b></p> 	<p>Calle 59ª No 63 - 20 Medellín, Colombia - Núcleo El Volador Medellín – Colombia</p> <p><a href="http://medellin.unal.edu.co/">http://medellin.unal.edu.co/</a></p>	<p>Se ubica una edificación diseñada por Pedro Nel Gómez, donde hoy funciona la Facultad de Minas</p>
<p><b>Sede Orinoquia</b></p> 	<p>Kilómetro 9 vía a Caño Limón Arauca - Arauca / Colombia</p> <p><a href="http://orinoquia.unal.edu.co/">http://orinoquia.unal.edu.co/</a></p>	<p>Constituida en la actualidad como una Sede de Frontera</p>
<p><b>Sede Palmira</b></p> 	<p>Carrera 32 No 12 - 00 Chapinero, Vía Candelaria Palmira - Valle del Cauca – Colombia</p> <p><a href="http://www.palmira.unal.edu.co/">http://www.palmira.unal.edu.co/</a></p>	<p>Se encuentra el edificio de la Facultad de Agronomía, diseñado también por Leopoldo Rother</p>
<p><b>Sede Tumaco</b></p>	<p>kilómetro 31 de la vía Tumaco-Pasto</p>	<p>Creada desde 1997, pero solamente en funcionamiento hasta el año 2008 con un terreno de 44.7Ha, localizado en el Km. 31 de la vía Tumaco - Pasto. El 25 de Noviembre de 2014 fue</p>

[Escriba aquí]



SEDE	UBICACIÓN	DETALLE
	<p><a href="http://www.tumaco-pacifico.unal.edu.co/">http://www.tumaco-pacifico.unal.edu.co/</a></p>	<p>inaugurado el Centro de Estudios del Pacífico, desde allí se liderará la investigación científica en pesca, agricultura, acuicultura y comunidades afro e indígenas. Un total de 400 metros cuadrados conforman el edificio que contará con biblioteca, sala de consulta, una sala de informática, oficinas para funcionarios y dos aulas de alta tecnología</p>

Fuente: [http://www.unal.edu.co/contenido/sobre\\_un/sobreun\\_localizacion\\_campus.htm](http://www.unal.edu.co/contenido/sobre_un/sobreun_localizacion_campus.htm)



## 2.2 ANTECEDENTES HISTORICOS UN – LÍNEA DE TIEMPO

Gráfico 2. Línea del tiempo



Fuente: [http://www.unal.edu.co/contenido/trayectoria\\_historica.html](http://www.unal.edu.co/contenido/trayectoria_historica.html)

Gráfico 3. Línea del tiempo – UN SEDES



Fuente: <http://unal.edu.co/la-universidad/historia/>

[Escriba aquí]



## 2.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Es el componente de la organización que hace referencia al diseño interno de la entidad, esto es, la creación y establecimiento de los niveles y dependencias necesarias para gestionar los procesos que se desarrollan para cumplir con su Misión y atender a la Comunidad Universitaria.

En la Universidad Nacional de Colombia la competencia para crear y organizar sedes, dependencias o cualquier otro tipo de unidad administrativa es del Consejo Superior Universitario y lo hace a partir de los parámetros definidos en el Estatuto General como son las instancias de gobierno, los principios de la organización y los tres niveles de la organización: Nacional, Sedes y Facultades, entre otros.

El diseño de la estructura interna y funcional corresponde al Consejo Superior Universitario quien sólo tiene gobernabilidad para introducir modificaciones y ajustes sobre este aspecto, mientras que los cambios de la estructura orgánica sólo proceden mediante el trámite de un proyecto de Ley.<sup>8</sup>

En este orden de ideas, la estructura orgánica de la Universidad Nacional de Colombia en sus tres niveles se presenta a continuación:

- I. **Estructura Organizacional Nivel Nacional:** Acuerdo No 113 de 2013 “Por el cual se establece la estructura interna académico - administrativa del Nivel Nacional de la Universidad Nacional de Colombia”. Ver Gráfico No 6 “Estructura Nivel Nacional”
- II. **Estructura Organizacional Sede Bogotá:** Acuerdo No 164 de 2014 “Por el cual se establece la estructura interna académico administrativa de la Sede Bogotá”
- III. **Estructura Organizacional Sede Medellín:** Acuerdo No 166 de 2014 “Por el cual se establece la estructura interna académico administrativa de la Sede Medellín”
- IV. **Estructura Organizacional Sede Manizales:** Acuerdo No 165 de 2014 “Por el cual se establece la estructura interna académico administrativa de la Sede Manizales”

---

8

<http://www.enfermeria.unal.edu.co/descargas/Plan%20de%20desarrollo%202013/MODERNIZACION%20DE%20LA%20ESTRUCTURA%20ORGANIZACIONAL%202012.pdf>, página 15 “estructura interna del Nivel Nacional.

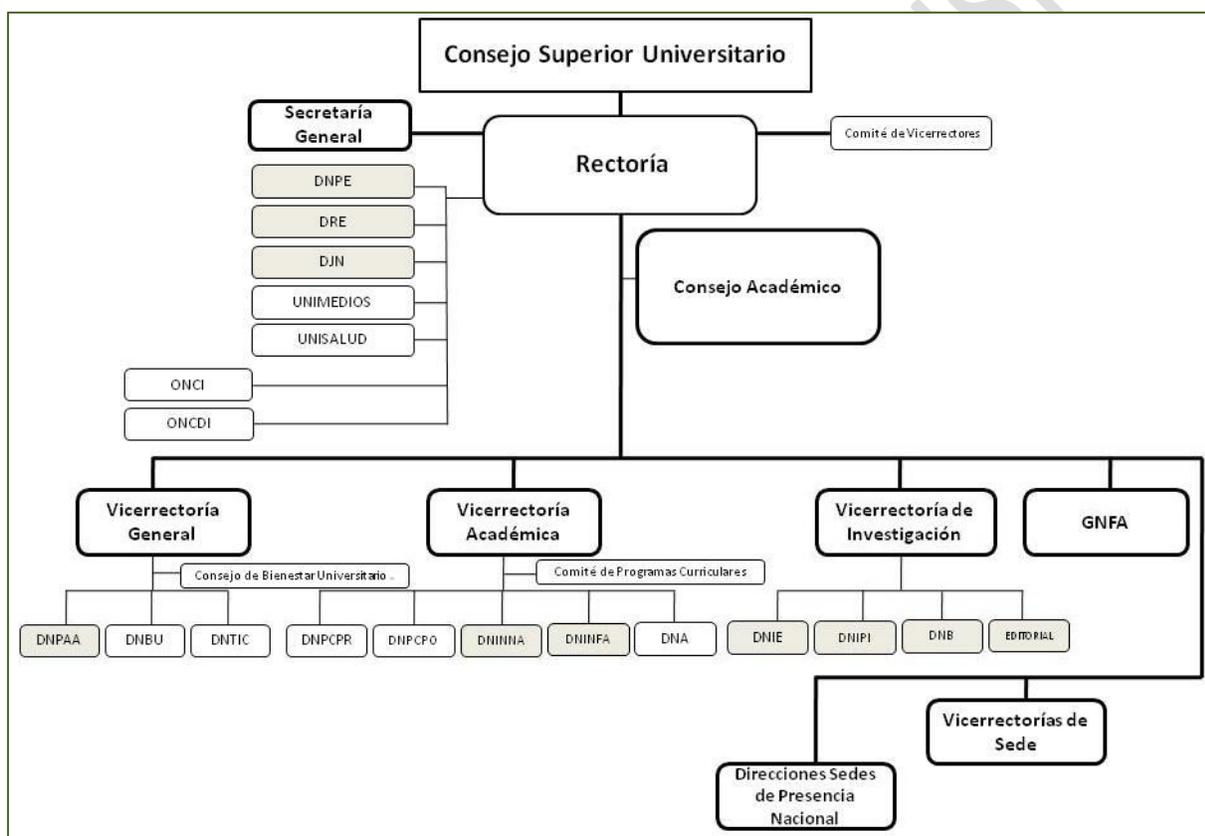


- V. **Estructura Organizacional Sede Palmira:** Acuerdo No 167 de 2014 “Por el cual se establece la estructura interna académico administrativa de la Sede Palmira”
  
- VI. **Estructura Organizacional Sedes de Presencia Nacional** (Amazonía, Orinoquía y Caribe)

Puede consultar este marco legal en siguiente enlace web:  
<http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/portal/home.jsp>

Gráfico 4. Estructura Nivel Nacional.

**UNIVERSIDAD NACIONAL – ESTRUCTURA NIVEL NACIONAL**



Fuente: <http://unal.edu.co/la-universidad/estructura/>

2.4 RÉGIMEN LEGAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL

[Escriba aquí]



**Naturaleza:** La Universidad Nacional de Colombia, creada por la Ley 66 de 1867, es una comunidad académica cuya misión esencial es la creación, desarrollo e incorporación del conocimiento y su vinculación con la cultura. Es un órgano público estatal, autónomo e independiente, de rango constitucional, organizado en desarrollo del inciso 2 del artículo 113 de la Constitución Política, no perteneciente a ninguna de las ramas del poder público, con personería jurídica especial, no identificable ni asimilable a ninguna de las que corresponden a otras modalidades o tipos de entes públicos, con capacidad de designar sus directivas y de regirse por sus propios estatutos de acuerdo con la ley especial que lo regula. La Universidad Nacional de Colombia cumple, en nombre del Estado, funciones no administrativas orientadas a promover el desarrollo de la educación superior hasta sus más altos niveles, fomentar el acceso a ella y desarrollar la docencia, la investigación, las ciencias, la creación artística y la extensión, para alcanzar la excelencia y los fines señalados en el artículo 2 del Decreto Extraordinario 1210 de 1993 y en este Estatuto.

Por su carácter nacional y para un mejor cumplimiento de su misión de contribuir a la identidad de la Nación en su diversidad, la Universidad Nacional de Colombia está constituida por las Sedes creadas a la fecha de vigencia del presente acuerdo y por aquellas que se creen o integren en el futuro, en armonía con sus planes y programas de desarrollo.<sup>9</sup>

La Universidad Nacional de Colombia a partir de la legislación aplicable emite su normatividad, lineamientos y directrices a través de Acuerdos y Resoluciones, y con el ánimo delimitar su ámbito de responsabilidad y tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, ha implementado el aplicativo denominado RÉGIMEN LEGAL, el cual contiene el ordenamiento jurídico de la Institución y permite la consulta ágil de las normas actualizadas que le son aplicables en la Universidad Nacional de Colombia, administrado a través de la Secretaría General en el siguiente sitio Web:

<http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/portal/home.jsp>

---

<sup>9</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, Consejo Superior Universitario, Acuerdo No 011 de 2005  
[Escriba aquí]

### 3. MARCO ESTRATÉGICO

#### 3.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La Universidad Nacional de Colombia creada en 1867 como institución de educación superior de carácter público fundamentada en la Constitución Nacional y la Ley, como ente universitario con plena autonomía y vinculada al Ministerio de Educación Nacional a través de su historia ha formulado, implementado y evaluado su direccionamiento estratégico que le ha permitido alcanzar sus objetivos a largo plazo y la adecuada toma de decisiones, asegurando su sostenibilidad y crecimiento. Ver detalle Cuadro 1. “Direccionamiento estratégico UNAL”

Cuadro 1. “Direccionamiento estratégico UNAL”



Fuente: <http://unal.edu.co/la-universidad/mision-y-vision/>



### 3.2 PLAN GLOBAL DE DESARROLLO

El PLAN GLOBAL DE DESARROLLO de la Universidad Nacional de Colombia traza la Política y los Objetivos institucionales a partir de líneas, planes, programas y proyectos, a los cuales les establece metas e indicadores. Es adoptado mediante acto administrativo en coherencia con cada período de la administración de la Universidad Nacional de Colombia y su ejecución se visualiza en el aplicativo BPUN (Banco de Proyectos de la Universidad Nacional de Colombia).

El texto completo del Plan Global de Desarrollo puede ser consultado en:

[AUTONOMÍA RESPONSABLE Y EXCELENCIA COMO HÁBITO Plan Global de Desarrollo 2016-2018](#)

### 3.3 GESTIÓN ETICA

La Universidad Nacional de Colombia enfoca sus esfuerzos en el denominado fortalecimiento del entorno ético mediante la construcción colectiva del Compromiso Ético, el cual debe ser asimilado e interiorizado por todos los miembros de la comunidad universitaria, a partir de la apropiación de cada uno de los comportamientos que se definen para los principios y valores que lo componen.

El Compromiso ético se ha constituido en una guía que promueve el libre desarrollo de conductas positivas que contribuyen al bien de la Universidad Nacional de Colombia, de sus miembros y de la sociedad que la hace posible, así mismo logra sensibilizar hacia formas de convivencia armónicas que construyen confianza interna y externa, posicionándose como un marco de referencia para la reflexión y el diálogo en torno a procesos de formación integral de personas, profesionales y ciudadanos. La gestión ética en la Universidad guía la conducta por valores éticos, ver detalle en el Gráfico 5.

Gráfico 5. Gestión Ética UN



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión - Compromiso Ético

### 3.3.1 VALORES INSTITUCIONALES

Con la finalidad de fortalecer la cultura universitaria, la Universidad Nacional de Colombia promueve entre su comunidad los valores institucionales, así:

**Diálogo:** El diálogo se puede entender de diferentes maneras: como un medio de comunicación, como una herramienta para dirimir conflictos o como una estrategia para intercambiar ideas. Sin embargo, aquí se propone que el diálogo sea un valor ético, es decir, que se asuma como una cualidad del comportamiento de los miembros de la Institución y que se aplique como pauta de acción continua para la búsqueda compartida del bien común. El valor del diálogo se manifiesta en aquellos comportamientos que parten de reconocer a las otras personas como interlocutores válidos, como seres humanos dignos que disponen de libertad para expresar opiniones, críticas y desacuerdos. Por ello, en la práctica, el diálogo alienta el intercambio de ideas entre dos o más personas que tienen la voluntad de escucharse y permite alcanzar objetivos comunes, entre los que se destacan llegar a consensos, solucionar conflictos, construir propuestas y aprender a través de la palabra, incentivando la participación activa de aquellos que buscan acuerdos intersubjetivos que estén por encima de sus diferencias.

**Equidad:** El valor de la equidad se observa en aquellos comportamientos en los que se reconoce que todas las personas son seres humanos iguales en dignidad y, por tanto, merecen

[Escriba aquí]



un trato digno por igual. Por ello, el concepto de equidad tiene una connotación de igualdad y de justicia social con valoración de la individualidad. En palabras de Aristóteles, la equidad es la justicia aplicada al caso concreto; según el filósofo, muchas veces la rigurosa aplicación de una norma a los casos que regula puede producir efectos injustos, la equidad está ahí para corregirlos. Así, la equidad significa administrar justicia con base en unos acuerdos éticos definidos en un proceso de diálogo llevado a cabo en igualdad de condiciones.

**Honestidad:** La honestidad se manifiesta en aquellos comportamientos que incluyen una intención de sinceridad, transparencia y coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace. Este valor se refleja en la capacidad de negarse a engañar o apropiarse de lo ajeno y de aceptar los propios límites para no mentirse a uno mismo y a los demás. La práctica de la honestidad permite combatir toda forma de corrupción que vaya en contra del bien común, fortaleciendo los vínculos personales y comunitarios, pues contribuye a la generación de confianza entre las personas y grupos sociales.

**Pertenencia:** El valor de la pertenencia se expresa en aquellos comportamientos sustentados en el amor por una organización social, lo que lleva a la participación de un espacio común, real o imaginario, que permite sentirse dentro y compartir significados, metas, aspiraciones, valores e ideales. Así, pertenecer es estar incluido, lo cual se manifiesta a través de una historia colectiva de vínculos que se entretejen en el día a día, mediada por lazos afectivos que impregnan las relaciones y las experiencias que en ellas se dan.

**Respeto:** Este valor se aprecia en aquellos comportamientos en los que se reconoce que todas las personas son fines en sí mismos y no solo medios. Esto significa que todos los seres humanos poseen dignidad, ya que son sujetos y no objetos, y por lo tanto merecen atención y cuidado. Dentro de este valor se incluye la tolerancia, que es el respeto activo por el otro, en el sentido de comprender, aceptar y abrirse a otros mundos –así no se compartan– considerando en las personas características, intereses y sentimientos que las hacen únicas. En la Universidad Nacional de Colombia, el respeto responde al principio de la convivencia y el buen trato, que se asocia con el pluralismo y el consentimiento de las diferencias de los miembros de la comunidad universitaria, basado en derechos fundamentales como dignidad, libertad e igualdad.

**Responsabilidad:** El valor de la responsabilidad se evidencia en aquellos comportamientos que cumplen, al menos, dos condiciones: la primera es hacerse cargo de las consecuencias de los actos propios, la segunda es anticiparse a ellas, es decir, prevenir y evitar situaciones que causen daño a sí mismo, a otros y al entorno. Estas dos condiciones implican un actuar libre, guiado por la voluntad y el entendimiento de los deberes y derechos que se poseen, para responder ante uno mismo (juicio de conciencia) y ante otras personas. Por ello, su práctica



fortalece las relaciones comunitarias armónicas y el desarrollo de la autonomía de los miembros de la Institución.

**Solidaridad:** La solidaridad se evidencia en aquellos comportamientos que llevan la intención de unirse a otras personas y apoyarlas para el logro de fines. Este valor se puede presentar en dos sentidos: primero, la búsqueda del interés común como resultado de la cooperación para el logro de objetivos; segundo, la búsqueda de una vinculación social como resultado de la ayuda a quien lo necesita. La solidaridad se comprende como una tendencia humana de asociarse y perseguir metas comunes, con un componente social expresado en la cooperación y la cohesión; es así como su concepto va más allá de un acto puntual o un apoyo circunstancial, pues significa también un encuentro con el otro, un trabajo colaborativo que genera bienes comunitarios ahora y en el futuro. En la Universidad, este valor se refleja en el trabajo en equipo y en el acompañamiento a personas o grupos sociales en sus proyectos de vida y en su quehacer cotidiano, con miras a ejercer un impacto positivo en los demás, en la sociedad y en sí mismos.



#### **4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICA, ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL**

Un sistema Integrado de Gestión es: “Un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los Subsistemas que lo componen (Gestión de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno, Gestión Ambiental, Gestión de Desarrollo Administrativo, entre otros)”.<sup>10</sup>

Para la Universidad Nacional de Colombia, a través de la Resolución de Rectoría 1602 del 30 de diciembre de 2014, modificada por la Resolución de Rectoría 327 de 2017, se otorga la denominación para el Sistema de Gestión de la Universidad Nacional de Colombia, se crea su Comité y se dictan otras disposiciones (*Artículo 1: Establecer como denominación para el sistema de gestión en la Universidad Nacional de Colombia, el nombre de: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia – SIGA*); el Comité busca articular las políticas, estrategias, metodologías, técnicas, y mecanismos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación, que conduzcan al fortalecimiento de la gestión por procesos, la articulación de sistemas de gestión y normas técnicas, el desempeño y la evaluación institucional bajo la denominada Autonomía Universitaria.

El Sistema Integrado de Gestión de la Universidad ha evolucionado desde el Sistema de Mejor Gestión, desarrollado inicialmente por la Universidad, pasando a un esquema donde los procesos y su enfoque se constituían en la base de operación, hasta llegar a la concepción de un modelo de gestión que fortalezca el enfoque sistémico de las normas técnicas de gestión, encuentre y desarrolle aspectos comunes o convergentes y genere mecanismos de comunicación efectiva redundantes, en el mejor de los sentidos, a cadenas de valor enmarcadas en una interacción con el sistema académico, objeto misional de la Universidad.

El Sistema Integrado de Gestión se rige por normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables.

##### **4.1 ANTECEDENTES DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

De acuerdo a la normatividad que ha regido el Sistema de Gestión de la Calidad para entidades Públicas, los Planes Globales de Desarrollo y demás disposiciones y lineamientos, desde el año

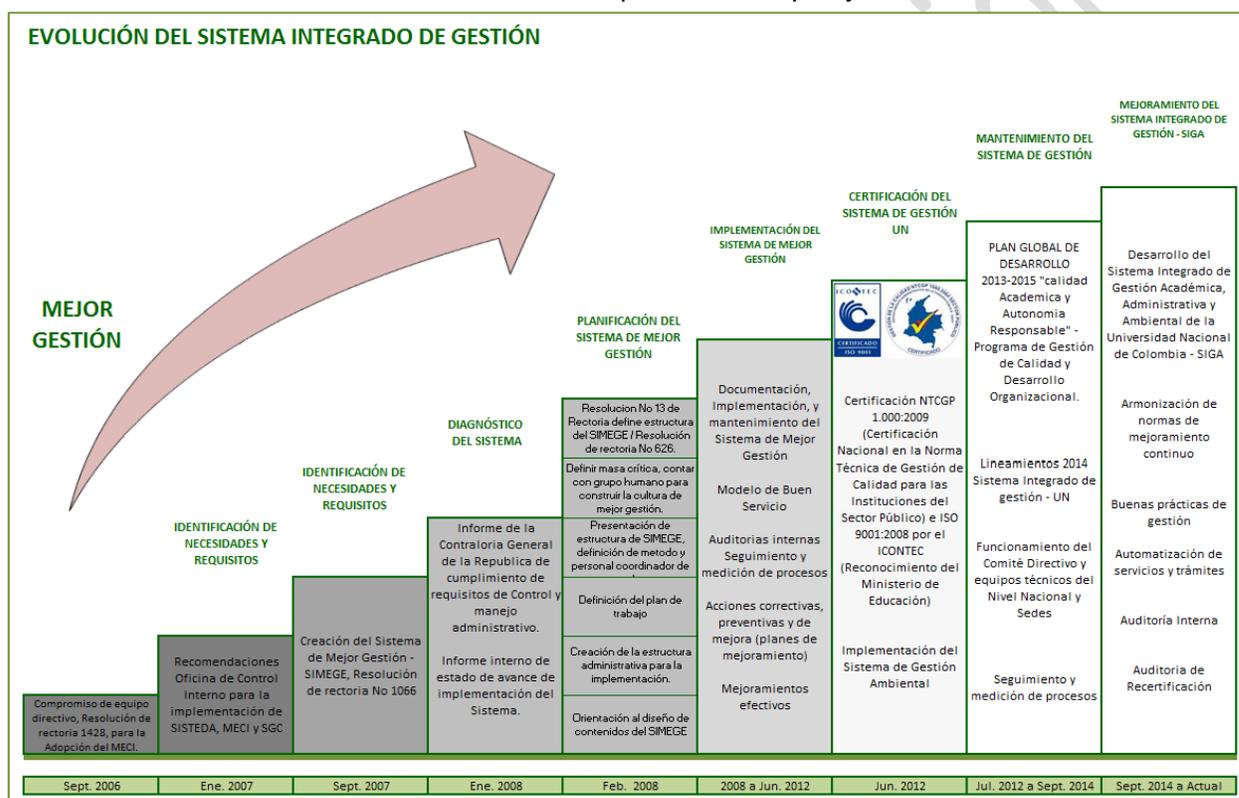
---

<sup>10</sup> Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y tramites, Departamento Administrativo de la Función Pública. Página 17  
[Escriba aquí]



2007 la Universidad ha venido desarrollando el Sistema con el objetivo de mejorar su gestión. En el siguiente gráfico se resume el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión hasta su certificación ante ente externo y su proceso de mejoramiento continuo.

Gráfico 6. Antecedentes de la Implementación y mejora del SIGA-UN



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

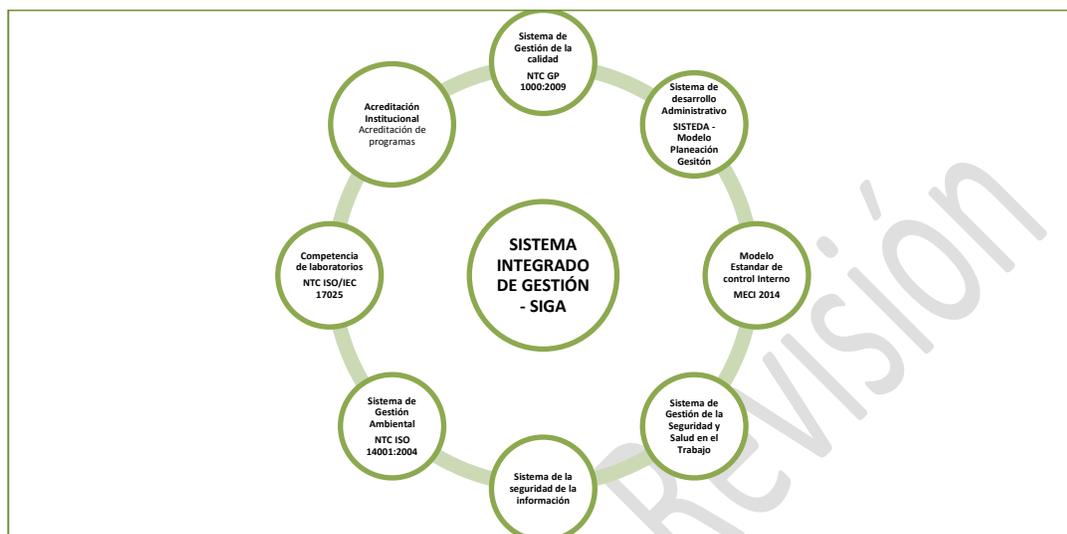
#### 4.2 MODELOS DE GESTIÓN QUE ORIENTAN EL SIGA – UN

El Sistema Integrado de Gestión se encuentra orientado y busca la identificación de elementos comunes con los siguientes modelos orientados a la calidad y la mejora continua de la Universidad.

[Escriba aquí]



Gráfico 7. Modelos de gestión



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión.

- **Sistema de Gestión de la Calidad:** con base en los requisitos especificados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, establecido mediante Ley 872/03 y en el Decreto 4485/09 y en el modelo determinado en la NTC ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, los cuales definen las herramientas de gestión sistemática y transparente que permita dirigir controlar y evaluar el desempeño de la entidad, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.<sup>11</sup>
- **Sistema de Control Interno:** Con base en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, establecido en la Ley 87/93 y en el Decreto 1599/05, determine los parámetros de control necesarios para que al interior de las entidades se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo de la administración pública.<sup>12</sup>
- **Modelo de Planeación y Gestión - SISTEDA:** Mediante la ley 489 de 1998 y en el Decreto 3622/05, se define la estructura de control frente a la estrategia y la gestión de las entidades, proporcionando mecanismos e instrumentos para su verificación y evaluación. Y como sistema de gestión incluye “un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos,

<sup>11</sup> NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C., 2009. Página 14

<sup>12</sup> MANUAL TÉCNICO DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 2014, DAFP 2014, Página 13

[Escriba aquí]



- técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, que orienta a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional”.<sup>13</sup>
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:** Conforme a lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, *es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio*
  - **Sistema de Gestión Ambiental- SGA:** Con base en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001:2004 Este modelo cuya aplicación es voluntaria, como decisión estratégica que orienta a la entidad a demostrar su gestión ambiental, considerando el aseguramiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables hacia la gestión de los aspectos ambientales significativos que son controlables por la entidad y sobre los cuales puede tener influencia.
  - **Competencia de los laboratorios de Ensayo y calibración:** La Universidad contando con un sistema Nacional de laboratorios adopta los requisitos especificados en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO / IEC 17025:2005, norma en la cual La Universidad Nacional ha participado con el ICONTEC en su estudio y adaptación a nivel nacional (Laboratorio de ensayos eléctricos industriales – Fabio Chaparro), y que permite asegurar “los requisitos generales para la competencia en la realización de ensayos y/o calibraciones, incluido el muestreo”.<sup>14</sup>
  - **Acreditación Institucional:** Según lo definido en la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992, por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, establece en su Capítulo V, artículo 53, Créase el Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos. Es voluntario de las instituciones de Educación Superior acogerse al Sistema de Acreditación. La acreditación tendrá carácter temporal. Las instituciones que se acrediten, disfrutarán de las prerrogativas que para ellas establezca la ley y las que señale el Consejo Superior de Educación Superior (CESU).
- Artículo 54. El Sistema previsto en el artículo anterior contará con un Consejo Nacional de Acreditación integrado, entre otros, por las comunidades académicas y científicas y dependerá del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), el cual definirá su reglamento, funciones e integración.
- Artículo 55. La autoevaluación institucional es una tarea permanente de las instituciones de Educación Superior y hará parte del proceso de acreditación.

<sup>13</sup> LEY 489 de 1998, Artículo 15, Página 6

<sup>14</sup> NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 17025:2005, Requisitos Generales para la Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, ICONTEC 2005, Objeto y campo de aplicación, página 15

[Escriba aquí]



El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), a través del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES), cooperará con tales entidades para estimular y perfeccionar los procedimientos de autoevaluación institucional.

Artículo 56. Créase el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior el cual tendrá como objetivo fundamental divulgar información para orientar a la comunidad sobre la calidad, cantidad y características de las instituciones y programas del Sistema. La reglamentación del Sistema Nacional de Información corresponde al Consejo Nacional de Educación Superior (CESU).<sup>15</sup>

- **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST:** consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Decreto 1443 de 2014
- **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información SGSI** parte del sistema de gestión global, basada en un enfoque hacia los riesgos globales de un negocio, cuyo fin es establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información. El sistema de gestión incluye la estructura organizacional, políticas, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

#### 4.3 ARTICULACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE GESTIÓN QUE ORIENTAN EL SIGA– UN

La Universidad Nacional de Colombia articula los elementos administrativos esenciales para la planeación general del Sistema Integrado de Gestión de la UN, se inicia considerando los elementos de gestión para la modernización de la Universidad.

Gráfico 8. Articulación de los Elementos de Gestión

<sup>15</sup> LEY 30 de 1992, Artículo 54, 55 y 56, página 12  
[Escriba aquí]



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

- **Procesos:** en primera línea vertical determina el rediseño de procesos, establece el perfil estratégico del SIGA, el compromiso de la dirección, estructura funcional, la identificación de recursos (Humana, infraestructura y tecnológica), la normalización de las actividades e identificación de la cadena de valor y el mejoramiento continuo enfocado al usuario y la Comunidad Universitaria.
- **Talento Humano :** La modernización de la Universidad ingresa por las personas para facilitar la gestión del cambio, mediante la selección técnica del talento humano, procesos de inducción y capacitación orientados a la mejor gestión, con evaluación de desempeño y plan de estímulos e incentivos, lo anterior clave para el rediseño de los procesos.
- **Cultura Organizacional:** Implica el conocimiento de la naturaleza de la propia cultura; los comportamientos y valores por los que se rige nuestro talento Humano constituyen la Universidad, así como los mecanismos que ponen en marcha su peculiar manera de ser, se plantea como factor necesario para promover el proceso de cambio e innovación en la Universidad Nacional de Colombia.
- **Sistemas de información y TIC's:** Este elemento de gestión que orienta el SIGA, apoya la Cadena de Valor, procesos de apoyo, estratégicos de seguimiento y medición y de evaluación, es el actor principal en la comunicación interna y de los grupos interés, colaborador activo en la simplificación y racionalización de trámites, proceso y procedimientos; con el sistema de información se determina la plataforma tecnológica, se distribuye Hardware y software de apoyo a las actividades, se crean redes internas de comunicaciones, se controla licenciamiento y uso de Software, y se lleva a cabo procesos de seguridad en la información.
- **Infraestructura Física:** Es el resultado de los elementos anteriores, la gestión en su conjunto lleva al aseguramiento de los bienes para el aseguramiento de la prestación del servicio y/o producto, permite definir las necesidades que lleva el rediseño organizacional

[Escriba aquí]



(definición y asignación de espacios, puestos de trabajo, hardware y software, puntos de red y telefonía, salas de reuniones, ambientes de formación, etc.)

- **Medio Ambiente:** Implementar y mantener el SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA como herramienta para el mejoramiento continuo del desempeño ambiental de la institución y la calidad de vida de la comunidad universitaria, a través de la identificación, y evaluación, la prevención y la mitigación de los impactos ambientales generados en las diversas actividades y/o procesos desarrollados en sus campus, promoviendo la ética, la cultura y la educación ambiental.
- **Acreditación Institucional:** La acreditación institucional en la Universidad Nacional es un proceso que asegura el cumplimiento del proyecto de la institución y la existencia, aplicación y resultados de mecanismos eficaces de autorregulación y de aseguramiento de la calidad.
- **ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

El alcance del Sistema Integrado de Gestión está determinado fundamentalmente por las necesidades y expectativas de la Comunidad Universitaria y demás partes interesadas para los trámites y servicios de la Universidad Nacional de Colombia, para las cuales se realizan todos los procesos misionales, Estratégicos y de apoyo de la entidad y en cada una de sus sedes, así:

**“DISEÑO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR: FORMACIÓN, EXTENSIÓN E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES, CIENCIAS AGROPECUARIAS, INGENIERIA, ARTES Y ARQUITECTURA, CIENCIAS DE LA SALUD Y CIENCIAS PURAS”**

#### 4.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión considera algunas exclusiones de acuerdo a su estructura y complejidad como Institución académica de Educación Superior:

Tabla 2. Exclusiones del Sistema Integrado de Gestión.

SISTEMA	EXCLUSIÓN / JUSTIFICACIÓN
Sistema de Gestión de la Calidad: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009	El Control de los dispositivos de seguimiento y medición (Numeral 7.6), durante la ejecución de los procesos académicos no se requiere de dispositivos patronados y/o calibrados, para llevar a cabo ensayos ni mediciones que afecten directamente la calidad en la prestación del servicio la satisfacción de los usuarios. El control de los

[Escriba aquí]

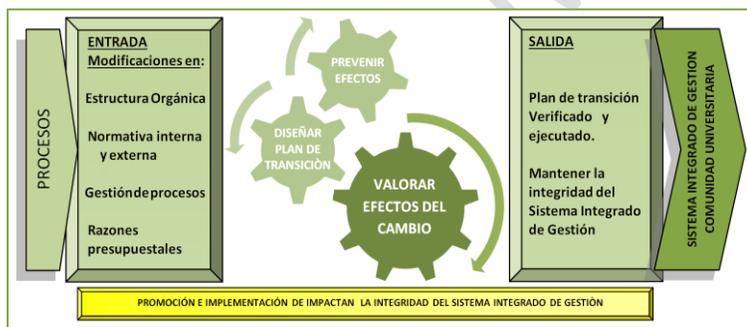
	equipos de medición se limita a los Laboratorios Acreditados.
<b>Competencia de los laboratorios de Ensayo y calibración:</b> Norma Técnica Colombiana NTC ISO / IEC 17025:2005	Equipos (Numeral 5.5) durante la ejecución de los procesos académicos no se requiere de dispositivos patronados y/o calibrados, para llevar a cabo ensayos ni mediciones que afecten directamente la calidad en la prestación del servicio la satisfacción de los usuarios. El control de los equipos de medición se limita a los Laboratorios Acreditad/os.

Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión – DNL-272 del 04/08/2014

#### 4.5 GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Universidad Nacional de Colombia gestiona los cambios del Sistema basado en lineamientos institucionales, metodologías planificadas y acciones de mejora.

Gráfico 9. Gestión de cambios del Sistema Integrado de Gestión



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

Las modificaciones y ajustes en la estructura y cambio de líderes de proceso son tenidos en cuenta en la planificación del Sistema a través del fortalecimiento de la gestión de los procesos basados en los componentes transversales. Es por esta razón que varios de los macroprocesos de la Universidad se encuentran en transición hacia la actualización, simplificación y mejora de sus procesos.

De igual forma, la Universidad avanza en la ejecución de un plan de acción Institucional orientado a la armonización y articulación de diferentes Leyes, Decretos, Normas Técnicas y Guías, orientados al cumplimiento de las distintas solicitudes de información relacionadas con la gestión de la Universidad, por parte de entes de Gobierno identificando aspectos comunes que son considerados en acciones y reportes de seguimiento y evaluación institucionales.

Gráfico 10. Plan de Acción Institucional de armonización normativa

[Escriba aquí]



#### NORMAS DE GESTIÓN

- Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso
- Ley 962 de 2005 - Antitrámites
- Dec. 2693 de 2012 - Gobierno en Línea
- Dec. 943 de 2014 - MECI 2014
- Dec. 2482 de 2012 – Mod. Integrado Planeación y Gestión
- Dec. 2641 de 2012 - Anticorrupción
- Guía para la Creación e Implem. de Códigos de Buen Gobierno
- Responsabilidad Social Guía Técnica 180

#### NORMAS TÉCNICAS

- Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009
- Gestión ambiental NTC-ISO 14001:2004
- Salud ocupacional NTC-OHSAS 18001: 2007
- Laboratorios de ensayo y calibración NTC-ISO 17025:2005
- Gestión de la Seguridad de la Información NTC-ISO-IEC 27001



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

A partir de la identificación de diferentes necesidades internas y con el propósito de consolidar el Sistema Integrado de Gestión, se da inicio a la identificación de elementos transversales entre la Acreditación Institucional, la acreditación de programas curriculares de pregrado y posgrado con el Sistema de Gestión vigente.



## **5. INSTANCIAS, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

### **5.1 POLÍTICA**

La Rectoría de la Universidad Nacional de Colombia asegura su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión formulando un marco de referencia a partir del cual se establecen las líneas centrales para constituir los objetivos y a partir de los cuales se establecen los proyectos y programas que le dan vida al desarrollo estratégico y táctico, así:

***“Aumentar el grado de aplicación de los sistemas de gestión de calidad ambiental, de salud ocupacional y seguridad industrial en los laboratorios. Profundizar la búsqueda de sinergias y economías en los planes de mejoramiento dirigidos y coordinados desde un colegiado único, avanzar en los procesos de armonización entre el Sistema de Acreditación y el Sistema de Calidad.”*** Año 2016

La dirección de la Universidad Nacional de Colombia comunica estos lineamientos a su Comunidad Universitaria mediante el apoyo de publicaciones escritas, página Web Institucional y a través de reuniones periódicas en la que participan líderes de proceso y facilitadores de gestión mediante charlas de sensibilización, jornadas de capacitación entre otros.

### **5.2 OBJETIVOS**

Los objetivos se desarrollan a partir de proyectos de inversión, los cuales se aseguran el mantenimiento y el mejoramiento continuo del Sistema integrado de Gestión que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de sus servicios, así:



**Desarrollo e implementación**

**siga** sistema integrado de gestión académica, administrativa y ambiental

**Objetivo general**

Desarrollar e implementar el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental a través del fortalecimiento de la gestión por procesos, la mejora en la prestación del servicio, la administración del riesgo y la transparencia en la Universidad Nacional de Colombia.

Vicerrectoría General

SESQUICENTENARIO UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**Objetivos**

- 2.1 Diseñar e implementar una estrategia institucional de acciones encaminadas a la armonización, desarrollo, apropiación y sostenibilidad del Siga
- 2.2 Fortalecer y consolidar la administración de riesgos como elemento de gestión pública en la Universidad Nacional de Colombia
- 2.3 Actualizar e implementar mecanismos de gestión para la optimización de trámites y servicios como elementos de eficiencia administrativa en la Universidad Nacional de Colombia
- 2.4 Diseñar e implementar acciones estratégicas que permitan mejorar el acceso a la información pública suministrada por la Universidad Nacional de Colombia

Vicerrectoría General

SESQUICENTENARIO UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



Lo anterior, en el marco del plan global de desarrollo 2016-2018.

### 5.3 POLITICA AMBIENTAL

***“La Universidad Nacional de Colombia busca promover un entorno ambientalmente sano para el desarrollo de su misión educadora y formadora, proteger su entorno natural, proponer alternativas sostenibles para solucionar las problemáticas ambientales que se presentan en sus espacios, así como incluir de forma transversal la dimensión ambiental en los procesos de docencia, investigación, extensión y funcionamiento administrativo, bajo los fundamentos de mejoramiento continuo, prevención de la contaminación y cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables vigentes.***

***Las líneas esenciales que guían la estructura de acción de la Universidad, para el desarrollo de su política ambiental son:***

- ***La Formación Ambiental,***
- ***La Gestión Administrativa Ambiental y***
- ***El Manejo Adecuado de los Recursos Ambientales.”***

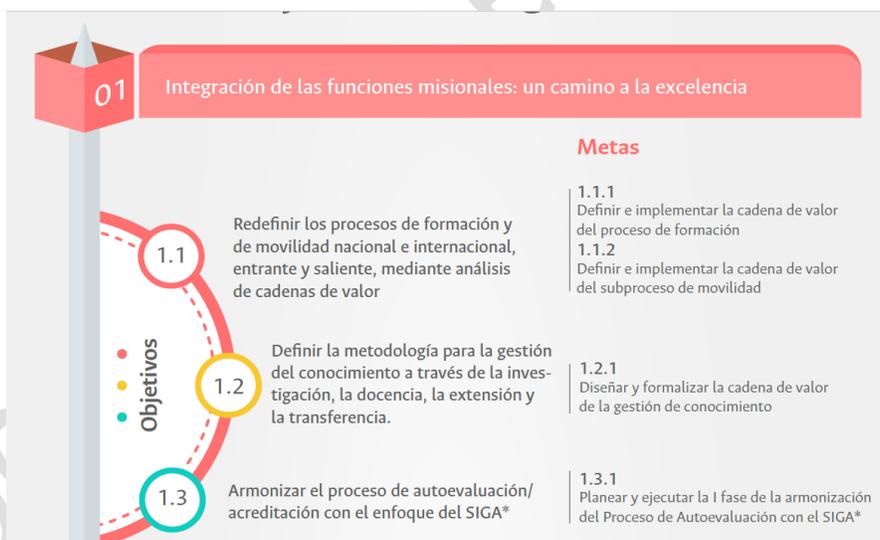
Fuente: <http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=43766>



#### 5.4 POLITICA DE GESTION Y CALIDAD



#### Ejes estratégicos del Plan Global de Desarrollo 2016-2018





**02** Infraestructura física y patrimonio: apoyo indispensable para la academia

**Objetivos**

- 2.1 Definir y adoptar la metodología para optimizar el uso de los espacios físicos
- 2.2 Prevenir la ocurrencia de desastres relacionados con la infraestructura física
- 2.3 Integrar los aspectos convergentes en los diferentes Sistemas de Gestión\*
- 2.4 Adoptar e implementar un modelo de Seguridad de la Información

**Metas**

- 2.1.1 Diseñar e implementar el piloto de la metodología para optimizar el uso de los espacios físicos en la Sede Bogotá
- 2.2.1 Diseñar e implementar el servicio de prevención y atención a desastres relacionados con infraestructura física en la Sede Bogotá.
- 2.3.1 Diseñar e implementar el modelo de integración de los aspectos convergentes identificados
- 2.4.1 Adoptar e implementar un modelo de seguridad de la Información como

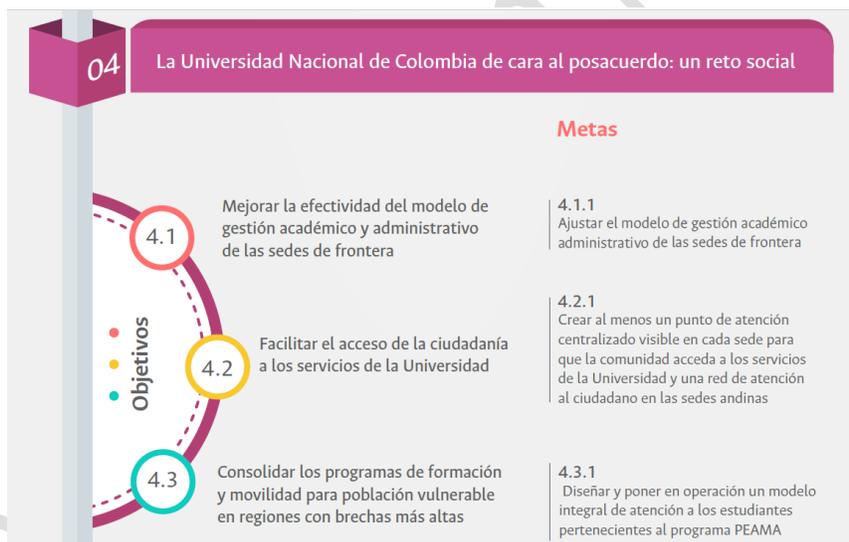
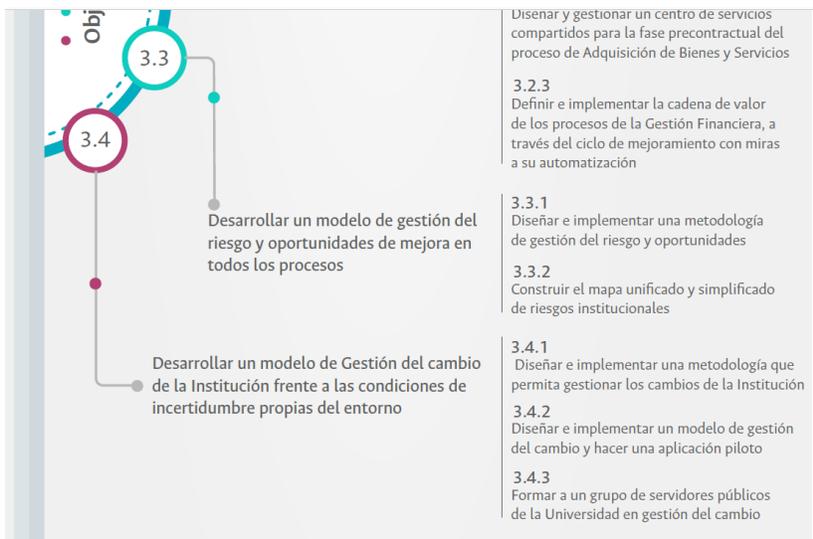
**03** La gestión al servicio de la academia: un hábito

**Objetivos**

- 3.1 Estructurar el Sistema de Gestión Ambiental
- 3.2 Definir e implementar la cadena de valor del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios y de los procesos de la Gestión Financiera
- 3.3
- 3.4

**Metas**

- 3.1.1 Planear y ejecutar la primera fase del Sistema de Gestión Ambiental
- 3.2.1 Definir e implementar la cadena de valor del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, a través del ciclo de mejoramiento con miras a su automatización
- 3.2.2 Diseñar y gestionar un centro de servicios compartidos para la fase precontractual del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios
- 3.2.3 Definir e implementar la cadena de valor de los procesos de la Gestión Financiera, a través del ciclo de mejoramiento con miras a su automatización



Fuente: Comité SIGA, Acta 4 de 9/11/2016

## 5.5 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

De acuerdo a lo establecido en la Resolución de Rectoría No 1602 de 2014 “Por la cual se otorga la denominación para el Sistema de Gestión en la Universidad Nacional de Colombia, se crea su

[Escriba aquí]



Comité y se dictan otras disposiciones”, establece la creación del Comité para el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia - SIGA, el cual quedará integrado de la siguiente manera:

- El Vicerrector General, quien lo presidirá.
- El Vicerrector Académico, o su delegado siempre y cuando sea un director adscrito a las dependencias de esa Vicerrectoría.
- El Vicerrector de Investigación, o su delegado, siempre y cuando sea un director adscrito a las dependencias de esa Vicerrectoría.
- El Gerente Nacional Financiero y Administrativo.
- El Director Nacional de Planeación y Estadística, quien ejercerá la Secretaría Técnica, o su delegado.<sup>16</sup>

Participarán como invitados permanentes con voz pero sin voto:

- El Director Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- El Director Nacional de Bienestar.
- El Director Nacional de la Unidad de Medios de Comunicación.
- El Director Nacional de Personal Académico y Administrativo.
- El Jefe de la Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental.
- El Jefe de la Oficina Nacional de Control Interno.
- El Coordinador del Comité Nacional de Gestión Ambiental

## 5.6 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

**Acuerdo del CSU 070 de 2006** "Por el cual se delega al Rector para la implementación del Sistema de control interno de la Gestión y de evaluación de resultados"

**Resolución 1428 del 14 de diciembre de 2006** "Por la cual se establece el Sistema de Control Interno de la Universidad Nacional de Colombia, se reglamenta el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno y los Subcomités de las Sedes"

**Resolución de Rectoría 096 del 5 de febrero de 2007** "Por la cual se delega en el Vicerrector General la función de implementar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública al interior de la Universidad Nacional de Colombia".

**Acuerdo 113 de CSU de 2013:** Atribuye funciones a la Vicerrectoría en el Artículo 4 “Vicerrectoría general”, literal

---

<sup>16</sup> Extraído de <http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=76056>  
[Escriba aquí]



- Formular políticas en materia de desarrollo organizacional, personal académico y administrativo, bienestar, gestión de calidad, e informática y comunicaciones, para consideración del cuerpo colegiado correspondiente.
- Literal 2. Orientar y coordinar la ejecución de las políticas de su competencia en los diferentes niveles de la Universidad.

**Resolución de Rectoría 464 de 2014:** Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones;

- ARTÍCULO 8. Las actividades correspondientes a gestión de calidad, incluyendo las relacionadas con gestión ambiental y el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, serán responsabilidad de la Vicerrectoría General, quien dispondrá de lo necesario para el cumplimiento de los objetivos trazados sobre la materia

**Resolución de Rectoría 1602 de 2014:** Por la cual se otorga la denominación para el Sistema de Gestión en la Universidad Nacional de Colombia, se crea su Comité y se dictan otras disposiciones; ARTÍCULO 2. Crear el Comité para el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia - SIGA, el cual quedará integrado de la siguiente manera:

- a) El Vicerrector General, quien lo presidirá.
- b) El Vicerrector Académico, quien presidirá en ausencia del Vicerrector General.
- c) El Vicerrector de Investigación.
- d) El Gerente Nacional Financiero y Administrativo.
- e) El Director Nacional de Planeación y Estadística, quien ejercerá la Secretaría Técnica.

## 5.7 ESTILO DE DIRECCIÓN

La estrategia de desarrollo gerencial para todos los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia cumplen funciones de dirección, jefaturas y/o coordinación, permitiendo la consolidación de un estilo de dirección propio, nacido de la concepción de las organizaciones abiertas al aprendizaje y de la definición de las competencias de los cargos de jefaturas académico administrativas, como los decanos y administrativos como jefes de direcciones, oficinas, divisiones entre otras, en los cuales se encuentran elementos comunes que permiten caracterizar el estilo de dirección que debe propiciar la universidad, definida como “Líderes idóneos, íntegros,



participativos y comprometidos, con capacidad de Liderazgo, Comunicación, Servicio y Pensamiento Estratégico”.<sup>17</sup>

El estilo de dirección se caracteriza por las competencias de: Dominio personal, comunicación, liderazgo, servicio, trabajo en equipo, conciencia organizacional y adaptación al cambio. De este modo consolidar un estilo de dirección propio, idóneo y comprometido con el crecimiento y desarrollo institucional y se consolida a través de estrategias de desarrollo gerencial.

### 5.8 MATRIZ DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La matriz de asignación de responsabilidades o Matriz RACI, asigna el ROL a una actividad dada, considerando las siguientes variables:

- **R:** Responsable de Ejecución
- **A:** Autoridad
- **C:** Consultado
- **I:** Informado

En la Universidad Nacional de Colombia se establecen las funciones y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión como se presenta a continuación:

Tabla 3. Matriz de responsabilidades.

REQUISITOS	ROL	NIVEL NACIONAL		NIVEL SEDE				NIVEL FACULTAD
		Vicerrector General	Comité SIGA	Vicerrector de Sede	Director de Sede de Presencia Nacional	Director de Planeación de Sede	Representante por la Dirección	Decanos y Directores de Centros e Institutos
Planificación del SIGA		A	R	C	C	C	C	C
Control de documentos y registros		A	C	R	R	R	R	C
Implementación del SIGA		A	I	C	C	C	C	C
Auditorías Internas		I	I	C	C	C	C	C
Seguimiento, medición, análisis		A	R	R	R	R	R	C
Mejoramiento del SIGA		A	C	R	R	R	R	C

R: RESPONSABLE DE EJECUCIÓN  
A: AUTORIDAD  
C: CONSULTADO  
I: INFORMADO

Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

<sup>17</sup> Extraído de [http://www.simege.unal.edu.co/index.php?option=com\\_docman&Itemid=236](http://www.simege.unal.edu.co/index.php?option=com_docman&Itemid=236)  
[Escriba aquí]



Como apoyo, el Comité para el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia tendrá las siguientes funciones frente:

1. Estudiar las políticas que en materia de gestión institucional se han venido desarrollando al interior de la Universidad, recomendando o no, de acuerdo con las normas constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, su pertinencia.
2. Entregar lineamientos y directrices que incorporen de manera unificada, para consolidación en todas las Sedes de la Universidad Nacional de Colombia, la implementación, evaluación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, Académica, Administrativa y Ambiental.
3. Entregar lineamientos para que se ejecuten actividades unificadas de sensibilización que permitan a la comunidad universitaria, la aprehensión integral del propósito y la importancia del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia.
4. Recomendar para los planes de desarrollo institucional, políticas inherentes para el desarrollo de la gestión académica, administrativa y ambiental.
5. Asesorar sobre la definición de la información clasificada y reservada de la Universidad, según lo previsto para tal fin en la Constitución Política, la ley y los reglamentos.
6. Conceptuar sobre los procesos y procedimientos que surjan con ocasión de actividades inherentes a la gestión académica, ambiental y administrativa en la Universidad, velando por que los mismos se enmarquen dentro de estructuras, objetivos y formas de implementación unificada y afines a todas las Sedes.
7. Conocer y conceptuar sobre el ejercicio de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia.
8. Estudiar permanentemente las normas y jurisprudencias inherentes a la gestión pública, velando por su adecuada y oportuna articulación con el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia.
9. Entregar lineamientos que coadyuven en la construcción de políticas de riesgo institucional, estratégico y de procesos.
10. Informar a la comunidad universitaria sobre los avances del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia.
11. Evaluar los resultados de su gestión y recomendar acciones de mejora.
12. Dictar su propio reglamento<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Extraído de <http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=76056>  
[Escriba aquí]

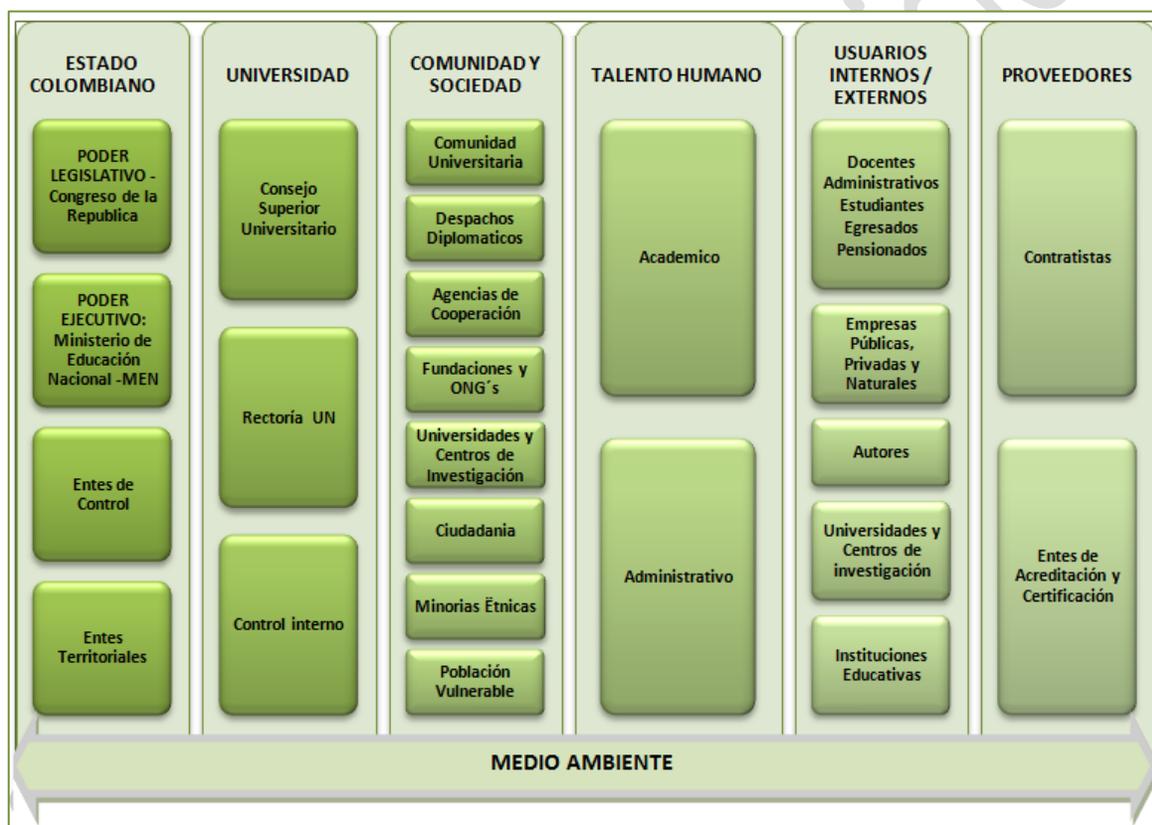


### 5.9 GRUPOS DE INTERES (STAKEHOLDERS)

Grupos de interés o “Stakeholders” en una organización: Según la NTCGP 1000:2009 establece: “Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.”<sup>19</sup>

La Universidad Nacional de Colombia con sus comportamientos y estilos de trabajo proyecta su compromiso frente a las partes interesadas derivando de ello en el incremento de valor agregado y de la satisfacción permanente.

Gráfico 11. Identificación de Grupos interés - UN



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

#### 5.9.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES

<sup>19</sup> NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C., 2009. Página 9

[Escriba aquí]



La Universidad Nacional de Colombia, en su diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión ha tenido en consideración como requisito de calidad, la identificación de los intereses y necesidades de los diferentes grupos de interés con relación a sus procesos misionales y en especial el grupo correspondiente a la comunidad universitaria.

De los grupos de interés anteriormente identificados se definen los principales intereses y necesidades, ver lo relacionado en la tabla 4. “Intereses y Necesidades de los grupos de interés”.

Tabla 4. Intereses y Necesidades de los grupos de interés

GRUPO DE INTERES	INTERESES	NECESIDADES
<b>ESTADO COLOMBIANO</b>		
<b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL</b>	Formar mejores seres humanos, Ciudadanos con valores éticos, competentes, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Educación que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país.	Lograr una educación competitiva, pertinente, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad. Cumplimiento de la ley Seguridad y confiabilidad en los datos Implicación en políticas públicas
<b>ENTES DE CONTROL</b>	Control Fiscal Control Disciplinario Control Penal	Entrega de informes de Gestión Resultados misionales Desempeño de procesos Cumplimiento de los aspectos legales
<b>UNIVERSIDAD</b>	Historia de la Universidad Bases para el desarrollo del sector académico Participación social Grupos de interés Posicionamiento Institucional Valores Institucionales (Diálogo, Equidad, Honestidad, pertenencia, Respeto, Responsabilidad, Solidaridad)	Estructura organizacional Desarrollar la Misión y propósito Organización y Métodos Desarrollo Organizacional Estilos de dirección
<b>COMUNIDAD Y SOCIEDAD</b>	Convocatorias académicas Convocatorias laborales Programas educativos Disponibilidad de cupos Investigación y Extensión	Presencia en las regiones Infraestructura Oportunidades de empleo Actuaciones favorables Inversión Social Medio Ambiente
<b>USUARIOS INTERNOS / EXTERNOS</b>		
<b>Docentes</b>	Desempeño profesional Crecimiento Intelectual Publicaciones Calidad Comunicación con los autores Editorial con buen nombre	Organización y Métodos del Servicio Educativo Bienestar Universitario Espacios y Recursos Físicos Idóneos Selección y admisión de estudiantes Materiales de Apoyo Académico Sistemas de Apoyo al Aprendizaje Resultados de educación Sistemas de Información Propiedad intelectual
<b>Estudiantes</b>	Derecho a la Educación Selección, Admisión, Plan Curricular, Adquirir Conocimiento Titulación	Organización y Métodos del Servicio Educativo Bienestar Universitario Espacios y Recursos Físicos Idóneos Docentes Altamente Calificados Materiales de Apoyo Académico Sistemas de Apoyo al Aprendizaje Deberes de ciudadano
<b>Pensionados</b>	Atención prioritaria Reconocimiento Derechos de los pensionados Mecanismos de participación	Infraestructura Física Profesionales altamente Calificados Materiales de Apoyo Sistemas de Apoyo
<b>Egresados</b>	Mecanismos de participación	Sistemas de información

[Escriba aquí]



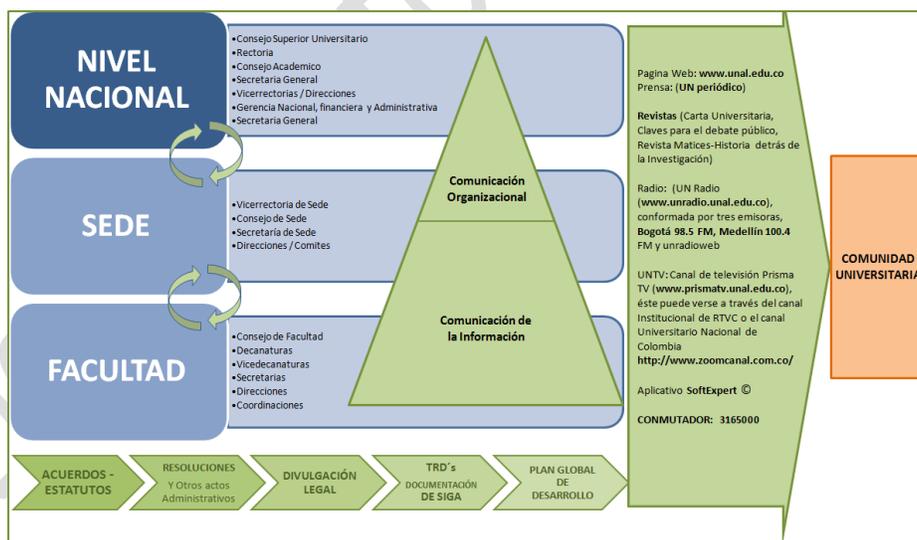
GRUPO DE INTERES	INTERESES	NECESIDADES
	Reconocimiento Programa de Egresados Sentido de pertenencia Crecimiento Intelectual Publicaciones	Programas de Extensión
<b>Administrativos</b>	Condiciones Laborales Bienestar Derecho de Asociación Formación, desarrollo y planes de carrera Comunicación Interna	Personal Calificado Sistemas de información Infraestructura

Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

### 5.10 COMUNICACIÓN INTERNA

La Universidad Nacional de Colombia ha definido la comunicación como un elemento estratégico en su desarrollo y consolidación institucional, lo que implica información permanente sobre todas las acciones, estudios, investigaciones, avances y demás hechos que se generan institucionalmente. En desarrollo de lo anterior se realiza: Comunicación de la Información y Comunicación Organizacional.

Gráfico 12. Comunicación Interna UNAL



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

[Escriba aquí]



### 5.11 RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre La Universidad Nacional y la Comunidad Universitaria. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre la Entidad y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su mejor realización.



Es el proceso permanente de interlocución, deliberación y comunicación que propicia la Universidad ante la comunidad universitaria y ante diversos grupos de interés y sectores de la ciudadanía, y que tiene como principal finalidad informar y explicar sobre el cumplimiento de la misión institucional, para lo cual establecerá espacios de interlocución específicos, mecanismos de información permanentes y de diálogo periódico.

¿A quién va dirigida?

- Distintos sectores de la ciudadanía que interactúan con la Universidad y organizaciones identificadas como representativas de los intereses generales de los ciudadanos y que tienen interés en la gestión de la Universidad.
- Gobierno y Entidades de Control.
- La comunidad universitaria (docentes, estudiantes, personal administrativo) interna y externa.
- Egresados y jubilados de la Universidad.
- Comunidad en General

Responsables:

La coordinación y realización del proceso estará a cargo del Rector, los Vicerrectores y los Directores Nacionales y la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa. La Dirección Nacional de Planeación y Estadística - DNPE, y la Unidad de Medios de Comunicación - UNIMEDIOS, o quien haga sus veces en las sedes, prepararán y organizarán el proceso permanente de rendición de cuentas, que implica el diseño y definición de la metodología, preparación y presentación de informes y documentos, gestión de opiniones y sugerencias (a cargo de la DNPE), organización y realización de los eventos principales y la preparación del informe final; así mismo, UNIMEDIOS coordinará e implementará la estrategia de comunicación, la organización logística, la contratación y organización del personal de apoyo necesario, la disposición de los suministros requeridos y el control general de los espacios de interlocución. Finalmente, la Oficina de Control Interno estará a cargo de la evaluación y retroalimentación del proceso.

[Escriba aquí]



Se realiza cada año a través de los medios de comunicación de la Universidad Nacional de Colombia como canal de televisión “Prisma Televisión” y posteriormente queda divulgada en la página Web. <http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/>

### 5.13 TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 “Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”, la Universidad Nacional de Colombia pone a disposición de la ciudadanía la información:

- Estructura
- Presupuesto
- Normativa
- Metas e indicadores
- Adquisiciones y compras
- Trámites y Servicios
- Planes
- Procedimientos y lineamientos, Sistema Integrado de Gestión
- Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia
- Peticiones, solicitudes, quejas y reclamos.
- Formulación Participativa
- Gestión Documental

Información pública que puede ser consultada en el siguiente enlace:

<http://unal.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/>



## **6. EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES TRANSVERSALES**

### **6.1 GESTIÓN POR PROCESOS**

En la Universidad Nacional de Colombia ha hecho explícita su vocación para realizar la gestión por procesos, fundamentada en el principio de calidad en entidades públicas “enfoque basado en los procesos”, para ello se encuentra implementada una red de procesos, la cual, trabaja articuladamente, permite generar una “Cadena de Valor”. Los resultados se alcanzan eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Con el enfoque a los procesos se da cumplimiento a los requisitos normativos relacionados con la Gestión por procesos.

#### **6.1.1 MAPA DE PROCESOS**

Como un modelo para determinar los procesos, su secuencia e interacción, la Universidad Nacional de Colombia adaptó el modelo “Mapa de Procesos”.

“Mapa de procesos: una vez realizada la identificación y la selección de los procesos, surge la necesidad de definir y reflejar esta estructura de forma que facilite la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes entre los mismos”

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de Procesos, que viene a ser la representación Gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

**El Mapa de Procesos es la representación Gráfica de la estructura de procesos que conforman el Sistema de Gestión.**

Para la elaboración de un mapa de procesos, y con el fin de facilitar la interpretación del mismo, es necesario reflexionar previamente en las posibles agrupaciones en las que pueden encajar los procesos identificados. La agrupación de los procesos dentro del mapa permite establecer analogías entre los procesos, al tiempo que facilita la interrelación y la interpretación del mapa en su conjunto.

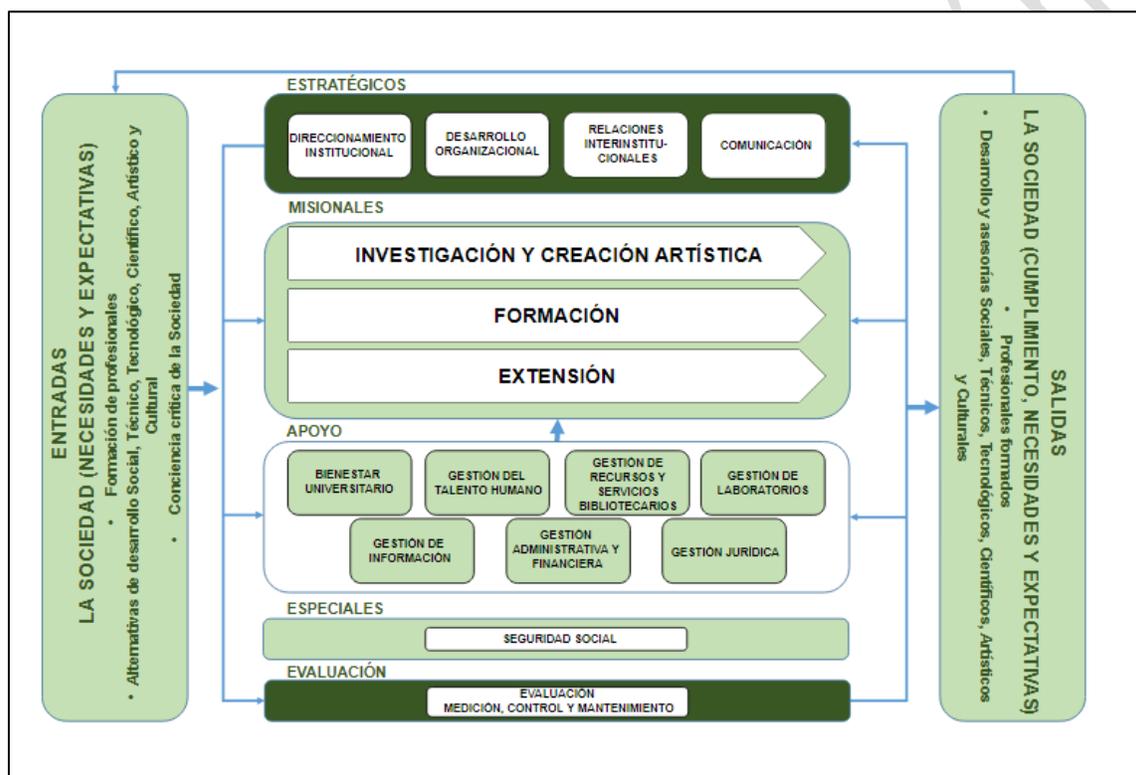
El tipo de agrupación puede y debe ser establecido por la propia organización, no existiendo para ello ninguna regla específica.”<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Guía para una Gestión Basada en los Procesos, Instituto Andaluz de tecnología. Página 20 y 21  
[Escriba aquí]



Con base de lo anterior, la Universidad Nacional define el mapa de procesos donde evidencia la interrelación que existe entre los procesos, donde generalmente las salidas de unos procesos se constituyen en las entradas de los siguientes procesos, lo que permite desarrollar una gestión sistémica y enfocada en procesos. Para más detalle ver Gráfico 13 “Mapa de Macroprocesos”.

Gráfico 13. Mapa de Macroprocesos



Fuente: Proceso de Mejoramiento de Gestión – Contiene 42 procesos - <http://siga.unal.edu.co/index.php/siga/modelo-de-gestion>

- Clasificación de los procesos:

Los procesos de la Universidad Nacional se clasificaron fundamentalmente como se establece en el siguiente gráfico:

[Escriba aquí]



Gráfico 14. Clasificación de los procesos.



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

### 6.1.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La identificación de los rasgos distintivos del proceso se conoce como “Caracterización de Procesos”, que no es otra cosa que establecer la relación con los demás procesos internos o externos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y usuarios, los riesgos y controles, permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera muy sencilla el accionar de la Entidad y la gestión de sus procesos.

La caracterización de los procesos en la Universidad Nacional contiene como mínimo:

- ✓ Objeto del proceso y responsable del mismo,
- ✓ Proveedores e insumos o entradas y productos o salidas y usuarios,
- ✓ Recursos asociados a la gestión del proceso,
- ✓ Riesgos y controles asociados e indicadores del proceso,
- ✓ Requisitos relacionados con el proceso y documentos y registros del mismo.

Para facilitar el ejercicio se ha definido el formato de levantamiento de información caracterización de procesos, que permite identificar los elementos mencionados de manera sencilla.

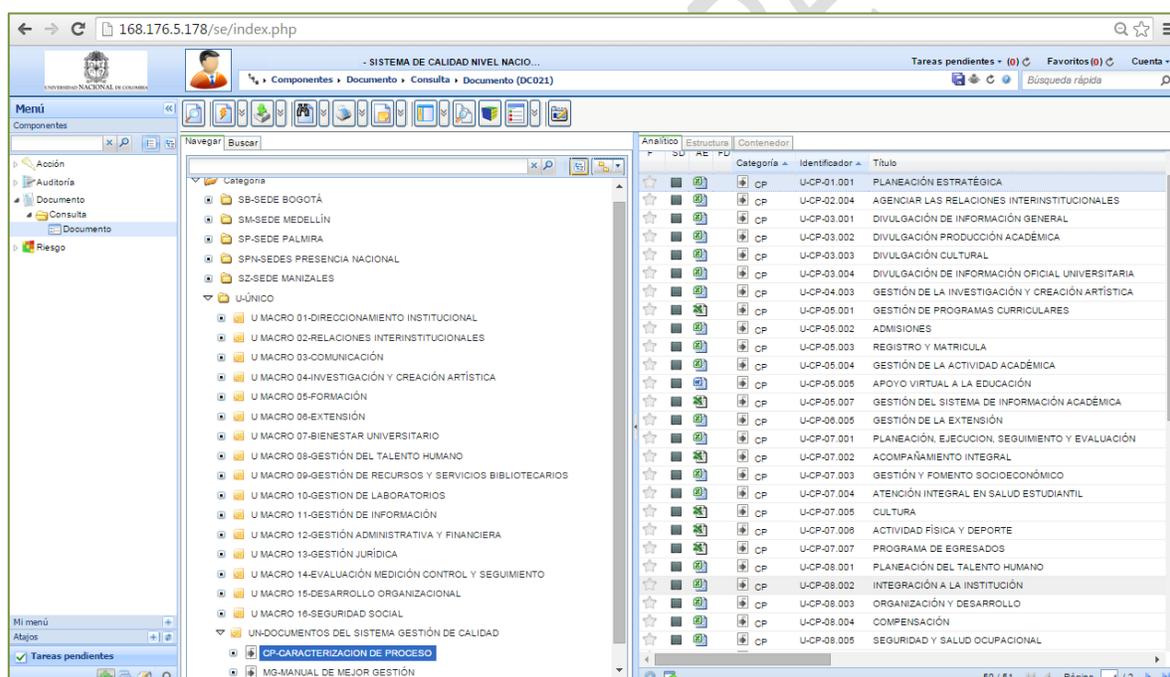
[Escriba aquí]



Para consulta de las caracterizaciones de procesos, en la versión de SoftExpert 1.3 puede ingresar al siguiente enlace (oportunamente se pondrán a disposición de los usuarios las especificaciones para la versión 2.0):

1. Ingrese la URL <http://168.176.5.178/se/>
2. Seleccione el módulo de “Documentos”
3. Seleccione carpeta de “Consulta”
4. Seleccione Subcarpeta de “Documento”
5. Seleccione Flecha de Sedes “U-UNICO”
6. Seleccione macroproceso “UN- DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD”
7. Selecciones Icono de “CP-CARACTERIZACION DE PROCESO”

Para lo anterior, ver detalle Gráfico 15 “Consulta de Caracterizaciones de procesos”



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

Tabla 5. Requisitos normativos de enfoque a los procesos.

Normatividad	Numeral	Requisito
NTCGP 1000:2009	4.1 - Requisitos generales	La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función.
MECI 2014	1.2.2 Modelo de Operación por Procesos—	Un Modelo de Operación se establece a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones, y dependiendo de la complejidad de las

[Escriba aquí]

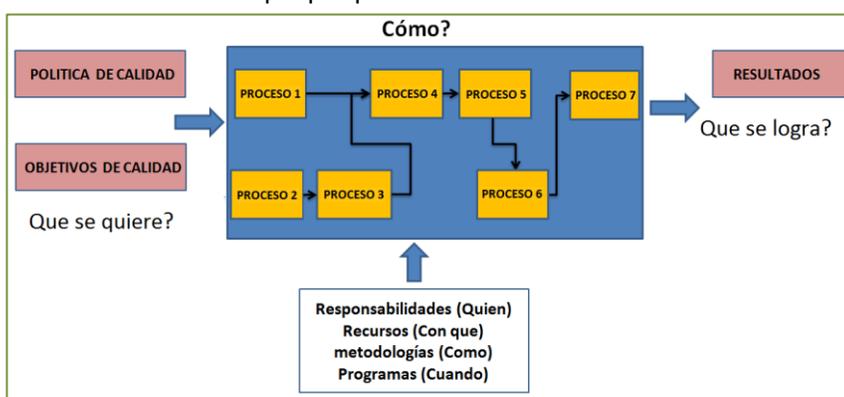


Componente Direccionamiento Estratégico	organizaciones, es posible agrupar procesos afines en macro procesos. Así mismo, dependiendo del tamaño y complejidad de los procesos de la entidad, éstos podrán desagregarse a nivel de actividades y tareas
---	--

Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

A partir de los lineamientos normativos, la Universidad Nacional de Colombia realiza este principio de calidad, el cual establece que *“Un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso”*.

Gráfico No 16. Enfoque por procesos Universidad Nacional de Colombia



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

A partir de 2013 se inició el ejercicio de optimización y simplificación de procesos permitiendo pasar de 63 procesos en 2012 a 42 procesos en 2017. Sin embargo, se espera alcanzar un número inferior de ellos.

### 6.1.3 CORRELACIÓN ENTRE PROCESOS Y REQUISITOS DE MODELOS DE GESTIÓN

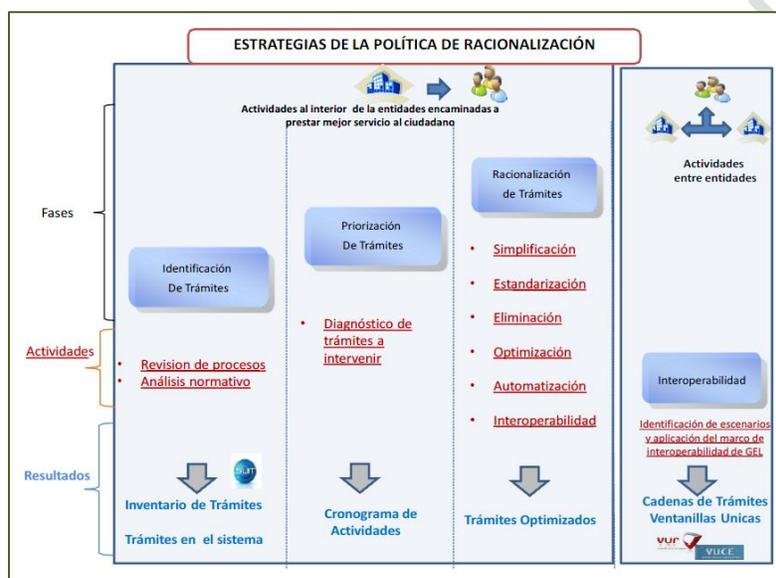
Con el objetivo de facilitar a la comunidad universitaria la identificación adecuada de los documentos (procedimientos, instructivos, guías, etc.), requeridos en el Sistema Integrado de Gestión y entendiendo las múltiples diferencias entre los requisitos de la NTC GP 1000:2009; MECI 2014; NTC ISO 17025:2005; SISTEDA LEY 489/1998; NTC ISO 14001:2004, y la realidad de la Universidad, el Anexo No 2. Matriz de Correlación entre Procesos y Requisitos de Modelos de Gestión, presenta un esquema que permite responder adecuadamente como cada proceso identificado asegura los requisitos normativos.

### 6.1.4 SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

[Escriba aquí]

Dando respuesta a la Ley 962 de 2005, en la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, y del proceso de mejoramiento continuo la Universidad define su estrategia para la implementación de la Política anti trámites, con la finalidad de hacer más eficiente su gestión y a promover la confianza en la Comunidad Universitaria, aplicando el principio de buena Fe, dando respuestas ágiles a las solicitudes del servicio”.

Gráfico 17. Estrategia de racionalización UN.



Fuente: Guía “Metodología para implementación del modelo integrado de Planeación y Gestión, DAFP, diciembre de 2012, pagina 40.

## 6.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

El Sistema de Gestión Integrado de la Universidad Nacional de Colombia, define su estructura documental y establece los parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios, distribución, eliminación, manejo e identificación de documentos obsoletos. Los documentos guardan la siguiente estructura documental descrita en Gráfico 18 “Estructura Documental”, así:

Gráfico 18. Estructura Documental.

[Escriba aquí]



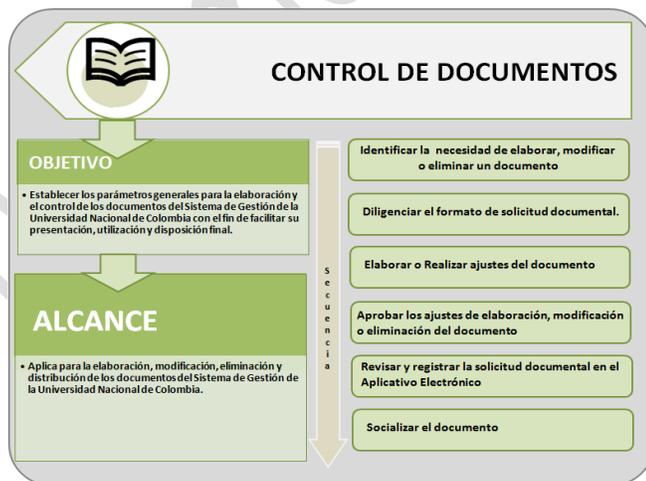
Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

○ CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión se controlan, adoptando la metodología definida en la NTC GP 1000:2009 y de las disposiciones legales aplicables en esta materia, y establecidas en la Ley 594 de 2000 “Establecer las reglas y principios Generales que regulan la función archivística del Estado”.

El control de los documentos se definió y se ejecuta conforme al Procedimiento Único para la “Elaboración y Control de Documentos y registros” con código U-PR-11.005.020.

Gráfico 18. Control de documentos.



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión



Aplica para la creación, control, mejora, modificación, actualización, eliminación, y distribución de los documentos y registros en todos los procesos de la Universidad Nacional de Colombia.

#### 6.2.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA UN – SOFTEXPERT®

La Universidad Nacional ha adoptado para su control documental el aplicativo SE Workflow®, el cual permite administrar información de los procesos y contenidos, suministrando herramientas para automatizar, monitorear y analizar la gestión. Permite que personas y sistemas de TI trabajen en paralelo, integrando los procesos a diario con las aplicaciones empresariales.

Principales Funciones:

- Automatización
- Monitoreo
- Análisis y optimización

#### 6.2.2 RELACIÓN DE COMPONENTES OBLIGATORIOS DE CALIDAD

La Universidad Nacional de Colombia ha documentado los procedimientos documentados requeridos por la Norma NTC GP 1000:2009, y se relacionan en la tabla No 6. “Relación de componentes obligatorios de calidad”.

Tabla No 6. Relación de Componentes Obligatorios de Calidad

	Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos y Registros
	Procedimiento de Gestión del Riesgo
	Procedimiento Control del Producto o Servicio No Conforme
	Procedimiento Auditoría Interna
	Procedimiento de Revisión por la Dirección
	Procedimiento Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora

Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión



### 6.3 GESTIÓN DEL RIESGO

La administración del Riesgo en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA Constituye el modelo de Control y sus interrelaciones, para que la entidad evalúe e intervenga aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales. La administración del riesgo contribuye a que la Universidad consolide su Sistema de Control Interno y a que se genere una cultura de Autocontrol y autoevaluación al interior de la misma.

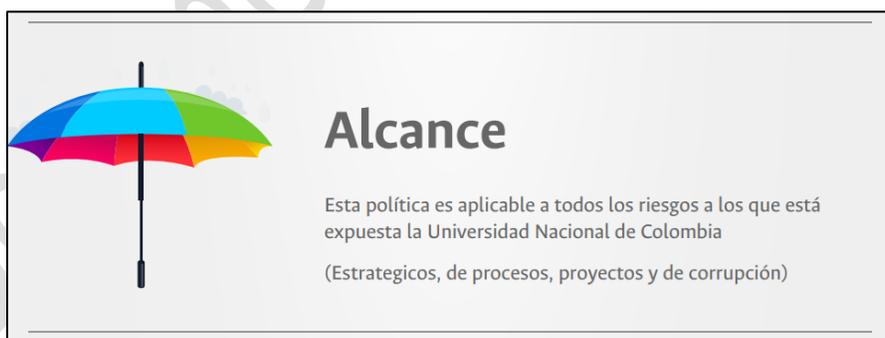


La Universidad Nacional de Colombia dando cumplimiento a su misión institucional gestiona diferentes procesos y proyectos institucionales, que como es natural, estos presentan riesgos, por tanto permite contar con un plan de acción encaminado a administrar y prevenir la ocurrencia de riesgos al interior de la Universidad.

[Escriba aquí]



El adecuado manejo de los riesgos favorece el desarrollo, el crecimiento sostenible de la Universidad Nacional de Colombia y el logro de los objetivos misionales propuestos. Se establece un proceso sistemático que asegure los riesgos y se anticipe a la ocurrencia de dichos eventos.



Se establecen los siguientes lineamientos para el aseguramiento de la gestión del riesgo:

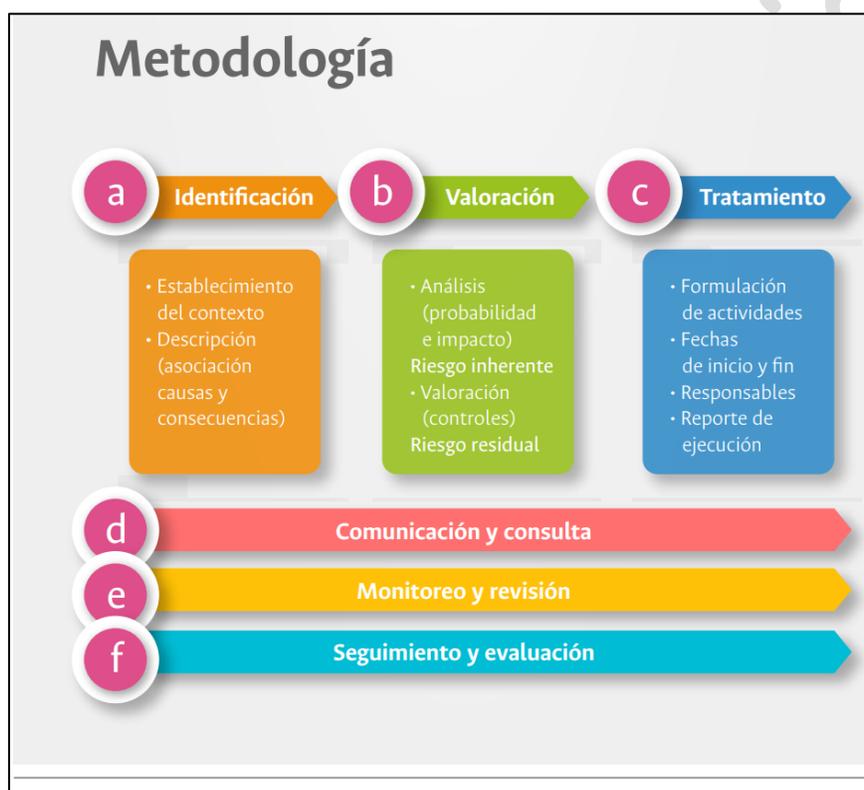
- Guía Administración del Riesgo
- Procedimiento Administración del Riesgo

[Escriba aquí]

- Política Institucional de Administración de riesgos.

La administración del riesgo está compuesto por de seis (6) fases mínimas que garantizan una adecuada implementación.

Gráfico 19. Administración del riesgo en la Universidad Nacional de Colombia



Fuente: [http://siga.unal.edu.co/images/downloads/politicas/2.Politica\\_Gestion\\_del\\_riesgo.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/downloads/politicas/2.Politica_Gestion_del_riesgo.pdf)

**Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas:** La Universidad Nacional de Colombia Divulga su mapa de riesgos institucional el cual identifica, Clasifica, Analiza sus riesgos por procesos. Los Riesgos Institucionales serán consolidados por la Vicerrectoría General (Equipo Técnico de Calidad) y publicados en la página Institucional del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Nacional

Se puede consultar en el Aplicativo SoftExpert, en el primer panel, modulo “Riesgo” en Carpeta de “Consulta”, Subcarpeta “Matriz de riesgo”, y a continuación ver segundo panel donde se [Escriba aquí]



despliegan las carpetas de cada uno de los procesos, ah conduce al tercer panel donde se puede ver el contenido documental de riesgos.

#### 6.4 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS MISIONALES

Dentro de la implementación de la cadena de valor de los procesos misionales, la Universidad Nacional de Colombia entrega a la comunidad interna y externa los productos o servicios denominados:

- I. Actividades, proyectos, programas y planes de extensión
- II. Programa curricular
- III. Generar, innovar o transferir conocimiento

Las características de los anteriores se definen en la Ficha técnica Producto/Servicio U-FT.15.001.015 los cuales se diseñan y desarrollan dentro de las metodologías definidas en acuerdos, resoluciones y demás normatividad que permiten visualizar e implementar los pasos y etapas para su concreción.

Respecto a la creación de un programa curricular, el cual es el acto por el cual el Consejo Superior Universitario –CSU- aprueba la creación de un programa curricular determinado en la Universidad Nacional de Colombia. Dicho programa podrá ser ofrecido por una o varias facultades (interfacultades), sedes (intersedes) o instituciones (interinstitucional). Una vez el CSU aprueba la creación de un programa, entra en vigencia el acuerdo del Consejo Académico mediante el cual aprueba la apertura del plan o planes de estudios. El detalle para la creación de los programas curriculares en la Universidad Nacional de Colombia se puede encontrar en el procedimiento “Creación de un Programa Curricular” código U-PR-05.001.001.

Gráfico 21. Creación de un Programa Curricular.



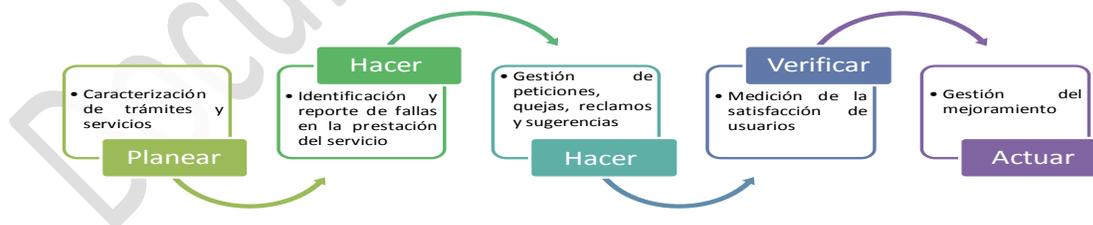
Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

## 6.5 GESTIÓN DEL SERVICIO

### 6.5.1 ENFOQUE AL USUARIO

El enfoque al usuario está encaminado a la satisfacción de necesidades y expectativas de la Comunidad Universitaria en la Universidad Nacional de Colombia, se realiza a través de los distintos canales con principios de información clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad de servicio y se concreta mediante la aplicación de su modelo de Gestión Pública, para más detalle, ver Gráfico 22 “Esquema de la Gestión del Servicio”.

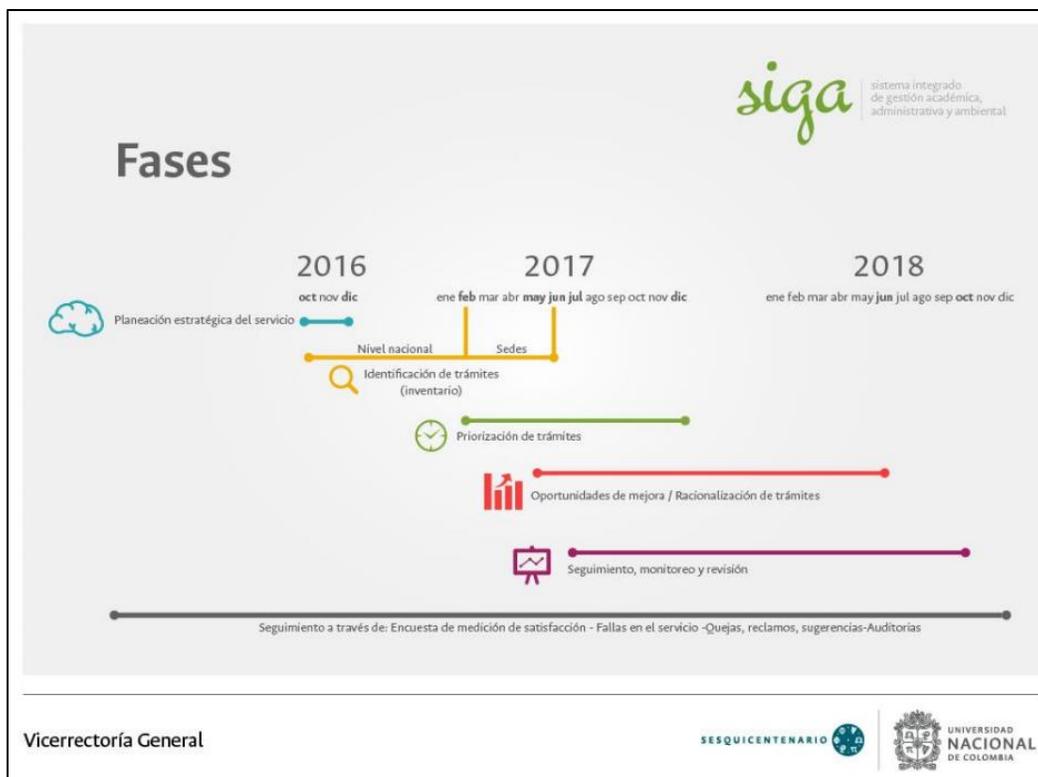
Gráfico 22. Esquema Gestión del Servicio UN”.



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

[Escriba aquí]





### 6.5.2 TRATAMIENTO DE FALLAS EN EL SERVICIO (CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME)

La Universidad Nacional de Colombia definió el “Procedimiento para el tratamiento de fallas en la prestación del servicio/producto” identificado con el código U-PR-15.001.006, el cual establece los lineamientos para el tratamiento de las fallas en la prestación del servicio/producto (servicio/producto no conforme) de la Universidad Nacional de Colombia, para prevenir el uso o entrega no intencionada al usuario.

El procedimiento aplica para los servicios/productos de mayor impacto al usuario definidos previamente por los procesos misionales y los procesos de apoyo de: Bienestar Universitario, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de laboratorios (sólo en aquellos laboratorios que realizan extensión). Inicia con la identificación de las posibles fallas que se presentan en los servicios o productos y termina con el tratamiento dado a las fallas presentadas en la prestación del servicio/producto, el análisis de datos y la toma de acciones a que haya lugar.

[Escriba aquí]

Gráfico 23. Control del producto o servicio No Conforme



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

### 6.5.3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La Universidad Nacional de Colombia definió los siguientes procedimientos para asegurar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad universitaria, así:

Tabla 7. Procedimientos de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Código	Nombre del procedimiento
B-PR-15.001.003	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
M-PR-15.001.003	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS
P-PR-15.001.001	QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
Z-PR-15.001.003	SISTEMA DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

Mediante la Resolución de Rectoría No. 464 de 2014, se le entrega la responsabilidad de la coordinación de las actividades institucionales del sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos. Las Secretarías de Sede son las responsables operativas de la recepción y trámite del sistema.

A su vez, el Sistema se actualizó a través de las Resoluciones de Rectoría 988 y 1376, ambas de 2016 y se encuentra en proceso de cambio a una nueva plataforma.

[Escriba aquí]



quejasyreclamos.unal.edu.co

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Está en: Universidad Nacional de Colombia / Sistema de Quejas y Reclamos

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

UN

Inicio [¿Quién puede usar el SQRS?](#) [¿Cómo se realiza el trámite?](#) [¿Cuándo obtendré respuesta?](#)

### Bienvenidos

El Sistema de Quejas y Reclamos UN, es un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o felicitación a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, con el fin de ser un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria en la administración pública y ser fuente de información para el mejoramiento de los procesos de la UN.

RECUERDE

#### Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

#### Sistema de Quejas y Reclamos

[Guía de Uso del Sistema \(Video\)](#) [English](#)

Sede: \*  
Bogotá

¿Qué clase de comentario quiere enviar? \*

#### 6.5.4 MEDICION ANALISIS Y MEJORA - MEDICIÓN DEL SERVICIO

**Satisfacción del usuario:** La universidad Nacional de Colombia ha implementado las actividades necesarias para el aseguramiento de la satisfacción del usuario en el procedimiento documentado denominado "Satisfacción del usuario"



Gráfico 24. Satisfacción del Usuario



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

## 6.6 INSTALACIONES FÍSICAS Y CONDICIONES AMBIENTALES

[Escriba aquí]



La Universidad Nacional de Colombia asegura la Infraestructura física y tecnológica (Equipos, Hardware y Software) y las condiciones ambientales necesarios, así como su mantenimiento con la finalidad de cumplir con los requisitos del servicio en sus ocho (8) sedes a nivel nacional, mediante la gestión por procesos de apoyo:

- **Gestión de servicios y recursos bibliotecarios**
  - Formación y competencias informacionales
  - Servicios Bibliotecarios
  - Gestión de Servicios Bibliotecarios
  - Gestión Electrónica de la Producción Académica de la Universidad.
  - Diseño y Administración del Sistema Nacional de Bibliotecas
- **Gestión de Laboratorios – Sistema Nacional de Laboratorios**
  - Gestión de Apoyo técnico a Laboratorios
  - Gestión Operativa de laboratorios
  - Planeación Estratégica del Sistema Nacional de Laboratorios
- **Gestión de Información**
  - Gestión Documental
  - Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Gestión administrativa y financiera.**
  - Coordinación y Gestión de Procesos Administrativos y Financieros.
  - Servicios Generales y de Apoyo Administrativo.
  - Gestión de Espacios Físicos

Se establecen los siguientes procedimientos documentados para asegurar los requisitos normativos, así:

- **Gestión de apoyo técnico a laboratorios:** Desarrollar las actividades de soporte necesarias para llevar a cabo la gestión operativa de los laboratorios.
- **Gestión operativa de laboratorios:** Prestar los servicios de los laboratorios, Dirección Nacional de Laboratorios y Direcciones o Coordinaciones de Laboratorios de Sedes, como apoyo a los procesos misionales de formación, investigación e innovación y extensión, de acuerdo a los requisitos legales y usuarios.
- **Planeación estratégica del Sistema Nacional de Laboratorios:** Planear las actividades tendientes al direccionamiento estratégico del Sistema Nacional de Laboratorios, para garantizar el desarrollo de las actividades misionales de los laboratorios de la Universidad.



## 6.7 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Los laboratorios acreditados de la Universidad Nacional cuentan con equipos y dispositivos de medición y ensayo en los cuales se aseguran las condiciones de correcta ejecución para la actividad y de estado de calibración (Incluido el muestreo, la preparación de los ítems de ensayo y/ calibración y el procesamiento y análisis de datos de ensayo y/ calibración). Tanto los equipos como su software utilizado para los ensayos, calibraciones y el muestreo se encuentran patronados y/o calibrados que aseguran la exactitud requerida y cumplen con las especificaciones pertinentes para los ensayos y/o calibraciones concernientes.

La universidad Nacional de Colombia, para todos sus laboratorios dispone del sistema de información “HERMES”, el cual se encuentra en implementación desde el año 2013 para administrar la información relativa a:

- Personal competente en operación de equipos y dispositivos.
- Inventario de laboratorios acreditados
- Instrucciones de uso y mantenimiento de equipos y dispositivos.
- Inventario, identificación y especificaciones de equipos y dispositivos.
- Conservación de registros de calibración
- Hojas de vida de equipos y dispositivos y programas de mantenimientos
- Procedimientos, instructivos, guías, fichas técnicas y protocolos de equipos y dispositivos.

Para más detalle, puede consultar el procedimiento documentado en el siguiente enlace web:

<http://www.hermes.unal.edu.co/>

## 6.8 EVALUACIÓN Y AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Universidad cuenta con sistemas de evaluación y autoevaluación que le permiten orientar las correcciones estructurales u ordinarias y evidenciar oportunidades de mejora que apoyen la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos tanto de gestión de los procesos como institucionales.

### 6.8.1 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La mejora continua es el objetivo principal del Sistema Integrado de Gestión. Para el efecto, la alta Dirección ha determinado llevar a cabo revisiones del SIG periódicamente mínimo una cada año o cuando se requiera; que permitan evaluar el funcionamiento, la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema y su sostenibilidad. Así mismo, la Dirección a través de [Escriba aquí]

las Revisiones por la dirección, evalúa las oportunidades de mejora, las necesidades de realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, para lo cual diseñó el procedimiento “Revisión por la Dirección” Código U-PR-14.002.002.

Gráfico 25. Procedimiento de Revisión por la Dirección



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

### 6.8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Se realiza seguimiento y medición de los procesos a través de los indicadores de gestión con la finalidad de demostrar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados así como el manejo de los recursos disponibles, los cuales provienen de diferentes fuentes como:

- Plan Global de Desarrollo – Reportes BPUN (Banco de Proyectos): <http://rendiciondecuentas.unal.edu.co>
- Indicadores de Proceso: [http://www.unal.edu.co/control\\_interno/infinternos.html](http://www.unal.edu.co/control_interno/infinternos.html)
- Informes de Gestión- <http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/informes.html>
- Informes de Seguimiento resultado de la evaluación independiente – ONCI - [http://www.unal.edu.co/control\\_interno/infinternos.html](http://www.unal.edu.co/control_interno/infinternos.html)

Los parámetros para el diseño, construcción, aprobación, reporte, análisis y mejora de los indicadores de gestión están a cargo de la Dirección de Planeación Nacional y estadística de la Universidad Nacional de Colombia y se encuentran definidos en el Manual de Indicadores de Gestión U-MN-15.001.003.

[Escriba aquí]

### 6.8.3 AUDITORÍA INTERNA

La Universidad Nacional de Colombia, ha estructurado un subsistema de auditorías internas que le permiten cumplir con la tarea de auto evaluación del Sistema Integrado de Gestión y orientar al mejoramiento continuo del desempeño de sus procesos, para lo cual ha previsto su procedimiento de auditorías internas que se resume en el gráfico 26 “Auditoría Interna”.

Gráfico 26. Auditoría Interna



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

### 6.9 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

La Universidad Nacional de Colombia está comprometida con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión mediante el uso de la Política Integrada, los objetivos de SIGA, los resultados de procesos de autoevaluación, Auditorías internas, Análisis de Datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas, recomendaciones de procesos de acreditación, evaluación de satisfacción del Usuario, quejas, reclamos y sugerencias, la Revisión por la Dirección y demás fuentes de oportunidades de mejora.

La Universidad Nacional de Colombia determina y toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades para prevenir o vuelvan a ocurrir, acciones que se asegura que sean apropiadas a los efectos de las no conformidades reales o potenciales, así mismo identificando oportunidades de mejora de los procesos, servicios y productos que presta la entidad.

[Escriba aquí]

Gráfico 27. Mejoramiento Continuo

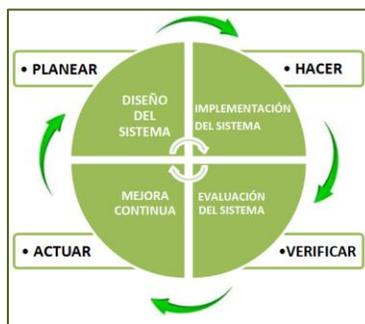


Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

### 6.9.1 CICLO PHVA – Mejora Continua

El instrumento inicial para abordar el trabajo fue el ciclo PHVA dado que la complementariedad de los sistemas se encontraba especialmente en la dinámica del proceso de gestión, acompañado de una mirada de mejoramiento. Su diseño facilita la creación de una propuesta integral a la que concurrieron las normativas. Así, en el sistema de Mejor Gestión se articularon los requisitos generales de las normas; en concordancia, en el ciclo PHVA.

Gráfico 28. Ciclo PHVA



Fuente: Proceso de Mejoramiento de la Gestión

○ Al Planear, a la “P”, le corresponde la acción de diseñar el sistema e incluirlo en la planeación estratégica, de gobierno y operativa, y determinarle objetivos y metas. Así se

[Escriba aquí]



integraron los componentes de Direccionamiento Estratégico, Ambiente de Control y Administración del Riesgo del Subsistema de control Estratégico del MECI con la responsabilidad de la Dirección y la gestión de recursos de la NTC GP1000.

- Al Hacer, a la “H”, se le endilgo la implementación del Sistema cuya principal estrategia fue el premio de mejor gestión y los procesos de capacitación y formación de los participantes. Así la Prestación del Servicio de la norma de calidad se articuló con los componentes Comunicación Pública, información y Actividad de Control del Subsistema de Gestión del MECI.
- Al verificar, la “V”, se le encargo la evaluación, en sus diferentes modalidades: La Autoevaluación, La Evaluación, la Evaluación independiente y la Evaluación Externa.
- Al Actuar, a la “A”, se le atribuyo las acciones de mejoramiento continuo y los planes de contingencias, y tomar las decisiones pertinentes para mantener el ciclo abierto a nuevas demandas y nuevos modos de operar.

De la misma manera, en el verificar y en el actuar de dicho ciclo, se integraron la medición, el análisis y la mejora de la NTC GP 1000:2009 y los componentes de Autoevaluación, evaluación independiente y planes de mejoramiento del Subsistema de control de evaluación del MECI 2014.

#### **6.9.2 PLANES DE MEJORAMIENTO**

Los planes de mejoramiento de la Universidad se construyen resultado de las evaluaciones y autoevaluaciones de los procesos y del funcionamiento en general del sistema a partir de diferentes fuentes: Auditorías interna, Auditorías externas, Análisis de datos del sistema (Indicadores de Gestión). Análisis del reporte de las fallas en la prestación del servicio, - Autogestión y autoevaluación, Evaluación de satisfacción de usuarios, Resultados de la revisión por la dirección, Seguimiento y medición de procesos/productos/servicios, Quejas, reclamos y sugerencias de servidores o usuarios, Administración del Riesgo, Evaluación independiente de la Oficina Nacional de Control Interno – ONCI, Evaluación Independientes de Entes Externos,- Requerimientos proceso Acreditación Institucional y de Programas, Cumplimiento de los objetivos de calidad.

Estos planes deben cumplir con el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora U-PR-15.001.005. Los planes de mejoramiento se administran desde el **Módulo Acciones** del aplicativo Soft Expert, en el cual se generan los planes de mejoramiento que arrojan las no conformidades, Oportunidades de Mejora y Observaciones que se generan en la institución. Se

[Escriba aquí]



excluyen del procedimiento los planes de mejoramiento derivados de procedimientos académicos de autoevaluación y acreditación de programas.

### 6.10 BASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIGA

A nivel puramente técnico, la integración de la gestión de los sistemas apela a las bondades de un nuevo esquema de las normas técnicas de calidad, denominado Estructura de Alto Nivel, así:



A partir de estos elementos, el derrotero se presupuesta en los siguientes términos:

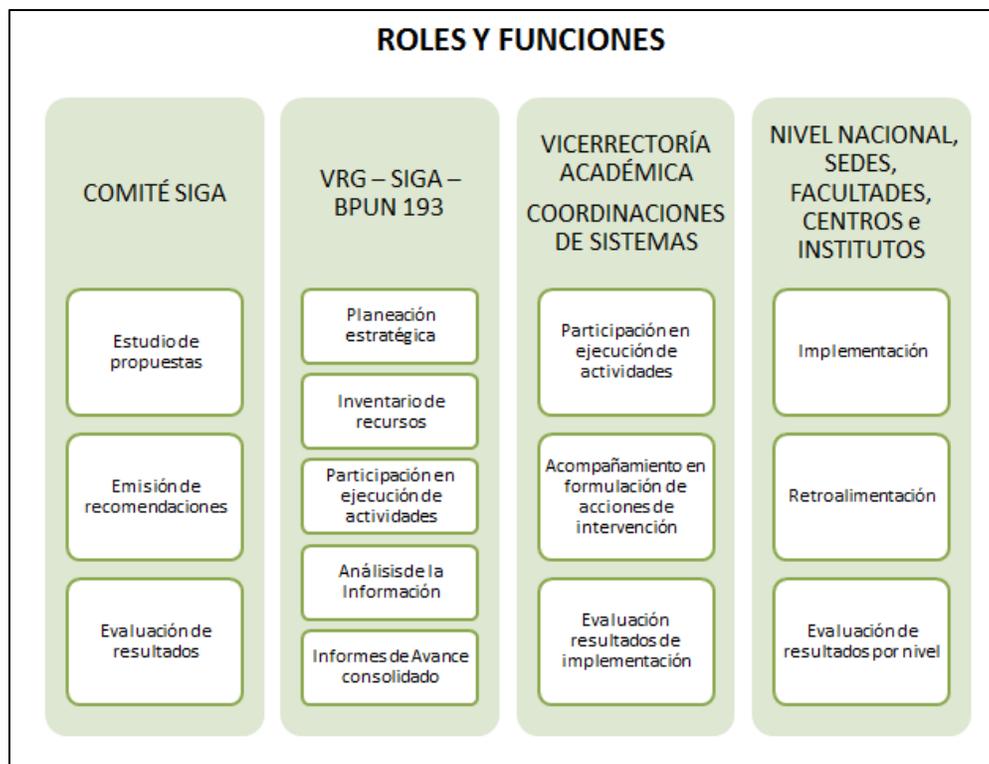


Como se evidencia, el Programa establece como uno de sus pilares fundamentales la transición normativa hacia las versiones más recientes de las normas técnicas de calidad, que para el caso que nos ocupa, corresponden a las ISO:2015 y al Decreto 1072 de 2015, sin desconocer, obviamente, las particularidades y vigencias de los demás referentes normativos. Y en este sentido, de manera paralela, los Sistemas de Calidad, Ambiental, Salud y Seguridad en el Trabajo y Seguridad de la Información, proveyeron la información necesaria para establecer el *Nivel de Implementación* de tales Sistemas en la Universidad, dando como resultado conclusiones sobre las cuales los tales toman las medidas necesarias de alistamiento y acción para equipararse a los condicionamientos de las precitadas versiones vigentes en materia de norma técnica de calidad.

Lo anterior tiene su correspondiente evidencia y efecto en lo concerniente a las actividades establecidas en los Proyectos BPUN al interior de la Universidad.

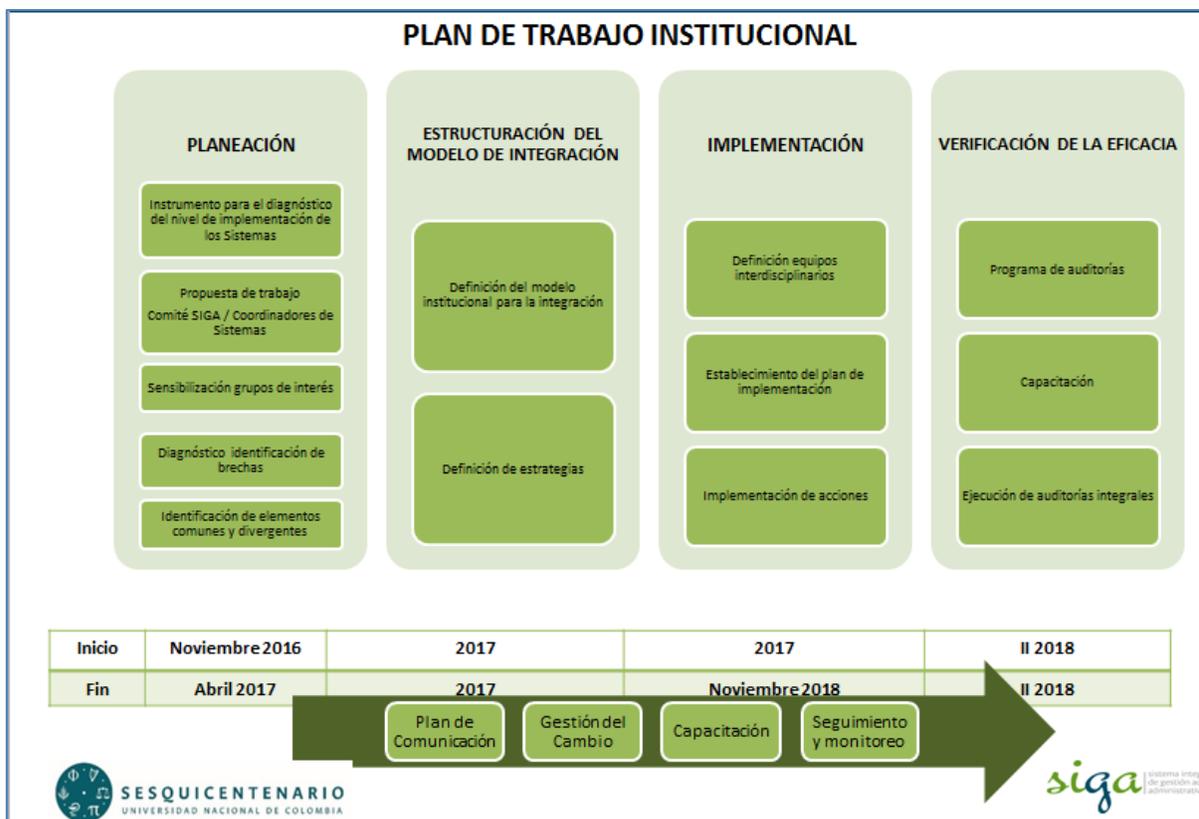
Así las cosas, la participación de los Sistemas resulta más que relevante para alcanzar el objetivo trazado, pero no se circunscribe solo a éstos, sino a los diferentes actores que se comunican e interactúan a través de los elementos convergentes identificados:

[Escriba aquí]



### PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

Partiendo de la conceptualización de las diferentes etapas que componen el reto de generar condiciones para el desarrollo paralelo de los elementos que se entienden como convergentes entre los Sistemas involucrados, el trabajo se concibe en los siguientes términos:



## RESULTADOS ESPERADOS

La integración de la gestión de los sistemas va más allá de ser un concepto de trabajo en equipo o el uso adecuado de herramientas que permita una comunicación eficiente entre los mismos. La integración de la gestión se configura en la base de un cambio dirigida a la interiorización de una nueva forma de desempeño en el que los recursos asociados se optimizan, los aspectos documentales se simplifican, se incrementan los controles entre procesos y lo que es fundamental, una visión integral y coherente, donde se establecen elementos de armonización, sin perder la autonomía propia, asociada a la particularidad de cada sistema.

En ese orden de ideas, los resultados esperados se pueden resumir de la siguiente manera:

[Escriba aquí]



## DESARROLLO DEL PROGRAMA DE TRABAJO

El ejercicio está dividido en dos fases: Fase I, busca la participación de todas las sedes, con el acompañamiento de asesores del Nivel Nacional, para la construcción colectiva de las metodologías de los diferentes componentes transversales de los sistemas de gestión. Fase II, consolidación de los resultados del trabajo de las sedes y generación de las metodologías finales.

### FASE I. Metodología mesas de trabajo en sedes para la integración de los sistemas

**Objetivo:** Construir propuestas para los diferentes temas transversales de transición e integración, con la participación de delegados de las Sedes de los diferentes Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, Gestión Documental), con el acompañamiento de asesores del Nivel Nacional.

[Escriba aquí]



**Proceso:**

1. Conformación de las Mesas de Trabajo en las Sedes, según convocatoria institucional (oficio de Vicerrectoría General).
2. Envío de los documentos de referencia para el desarrollo de cada tema, a cada Sede.
3. El Asesor del Nivel Nacional designado para la Mesa de Trabajo dará a conocer a los participantes todos los temas transversales de transición e integración que estarán distribuidos en las diferentes sedes e indicará los temas que se abordarán en las visitas:
  - Elementos convergentes:
    - Identificación y Evaluación de requisitos legales y otros
    - Análisis de contexto
    - Caracterización de usuarios y partes interesadas
    - Funciones y responsabilidades
    - Revisión por la Dirección
    - Revisión de la caracterización de procesos y requisitos, en un enfoque integral
    - Procedimiento tratamiento de no conformidades, acción correctiva
    - Control de documentos, control de registros
    - Liderazgo
  - Otras acciones a cargo de dependencias y líderes estratégicos:
    - Gestión del cambio
    - Rendición de cuentas
    - Auditoría interna
  - Complementarios:
    - Políticas institucionales
    - Objetivos de cada sistema y determinación de la integración de los elementos convergentes
    - Comunicación, participación y consulta
    - Investigación de accidentes e incidentes
    - Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles
  - Acuerdos:

[Escriba aquí]



- Designación de un representante de la Mesa de Trabajo en cada Sede
- Conforme a los temas asignados a la Sede, el Asesor expondrá los criterios a tener en cuenta para la construcción de las respectivas propuestas y los productos esperados.
- Consolidación y entrega del producto final al equipo de trabajo del Nivel Nacional.

La distribución de los temas por Sedes para trabajar en la Fase I es la siguiente:

TEMAS	PRODUCTO ESPERADO
Identificación y Evaluación de requisitos legales y otros	* Formato estandarizado de Matriz legal para los sistemas de gestión que identifique a que proceso le aplica la normatividad. *Formato de verificación del cumplimiento legal. *Procedimiento unificado
Análisis de contexto	*Establecimiento de la metodología unificada para la realización del análisis de contexto para los sistemas. *El análisis de contexto por Sistema
Caracterización de usuarios y partes interesadas	* Adaptación de la Guía del DAFP a la realidad de la Universidad, teniendo en cuenta que se deben identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. * Caracterización de los usuarios y de las Partes Interesadas de la Universidad, evidenciando los elementos convergentes de la integración de la gestión de los Sistemas

[Escriba aquí]



TEMAS	PRODUCTO ESPERADO
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Metodología para establecer las funciones y responsabilidades en todos los sistemas.</li> <li>* Propuesta de acto administrativo de funciones y responsabilidades de cada uno de los Niveles de la Universidad en la implementación y mantenimiento de los sistemas.</li> </ul>
Revisión por la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento con alcance para todos los sistemas</li> <li>* Formato (unificado o particular para cada Sistema), con su respectivo instructivo</li> </ul>
Revisión de la caracterización de procesos y requisitos, en un enfoque integral	Metodología para la revisión de las caracterizaciones.
Acción correctiva, preventiva y de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Metodología para abordar el tema</li> <li>*Documentos actualizados</li> </ul>
Control de documentos, control de registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Plan de trabajo para la actualización de las TRD</li> <li>* Plan de transición, migración de información al SoftExpert.</li> <li>* Lineamientos de Gestión y Patrimonio, frente a los registros. (TRD).</li> <li>* Propuesta de modificación de procedimiento tratamiento TRD, incluyendo todos los sistemas de gestión y los tiempos de retención documental</li> <li>* Tablas de Retención Documental de cada Sistema, debidamente revisadas</li> </ul>



TEMAS	PRODUCTO ESPERADO
Liderazgo	*Documento que analice el concepto, las expresiones y los mecanismos de desarrollo del liderazgo en la Universidad *Estrategias que concienticen a la alta dirección de la importancia de los sistemas *Identificación de los mecanismos para que se involucren en los temas de la dirección.

## FASE II. Metodología Consolidación de los Productos Entregados por Mesas de Trabajo

**Objetivo:** Realizar una retroalimentación de las propuestas enviadas por las Sedes en cada uno de los temas para su posterior consolidación y generación de las metodologías finales.

**Proceso:**

1. Retroalimentación y consolidación de los resultados del trabajo de las sedes y generación de las metodologías finales.
2. Presentación de las metodologías finales ante el Comité SIGA, por los líderes de la mesa de trabajo de cada sede.
3. Aprobación de las metodologías por parte del Comité SIGA.
4. Socialización de las metodologías aprobadas

## IMPLEMENTACIÓN E INCORPORACIÓN DE OTROS SISTEMAS

Cubierto el plan de trabajo para 2017, la Universidad se abocará a la implementación específica de los elementos convergentes del Sistema Integrado de Gestión y generará las pautas para la participación de otros sistemas institucionales.

[Escriba aquí]



<b>ELABORÓ</b>	EQUIPO TÉCNICO DE CALIDAD - Nivel Nacional	<b>REVISÓ</b>	EQUIPO ASESOR	<b>APROBÓ</b>	
<b>CARGO</b>	VICERRECTORÍA GENERAL	<b>CARGO</b>	VICERRECTORÍA GENERAL	<b>CARGO</b>	
<b>FECHA</b>	Octubre 2017	<b>FECHA</b>	Octubre 2017	<b>FECHA</b>	