



1. GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El presente manual describe los componentes, la estructura y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad SGC de la Universidad Nacional de Colombia UNAL con el fin de que las partes interesadas conozcan los estándares de calidad a los que se ha comprometido la institución y puedan supervisar su debido cumplimiento.

1.2. ALCANCE DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Este manual aplica para todos los procesos en todos sus niveles (nacional, sede, facultad, centro e instituto) que conforman el SGC y hacen parte del modelo operacional de la UNAL.

1.3. DEFINICIONES

- Calidad: "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos"1.
- Gestión: "Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad"².
- Parte interesada: "Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad"³.
- **Política de la calidad:** 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.
- Objetivo de Calidad: Lo que se busca, o pretende relacionado con el sistema de gestión de calidad.
- Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional SIGA: Sistema de Gestión de la Universidad Nacional de Colombia que integra y armoniza los elementos comunes de los sistemas que lo conforman.
- Caracterización de procesos: 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.
- **Procedimiento:** Documento que describe la forma específica de llevar a cabo un proceso y las características del mismo, definen él quien hace que, como, porque, cuando y donde.

1.4. EXCLUSIONES

La Universidad Nacional de Colombia basa su Sistema de Gestión de la Calidad en el estándar internacional ISO 9001:2015 y considera que no aplican los requisitos del numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.

1.5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley 872 de 2003. "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Decreto 1083 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- ICONTEC. (2015). NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.

Versión:0.0

¹ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC ISO 9000:2015. Bogotá D.C., 2015 Numeral 3.6.2. Página 20.

² NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC ISO 9000:2015. Bogotá D.C., 2015 Numeral 3.3.3. Página 15.

³ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC ISO 9000:2015. Bogotá D.C., 2015 Numeral 3.2.3. Página 14.

Macroproceso Desarrollo Organizacional Proceso Mejoramiento de la Gestión Manual del Sistema de Gestión de Calidad



- 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".
- Resolución 1528 de 2018. "Por la cual se define, se estructura y se establecen roles y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental en la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones que le sean contrarias".

Versión:0.0



2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2.1. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA SEDES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

La UNAL cuenta con nueve (9) sedes (Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, La Paz, Amazonas, Orinoquía, Caribe y Tumaco) distribuidas en el territorio colombiano, tal como se muestra en el mapa representado en la Figura 1. Pese a esto, se considera un solo Campus Nacional; en el que se confluyen diferentes (y muchas veces contradictorias) corrientes de pensamiento y expresiones urbanas que acentúan su carácter como representante de la nación colombiana.



Figura 1: Localización geográfica sedes universidad Nacional de Colombia⁴

-

⁴ Fuente: http://launalcuenta.unal.edu.co/informes-finales-de-gestion/



2.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

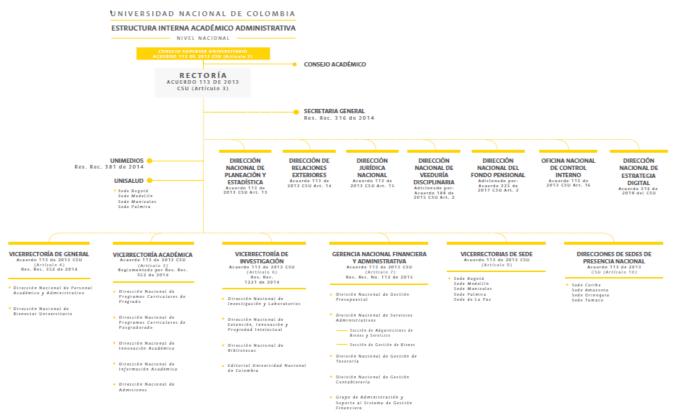


Figura 2: Estructura interna académico administrativa UNAL⁵

⁵ Fuente: https://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/docs/Estructura/2020.01.23 OrganigramaNivelNacional.pdf



2.3. MISIÓN Y VISIÓN UNAL

Misión Artículo 2 del Decreto 1210 de 1993



Visión

En el año 2034 somos la principal universidad colombiana, reconocida por su contribución a la Nación, y por su excelencia en los procesos de formación, investigación, e innovación social y tecnológica. Nuestra capacidad de reinventarnos nos ha llevado a tener una organización académica y administrativa novedosa, flexible, eficiente y sostenible, con comunicación transparente y efectiva en su interior, con la Nación y con el mundo, y comprometida con los procesos de transformación social requeridos para alcanzar una sociedad equitativa, incluyente y en paz.

Figura 3: Plataforma estratégica UNAL



2.4. COMPROMISO ÉTICO

A través de la Resolución de Rectoría 11 de 2018, la UNAL adopta el Compromiso Ético, como un marco de referencia que busca promover comportamientos integros y transparentes en la comunidad universitaria fundamentados en 7 valores representativos (ver figura 4):















COMPARTO EL COMPROMISO ÉTICO DE LA UNAL

RESPETO DIÁLOGO RESPONSABILIDAD EQUIDAD SOLIDARIDAD HONESTIDAD PERTENENCIA

Figura 4: Valores éticos de la UNAL

Documentos asociados: Compromiso ético para la convivencia

Compromiso ético para la convivencia universitaria. Ver página: http://siga.unal.edu.co/index.php/siga/compromiso-etico.



3. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. MODELO SIGA

El Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental, es el modelo básico de referencia desarrollado por la UNAL para el diagnóstico, aplicación, seguimiento, evaluación y análisis de la transformación necesaria y pertinente en el ámbito de gestión institucional, visualizada desde la identificación de aspectos comunes en materia académica, administrativa y ambiental (Ver figura 5).

Modelo Sistema Integrado de Gestión



Figura 5: Estructura modelo SIGA⁶

El Sistema Integrado de Gestión se enfoca en la creación de valor público a partir de la articulación de los diferentes sistemas de gestión que lo conforman de tal manera que se fortalezcan las estrategias de implementación en todos sus niveles de aplicación, optimizando recursos y esfuerzos, aprovechando sinergias y reduciendo el desgaste institucional (Ver figuras 6 y 7).

⁶ Fuente: http://siga.unal.edu.co/index.php/siga/modelo-de-gestion



Elementos Convergentes

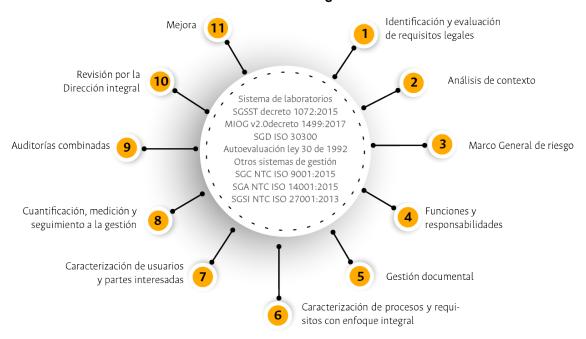


Figura 6: Elementos convergentes modelo SIGA7



Figura 7: Resultados esperados del SIGA8

⁷ Fuente: Elaboración propia

⁸ Fuente: Elaboración propia



3.2. PÓLITICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Política **de Calidad**

La Universidad Nacional de Colombia como Institución de educación superior, en armonía con sus fines misionales y principios, buscando la excelencia en la formación académica, la innovación, la transformación y el enriquecimiento del patrimonio cultural, natural y ambiental del país, está comprometida con la calidad de sus procesos académico - administrativos y especiales, la prestación de sus servicios, el mejoramiento continuo y la generación de valor en los niveles: nacional, sedes, facultades, centros e institutos, mediante objetivos soportados en un conjunto de planes, programas y proyectos para lograr la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.



Figura 8: Política y objetivos de Calidad UNAL9

3.3. ALCANCE DEL SGC

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad se enmarca en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la UNAL a través de la operación de sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo así:

"Diseño y prestación de servicios de educación superior: formación, extensión e investigación en ciencias humanas y sociales, ciencias agropecuarias, ingeniería, artes y arquitectura, ciencias de la salud y ciencias puras"

El SGC aplica tanto en el Nivel Nacional como en las sedes andinas: Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira y las sedes de Presencia Nacional: Orinoquía, Amazonia, Caribe y Tumaco, con excepción de la Sede La Paz que se encuentra en fase de implementación, debido a su reciente inició operaciones en el segundo semestre del año 2019.

De otro lado, es importante mencionar que el requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de la NTC ISO 9001:2015, no es aplicable a los laboratorios de docencia debido a que el servicio que presta este tipo de laboratorios está enfocado en la realización de prácticas académicas con fines docentes en lugar de pruebas o ensayos. Tomando en cuenta lo anterior, se considera que el ejercicio de prácticas académicas corresponde a una labor de evaluación por parte de un docente y no al cálculo que se obtiene a través de un instrumento de medición. Es posible que en muchos casos la práctica académica corresponda a aprender a manejar los equipos de medición del laboratorio por parte de los estudiantes.

 $^{^9 \} Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/informes-presentaciones/Poltica_Calidad_V2.pdf$



4. COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. CONTEXTO INSTITUCIONAL



El análisis del medio ambiente en el que se encuentra inmersa la UNAL, le permite adquirir un conocimiento profundo de aquellos aspectos tanto internos como externos que impactan su propósito y la ejecución de sus procesos. Tales aspectos son susceptibles de influenciarse y mantenerse bajo control con el fin de maximizar los resultados, de ahí que haciendo uso de las herramientas DOFA y PESTAL, se realizó un ejercicio en el que se detalló el contexto institucional recogiendo el punto de vista de los diferentes sistemas que componen el modelo SIGA, incluído el Sistema de Gestión de Calidad SGC.

Documentos asociados:

• Matriz DOFA PESTAL. Ver página: http://siga.unal.edu.co/index.php/siga/modelo-de-gestion.

4.2. GESTIÓN POR PROCESOS



4.2.1 Mapa de procesos UNAL

La propuesta del nuevo mapa de procesos que se encuentra en revisión se representa a través de una analogía de un modelo atómico en el cual, las funciones sustantivas de la Universidad Nacional de Colombia son el núcleo del átomo: el aprendizaje o la formación, que corresponde al saber consolidado; la investigación o creación, que corresponde al saber desarrollado; y la intervención en el mundo o la extensión, que corresponde al saber intercambiado (Integración de las funciones misionales). En las órbitas de este núcleo gravitan elementos con los que se generan fuerzas de atracción que permiten mantener en equilibrio la estructura del átomo, que para este caso corresponden a los procesos que apoyan y evalúan la gestión de la Universidad (Ver figura 9).



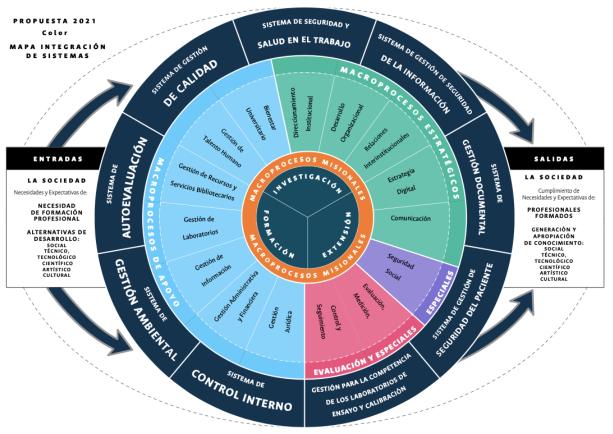


Figura 9: Mapa de procesos UNAL¹⁰

Están vinculados al entorno de la alta dirección, se refieren ha como se planifica, **Procesos** establece políticas y estrategias, se establecen objetivos, provisión de Estratégicos: comunicación, relaciones interinstitucionales, desarrollo organizacional y demás directrices que fijan el rumbo de la Universidad Nacional de Colombia. Son aquellos que permiten cumplir la misión y los objetivos para el cual fue creada la Universidad Nacional de Colombia, al desarrollo de la prestación del Procesos Misionales: servicio. La cadena de valor de la Universidad se identifica en la línea de procesos · Brindan soporte suministrando recursos, servicios e información para el Procesos de Apoyo: cumplimiento de la misión institucional y del funcionamiento a los procesos misionales. · Procesos necesarios para medir y recopilar los datos insumo para el análisis del desempeño institucional, a partir de los cuales se plantea el mejoramiento Control y Evaluación: continuo. Dentro de estos procesos se incluyen actividades de auditoría independiente. · Corresponde a los procesos que por su naturaleza no se incluyen dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión, pero atienden los lineamientos del SIGA **Procesos Especiales** para su sostenibilidad y mantenimiento propios (Seguridad social en Salud, Seguridad Social En Pensiones).

Figura 10: Clasificación de procesos UNAL¹¹

¹⁰ Esta versión del mapa de procesos de la UNAL se encuentra en revisión

¹¹ Fuente: http://siga.unal.edu.co/index.php/siga/modelo-de-gestion



4.2.2 Caracterización de procesos:

La caracterización de procesos se utiliza como una herramienta que permite describir las particularidades y la dinámica de cada uno de los procesos que hacen parte del mapa institucional, incluyendo su objetivo, responsables, alcance, nivel de aplicación, la relación con los demás procesos internos o externos, los elementos o información de entrada y salida, el vínculo con usuarios y proveedores, así como las actividades de transformación enmarcadas en el ciclo PHVA.

Para su definición se ha tenido en cuenta el enfoque de cadena de valor como la relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, permitiendo a los diferentes procesos dialogar e interconectarse, sin perder de vista que su razón de ser se centra en la satisfacción de necesidades y expectativas de las partes interesadas (Ver figura 11).



Figura 11: Ruta de caracterización de procesos con enfoque de cadena de valor¹²

Documentos asociados:

U.CP.XX.XXX Caracterización de procesos. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.

¹² Fuente: Elaboración propia



4.3. GESTIÓN DEL RIESGO



La administración del riesgo en la UNAL se configura como una herramienta de control que le permite evaluar e intervenir aquellos eventos, bien sea internos o externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales, al tiempo que contribuye a la consolidación de su Sistema de Control Interno y al fortalecimiento de la cultura de autocontrol y autoevaluación. Para su despliegue en toda la universidad se diseño un marco general, concebido como una estructura de alto nivel que contempla las diferencias y similitudes metodológicas de las diversas tipologías de riesgo a las que se encuentra expuesta, con el fin de optimizar esfuerzos institucionales en su gestión.

Para el caso del Sistema de Gestión de Calidad se consideran los riesgos de procesos que se clasifican en operativos y de corrupción (Ver figura 12).



Figura 12: Estructura marco general para la gestión del riesgo UNAL¹³

¹³ Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Riesgos/Generalidades proceso para gestion del riesgo 2020.pdf.



4.3.1 Política de gestión del riesgo

Política **del Riesgo**

"La Universidad Nacional de Colombia, se compromete con la probidad institucional, la integridad académica y la previsión de los riesgos, mediante el monitoreo permanente para la mejora continua y el fortalecimiento del desempeño de los procesos, el desarrollo de las personas y la transparencia en la gestión institucional; a través de metodologías para la gestión colectiva e individual del riesgo, estableciendo acciones y controles para la gestión priorizada de acuerdo a la probabilidad e impacto.

Esta política es aplicable a todos los riesgos a los que está expuesta la Universidad Nacional de Colombia como son los estratégicos, de procesos, proyectos, corrupción y los que incorpore los diferentes sistemas de gestión en el modelo SIGA"



Figura 13: Política institucional de gestión del riesgo UNAL14

4.3.2 Metodología para la gestión del riesgo

La UNAL dando cumplimiento a su misión institucional gestiona diferentes procesos y proyectos institucionales, que como es natural, están expuestos a riesgos tanto operativos como de corrupción, por lo que debe contar con un método sistemático que le permita abordarlos de tal manera que pueda anticiparse a la ocurrencia de dichos eventos minimizando sus efectos adversos. De allí que el adecuado manejo de la incertidumbre que rodea su operación favorezca su desarrollo, su crecimiento sostenible y el logro de los objetivos misionales trazados.

La metodología para la administración del riesgo adoptada en la universidad está compuesta por seis (6) fases mínimas que garantizan una adecuada implementación (Ver figura 14), mientras que la información resultante de su aplicación, es decir los mapas de riesgos por proceso, son gestionados en el módulo de "Riesgos" que hace parte de la herramienta institucional SoftExpert© y publicados en el portal del respectivo proceso. De igual forma el mapa de riesgos de corrupción institucional se encuentra disponible para consulta en el link de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" y en la página web del SIGA: http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/componentes-transversales.

¹⁴ Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Gestion Riesgo.pdf.



Metodología

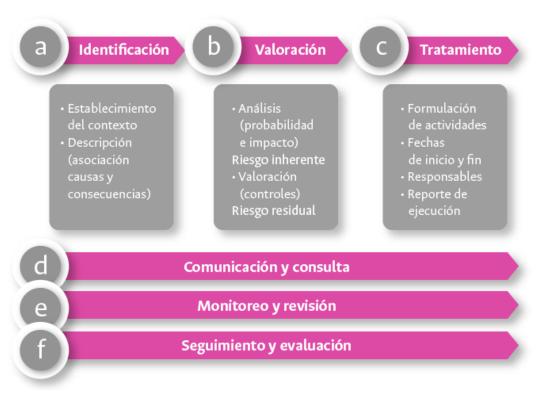


Figura 14: Metodología para la gestión del riesgo UNAL¹⁵

Documentos asociados:

- U.GU.15.001.003 Guía para la administración de riesgos UN. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.15.001.028 Ficha de escenario de riesgos. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.15.001.029 Evaluación Eficiencia de Controles. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.15.001.030 Matriz DOFA contexto de proceso. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.15.001.031 Evaluación de eficiencia controles de corrupción. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- Mapas de riesgos de procesos. Ver Módulo "Riesgos" aplicativo SoftExpert©

¹⁵ Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/downloads/politicas/2.Politica Gestion del riesgo.pdf.



4.4. GESTIÓN DEL CAMBIO

Gestión del Cambio es la práctica formal que atiende, tramita y asegura los cambios que se introducen e implementan de forma coordinada y controlada en un proceso, proyecto o Sistema de Gestión con el fin de minimizar la afectación de la gestión institucional.

La UNAL gestiona los cambios del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con lineamientos institucionales, metodologías planificadas y oportunidades de mejora. Esta práctica se usa cuando hay transiciones de tipo político, económico, social, tecnológico, de procesos, ambientales, legales, de innovación, de investigación y académico, dependiendo de la naturaleza y la motivación del cambio. La necesidad de gestionar un cambio sea temporal o de carácter permanente requiere de una adecuada comunicación y participación de las partes interesadas, considerada en la U.GU.SIGA.002 Guía de Gestión del Cambio adoptada a nivel institucional (Ver figura 15).



Figura 15: Proceso para gestionar los cambios del SIGA¹⁶



• U.GU.SIGA.002 Guía de gestión del cambio. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©

4.5. COMUNICACIÓN



¹⁶ Fuente: U.GU.SIGA.002 Guía de Gestión del Cambio

Código:U.MN.15.001.015



4.5.1 Roles y responsabilidades del SGC:

La Resolución 1528 del 2018 establece los roles y responsabilidades del SIGA así como su estructura operativa en los diferentes niveles de la Universidad (Nacional, Sede, Facultad / Centro / Instituto) al tiempo que decreta que el Sistema de Gestión de Calidad hace parte de este modelo. Por lo anterior y en concordancia con la mecionada resolución se estructuran los siguientes roles y responsabilidades para el SGC.

Tabla 1: Roles asociados al Sistema de Gestión de Calidad UNAL

SIGLA	ROL	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
ECE	Entes de Control Externo	 Ejercer control fiscal de la institución incluyendo el control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficacia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales. 	Constitución Política de 1991 Art 267 inciso 3
CNCSCI	Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno	 Evaluar el estado del Sistema de Control Interno de acuerdo con las características propias de la Universidad Nacional de Colombia y aprobar las modificaciones, actualizaciones y acciones de fortalecimiento del sistema a partir de la normatividad vigente, los informes presentados por el jefe de control interno o quien haga sus veces, organismos de control y las recomendaciones del Sistema Integrado de Gestión Académico Administrativo y Ambiental, o quien haga sus veces. 	Resolución 316 de 2018 Art 8. Numeral 8.1. Literal a).
R/VRG	Rector / Vicerrector General	 Definir y garantizar el cumplimiento de la política y los objetivos del SGC en la Universidad Nacional de Colombia. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que sea competencia del SIGA. Proporcionar las condiciones, recursos y los mecanismos para la implementación, sostenibilidad y mejora del SGC en la Universidad. 	Resolución 1528 de 2018. Capítulo I. Del nivel nacional. Art 7.
CSIGA	Comité Directivo SIGA	 Analizar y avalar las políticas integradas que en materia de gestión institucional se desarrollen al interior de la Universidad, recomendando o no su pertinencia, de acuerdo con las normas constitucionales, legales y reglamentarias vigentes. Definir lineamientos y directrices que incorporen de manera estratégica y unificada en todas las Sedes de la Universidad Nacional de Colombia, la apropiación, implementación, evaluación, seguimiento y mejora del SGC. Conceptuar sobre los planes, programas y proyectos que surjan con ocasión de actividades inherentes a la gestión académica, administrativa y ambiental 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. Avalar el ejercicio de las auditorías internas del SGC. Aprobación de la estrategias para la socialización a la comunidad universitaria y partes interesadas sobre los avances y evaluación del SGC. Evaluar los resultados del SGC determinando la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia y proponiendo acciones de mejora. Informarse, conceptuar y/o pronunciarse, según sea el caso, sobre los aspectos relacionados con lo establecido en el literal g) del artículo 11 de la presente Resolución, relacionado con la posible articulación con otras instancias de decisión y apoyo al interior de la Universidad. 	Resolución 1528 de 2018. Capítulo I. Del nivel nacional. Art 9.
ONCI	Oficina Nacional de Control Interno	 Evaluar la planeación, ejecución y control en la gestión de los procesos, programas, planes y proyectos de la Universidad, desde el rol del evaluador independiente. Su finalidad es generar información, recomendaciones, alertas y aprendizajes que contribuyan al mejoramiento de la gestión. 	Resolución 316 de 2018
VRS/DS	Vicerrectoría de Sede / Dirección de Sede	Garantizar el cumplimiento de la política del SGC y sus objetivos en la Universidad Nacional de Colombia en la Sede.	Resolución 1528 de 2018



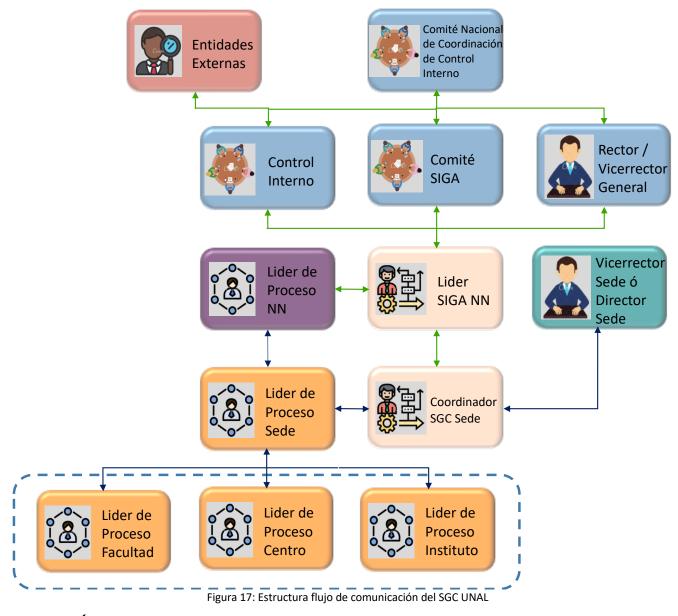
SIGLA	ROL	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
		 Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que sea competencia del SGC en la Sede. Definir planes, programas o actividades que permitan la integración de los sistemas de gestión aplicables en la Sede, en articulación con los lineamientos del Comité Directivo SIGA. Proporcionar las condiciones, recursos y los mecanismos para la implementación, sostenibilidad y mejora del SGC en la Sede. Evaluar y hacer seguimiento a los resultados del SGC y proponer acciones de mejoramiento en la Sede. Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas. 	
LSNN	Líder SIGA NN	 Apoyar técnicamente a las instancias competentes en lo relacionado con las políticas que en materia de gestión institucional se desarrollan al interior de la Universidad, recomendando su pertinencia, de acuerdo con las normas internas y externas vigentes. Someter a consideración del Comité Directivo SIGA, las propuestas de lineamientos y directrices técnicas, para la implementación, evaluación y seguimiento del SGC. Definir, proponer y liderar el ejercicio de auditorías del SGC, conforme a su alcance. Revisar las normas aplicables, velando por su adecuada articulación con el SGC. Preparar y consolidar la información necesaria y suficiente para que el Comité Directivo SIGA tome decisiones y defina acciones de mejoramiento. Evaluar los resultados de la implementación de los componentes del SGC y recomendar acciones de mejora. Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas y de estas al Comité Directivo SIGA. 	Resolución 1528 de 2018
CSS	Coordinador SGC Sede	 Apoyar técnicamente a las instancias competentes en lo relacionado con las políticas que en materia de gestión institucional se desarrollan al interior de la Sede, Facultad, Centro e Instituto, recomendando su pertinencia, de acuerdo con las normas internas y externas vigentes, en articulación con los lineamientos del Comité Directivo SIGA. Proponer estrategías para la implementación, evaluación y seguimiento del SGC. Liderar el ejercicio de auditorías del SGC en sede, conforme a los lineamientos institucionales. Revisar las normas aplicables en sede, velando por su adecuada articulación con el SGC. Preparar y consolidar la información necesaria y suficiente conforme a los requerimientos del Equipo Técnico Nacional. Evaluar los resultados de la implementación de los componentes del SGC en sede y recomendar acciones de mejora. Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas. 	Resolución 1528 de 2018
LPNN	Líder de proceso nivel nacional	 Hacer cumplir la política del SGC y sus objetivos en la Universidad Nacional de Colombia al interior del proceso. Hacer cumplir la normativa externa e interna que sea competencia del SGC. Asegurar que se cumplan los planes, programas o actividades que permitan la implementación de los componentes del SGC en el proceso. 	Resolución 1528 de 2018



SIGLA	ROL	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
		 Evaluar y hacer seguimiento a los resultados del proceso con respecto a los componentes del SGC y proponer acciones de mejoramiento. Comunicar y hacer participes de los lineamientos y la información relevante para el proceso a los líderes pares de los procesos en Sedes, Facultades, Centros e Institutos. Consolidar información relevante del proceso en el Nivel Nacional, Sede, Facultad, Centros e Institutos para el análisis de la gestión. Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas. 	
LPS	Líder de proceso sede	 Hacer cumplir la política del SGC y sus objetivos en la Universidad Nacional de Colombia en el proceso. Cumplir con la normativa externa e interna que sea competencia del SGC. Ejecutar los planes, programas o actividades que permitan la implementación de los componentes del SGC aplicables en el proceso Evaluar y hacer seguimiento a los resultados del proceso con respecto a los componentes del SGC y proponer acciones de mejoramiento. Comunicar y hacer participes de los lineamientos y la información relevante para el proceso al personal que participa del mismo. Consolidar información relevante del proceso en Sede, Facultad, Centros e Institutos para el análisis de la gestión y enviar al líder del Nivel Nacional Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas. 	Resolución 1528 de 2018
LPF/C/I/L	Líder de proceso Facultad, Centro, Instituto o Laboratorio	 Hacer cumplir la política del SGC y sus objetivos en la Universidad Nacional de Colombia en el proceso. Cumplir con la normativa externa e interna que sea competencia del SGC. Ejecutar los planes, programas o actividades que permitan la implementación de los componentes del SGC aplicables en el proceso. Evaluar y hacer seguimiento a los resultados del proceso con respecto a los componentes del SGC y proponer acciones de mejoramiento. Comunicar y hacer participes de los lineamientos y la información relevante para el proceso al personal que participa del mismo. Consolidar información relevante del proceso en Facultad, Centros e Institutos para el análisis de la gestión y enviar al líder de la sede. Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas. 	Resolución 1528 de 2018
AE/AI	Auditor externo o interno	Evaluar los resultados del SGC de la UNAL de acuerdo con las evidencias recopiladas en contraste con los criterios de auditoria establecidos.	NTC ISO 9001: 2015 NTC ISO 19011: 2018

En relación con el SGC, se cuenta con una estructura del flujo de comunicación (ver figura 17) que permite visualizar el grado de participación de los diferentes actores y enmarcar acuerdos y compromisos que puedan dar claridad sobre los grados de responsabilidad de cada uno de ellos frente a la información asociada al despligue de sus componentes desde su recolección, pasando por su producción y análisis, hasta su difusión. Esto contribuirá significativamente a mejorar la calidad y oportunidad en la entrega de datos para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del sistema.





4.6. GESTIÓN DOCUMENTAL



El SGC de la UNAL, define su estructura documental y establece los parámetros generales para la elaboración, codificación, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios, distribución, eliminación, manejo e identificación de documentos tal como se muestra a continuación (Ver figura 18):





Figura 18: Estructura documental UNAL¹⁷

4.6.1 Control de información documentada

El control de los documentos asociados al SGC de la UNAL se implementa conforme al "U.PR.11.005.020 Procedimiento para la elaboración y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental", aplicando el ciclo documental que se muestra a continuación (Ver figura 19) y se sistematiza a través del módulo de "Documentos" que hace parte de la herramienta institucional SoftExpert©.

¹⁷ Fuente: U.PR.11.005.020 Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental





Figura 19: Proceso para la elaboración, modificación o eliminación de un documento 18

Documentos asociados:

- U.PR.11.005.020 Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.
- U.FT.11.005.004 Formato Solicitud Documental. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.

10

¹⁸ Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Gestion-Documental.pdf



4.7. TRÁMITES Y SERVICIOS

4.7.1 Política de servicio

Política de Servicio

Nuestro compromiso:

Prestar servicios de docencia, investigación, extensión y de gestión académico – administrativa con calidad.

¿Cómo lo logramos?:

Mediante la incorporación de la excelencia como hábito en nuestros servidores públicos.

Finalidad:

El cumplimiento de los propósitos misionales y la satisfacción de los usuarios internos y externos



Ofrecer servicios de calidad para lograr los propositos misionales, mediante la optimización de recursos, la oportunidad en la prestación de los servicios y la confiabilidad de la información, requeridos por los usuarios y demás grupos de interés.

Promover la cultura del buen servicio mediante la apropiacion de sus atributos y la eficiencia en la atención al usuario interno y externo, con el fin de satisfacer sus necesidades y asi mejorar su percepción hacia el servidor público.

Figura 20: Política de servicio UNAL¹⁹

4.7.2 Enfoque al usuario

El enfoque al usuario está encaminado a satisfacer de necesidades y expectativas de la Comunidad Universitaria en la UNAL a través de los distintos canales de comunicación disponibles con principios de información clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, concretándose por medio de la aplicación del "Programa de trámites y servicios" (Ver figuras 21 y 22).

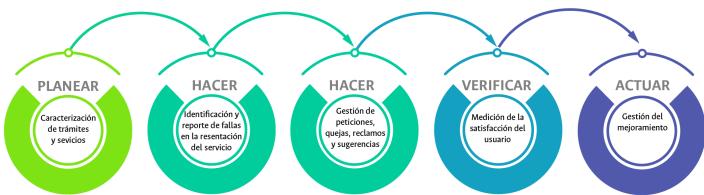


Figura 21: Esquema Gestión del Servicio UNAL²⁰

-

¹⁹ Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/downloads/politicas/Mailing_Politica_Objetivos.pdf.

²⁰ Fuente: Elaboración propia





Figura 22: Objetivos del programa de trámites y servicios UNAL²¹

4.7.3 Caracterización de usuarios y partes interesadas



Es el método a través del cual la UNAL identifica los rasgos distintivos de sus partes interesadas con el fin de segmentarlos en grupos de valor, de tal manera que se puedan desarrollar estrategias de atención con enfoque al usuario, con lo cual se obtienen los siguientes beneficios.

- 1. Aumentar el conocimiento que tiene la Universidad de sus usuarios.
- 2. Determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo requieran.
- 3. Asegurar el óptimo uso de los recursos y fortalecer la confianza de los Usuarios.
- 4. Adecuar o diseñar la oferta institucional según los requisitos de los usuarios.
- 5. Implementar una estrategia de mejora en los canales de atención.
- 6. Ofrecer elementos para mejorar la comunicación y flujo de información entre la entidad y sus usuarios.
- 7. Permitir, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación con los usuarios.

Los usuarios de la UNAL se caracterizan por medio de variables físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas y funcionales, con el fin de reconocer sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios, trámites y entrega de productos. (Ver figuras 22 y 23).

²¹ Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Programa_Tramites_Servicios.pdf.





Figura 22: Pasos para la caracterización de usuarios y partes interesadas²²



Figura 23: Usuarios de la UNAL²³

 $^{^{\}rm 22}$ Fuente: U.PC.SIGA.001 Protocolo caracterización de usuarios y partes interesadas.

²³ Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Cartilla Identifica Usuarios.pdf



4.7.3 Racionalización y automatización de trámites.

En virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012 la UNAL debe implementar la política de racionalización de trámites de carácter nacional, con la cual se busca facilitar el acceso de sus usuarios a los trámites y servicios que ofrece a través de la implementación de mejoras que permitan reducir costos, tiempo, documentos, pasos, procesos y procedimientos, así como implementar estrategias de atención no presenciales incentivando el uso de las TICs (Ver figuras 24 y 25).



Figura 24: Fases para la racionalización de trámites y servicios²⁴



Figura 25: Objetivos racionalización de trámites²⁵

4.7.4 Atributos del servicio

Código:U.MN.15.001.015

²⁴ Fuente: U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios.

²⁵ Fuente: U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios.



Se trata de 6 características o cualidades (Ver figura 26) que deben estar presentes al momento de prestar adecuadamente un servicio al ciudadano con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. En otras palabras, se consideran una promesa de valor que la UNAL promueve en la prestación de sus servicios y que sus servidores públicos apropian e identifican como el "Buen Servicio".

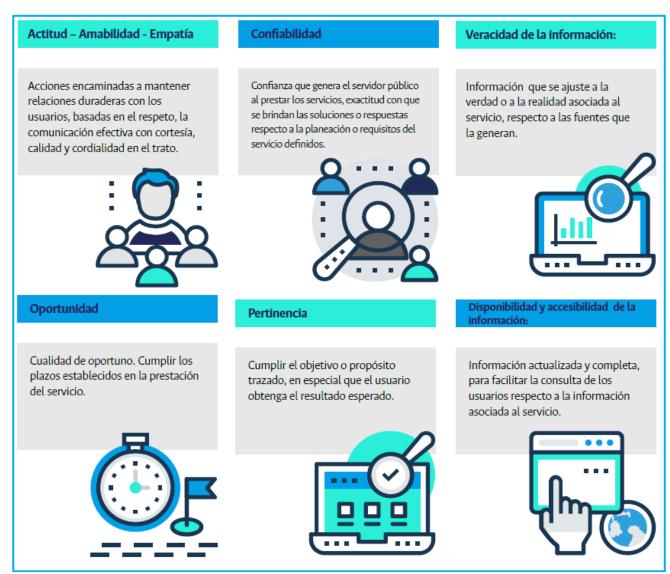


Figura 26: Atributos de servicios 2020²⁶

4.7.5 Hoja de vida de los trámites y servicios

Código:U.MN.15.001.015

²⁶ Fuente: Actualización de los Atributos del servicio 2020 http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/componentes-transversales.

Macroproceso Desarrollo Organizacional Proceso Mejoramiento de la Gestión Manual del Sistema de Gestión de Calidad



Con el propósito de brindar una adecuada atención a las partes interesadas de la UNAL, se han inventariado y caracterizado los diferentes trámites y servicios asociados a los procesos en sus respectivas hojas de vida, donde se registran los datos más relevantes para informar y guiar al usuario a la hora de efectuar un tramite o enfrentarse a la prestación de un servicio. Para consultar la totalidad de los tramites y servicios se puede acceder al siguiente enlace:

http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/HOJAS DE VIDA TRAMITES SERVICIOS oct 19.pdf

	esarrollo Organizac miento de la Gestión lida de Trámites y Se					DI PUNIVERSIDAD NACIONA
			HOJA DE VIDA DEL	TRAMITE O SERVICIO		
LIDENTIFICACIÓN DE	L TRÁMITE/SERVICIO					
Definición:	Clasificación temática:		Nombre del trámite/servicio			
SERVICIO	EDUCACION		CERTIFICADO/CONSTANCIA DE	PROGRAMA CURRICULAR		
	Dirección Nacional de Prog			n o constancia en la que se indica que el ranjeras, para adelantar estudios de po		Nombre del producto o res del trámite/servicio. Certificado/Constancia de Programa Curricular exp
Dirigido a CIUDADANO		uación de vida E EDUCO		o que solicita el trámite/servicio DIANTE/EGRESADO		
Documentos necesarios par NA	ra el trámite/servicio (Anotar	los documentos que se d	eben aportar para la realización del trám	ite y sus características)		
* Ser estudiante o egresad		ar de pregrado o posgra	s específicas que deben reunir los solicit do de la Universidad Nacional de Col			
3. Se gestiona la firma del Universidad. 4. Se entrega el certificado		amas Curriculares de l curricular al Estudian			lar de pregrado se g	estiona la firma ante la Secretaría General de la
Normas que regulan el trán NA	nite/servicio (incluir página U	RL en donde se pueden	consultar cada una de las normas)			
Costo No tiene costo	Lugar en donde : No tiene costo	se realiza el pago		Cuenta bancaria No tiene costo		Forma de pago No tiene costo
	L TRÁMITE/SERVICIO					
Entidad NIVEL NACIONAL				Página WEB		
Punto de atención * Dirección Nacional de F			o Uriel Gutiérrez, Oficina 511	Dirección (incluir ubicación geográfica Carrera 45 # 26-85. Edificio Uriel Gu		maps)
	rogramas de Posgrado: Ca		o Uriel Gutiérrez, Oficina 505	<u> </u>		I
Ciudad/Departamento Bogotá		Horarios de atención Lunes a viernes 8:00 a	m-12:00 m y 1:00 pm-5:00 pm	Teléfono * Dirección Nacional de Programas 3165000 ext. 18047	le Pregrado:	Email * Dirección Nacional de Programas de Pregrado: dirnalpreg_nal@unal.edu.co
				* Dirección Nacional de Programas 3165000 ext. 18075		* Dirección Nacional de Programas de Posgrado: dirposgrado_nal@unal.edu.co
	incluir página URL)	¿El trámite/servicio se r Presencial/ telefónico/		Dirección en internet del trámite/s NA	ervicio	Mecanismo de seguimientol Presencial/ telefónico/ correo elect
Calendario/programación (NA						
NA 3. OTROS DATOS SOBE	RE EL TRÁMITE/SERVIC					
NA 3. OTROS DATOS SOBE Dependencia a la que corre † Dirección Nacional de F	RE EL TRÁMITE/SERVIC sponde la coordinación admi Programas Curriculares de l Programas Curriculares de l	nistrativa del trámite/serv Pregrado	icio	Cargo que resuelve definitivamente el t * Director Nacional de Programas C * Director Nacional de Programas C	arriculares de Pregr	

Figura 27: Vista de una hoja de vida de trámite o servicio²⁷

4.7.6 Trámites SUIT

Por disposición del Gobierno Nacional y bajo la directriz del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), todas las instituciones del Estado incluida la UNAL deben publicar en el aplicativo SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) los trámites que proporcionan a los ciudadanos. La adopción de esta herramienta busca consolidar la información de los trámites en un único repositorio oficial como parte de la implementación de la política de racionalización de trámites, de esta manera se fortalece el principio de transparencia en la gestión pública. La Universidad conforme a las disposiciones normativas, cuenta con 23 trámites registrados en el

²⁷ Fuente: http://168.176.239.181/tramitesyserviciosunal/imprimirhv.php?id=41



aplicativo SUIT (Ver figura 28), los cuales actualiza permanentemente y se encuentran disponibles para consulta en el enlace: https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit#undefined.



Figura 28: Vista de un trámite de la UNAL registrado en el SUIT²⁸

²⁸ Fuente: http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=77766



4.7.7 Encuesta de satisfacción

La UNAL adopta una metodología sistemática (Ver figura 29) que le permite establecer objetivos y acciones orientadas a aumentar la satisfacción de sus usuarios, con base en los resultados de la aplicación un instrumento de medición que permita identificar, medir, analizar y definir el nivel de percepción de los usuarios frente a los trámites y servicios en función de los atributos del servicio (Ver figura 26), al tiempo que se facilita el análisis, seguimiento e incidencia de las oportunidades de mejora implementadas.



Objetivo

Define la metodología sistemática que permite a los procesos de la Universidad Nacional de Colombia asegurar los objetivos y acciones orientados a la mejora de la satisfacción de los usuarios, basados en la aplicación previa de herramientas de medición que cuantifican la percepción existente de los distintos factores vinculados a la misma y a la vez posibilita en el tiempo el seguimiento e incidencia de las acciones de mejora desarrolladas.

Alcance

Inicia con el diseño de la herramienta de medición de la satisfacción del usuario y termina con la implementación y la evaluación de los planes de acción, resultados del análisis de la medición y aplica para los procesos misionales y de cara al usuario de la Universidad Nacional.

Figura 29: Metodología para la medición de la Satisfacción del Usuario

Documentos asociados:

- U.PC.SIGA.001 Protocolo caracterización de usuarios y partes interesadas. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.
- U.FT.SIGA.003 Formato caracterización de usuarios y partes interesadas. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.
- U.PC.15.001.001 Protocolo de Atención y Servicio al Usuario. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.
- Identificación de usuarios de la Universidad Nacional de Colombia. Ver página: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Cartilla Identifica Usuarios.pdf
- Estratega de participación de usuarios 2020. Ver página: <a href="http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/Estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/estrategia_participacion_usuarios_unal.edu.co/images/contenido/componentes//servicio/estrategia_participacion_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usuarios_usu
- U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.



 U.PR.15.001.013 Procedimiento medición de satisfacción del usuario. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©

4.8. SALIDAS NO CONFORMES

La UNAL asegura que las salidas de los procesos misionales o procesos de cara final al usuario ("Gestión de la Investigación y Creación Artística", "Gestión de la Extensión", "Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación", "Bienestar Universitario", "Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios" y "Gestión de Laboratorios"), así como sus productos o servicios que no sean conformes con las características o requisitos especificadas y no especificadas por el usuario, se identifican y controlan para prevenir el uso o entrega no intencionada. Lo anterior de acuerdo a lo que establece el "U.PR.15.001.006 Procedimiento para el tratamiento de fallas en la prestación del servicio/producto".



Figura 30: Relación entre quejas y salidas no conformes

Tabla 2: Tipos de tratamiento a las fallas en la prestación del servicio/producto identificadas en la UNAL

TIPO DE TRATAMIENTO	EN PRODUCTO	EN SERVICIO/ TRÁMITE	
	Reprocesar	Repetir	
CORRECCIÓN	Reparar	Donrogramar	
	Reclasificar	Reprogramar	
CONCESIÓN	Concesión	Concesión	
DESECHAR	Destruir	Cancelar	



Reciclar	Compensar	
----------	-----------	--



Documentos asociados:

- U.PR.15.001.006 Procedimiento para el tratamiento de fallas en la prestación del servicio/producto. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.
- U.FT.15.001.005 Formato de Reporte de fallas en la prestación del servicio. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.
- U.FT.15.001.004-v3 Formato de Identificación y control de fallas en la prestación del servicio. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.

4.9. CUANTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS



La UNAL cuenta con un robusto sistema de indicadores de gestión que se encuentra en proceso de revisión y rediseño a partir de la aplicación de una metodología estructurada en 6 fases secuenciales (Ver Gráfica 29) las cuales contemplan tanto la formulación de dichos indicadores como su aplicación y sistematización a través del módulo de "Desempeño" del aplicativo SoftExpert. Con este nuevo enfoque se espera establecer el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas trazadas al interior de los procesos sobre una base de datos confiable, de tal manera que el análisis de los resultados contribuya a la toma de decisiones informada e inteligente, así como a su mejoramiento continuo. Esto permitirá que a nivel institucional se pueda cuantificar lo que se hace y lo que se logra, para así mismo determinar con claridad en qué lugar se encuentra la Universidad, hacia donde se dirigen sus esfuerzos y recursos y que tan lejos está de dónde quiere llegar.



Fases Metodológicas

Componente cuantificación, medición y seguimiento a la gestión de los procesos UNAL



Figura 31: Diagrama de flujo para la cuantificación, medición y seguimiento a la gestión de los procesos UNAL²⁹

²⁹ Fuente: Elaboración propia



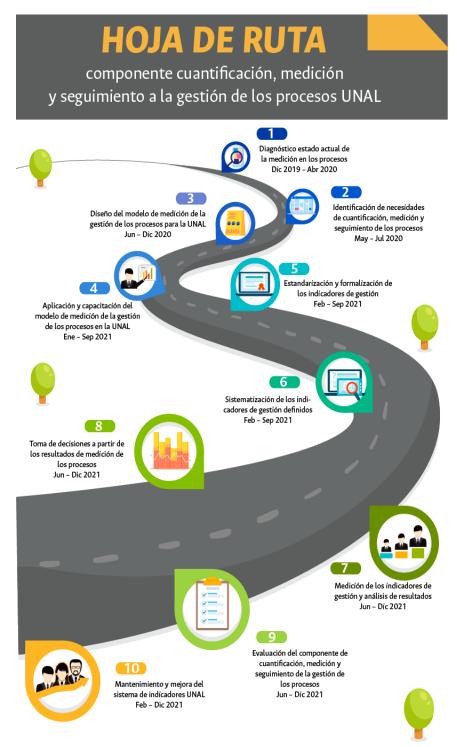


Figura 32: Plan de trabajo 2020-2021 componente cuantificación, medición y seguimiento a la gestión de los procesos UNAL³⁰

-

³⁰ Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Indicadores/HOJA_DE_RUTA_indicadores_final.pdf.



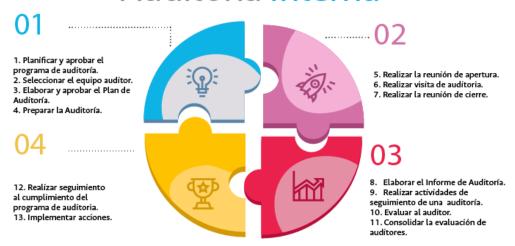
Documentos asociados:

- U.GU.01.001.005 Guía Lineamientos para la medición de la gestión por procesos. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.01.001.002 Hoja de vida Indicador de Gestión. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©

4.10. AUDITORÍA INTERNA



Auditoría Interna



Objetivo

Verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión por medio de la planificación, ejecución, control y seguimiento de las auditorías internas, la información de sus resultados y el mantenimiento de los registros que se deriven de su aplicación.

Alcance

Inicia con la programación del ciclo de auditorías y finaliza con la evaluación de la competencia técnica de los Auditores Internos. Aplica para las Auditorías internas de cumplimiento a los requisitos de las normas aplicables al Sistema de Gestión.

Figura 33: Procedimiento de Auditoría Interna UNAL



Documentos asociados:

- U.PR.SIGA.004 Procedimiento de Auditorías internas. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.SIGA.004 Formato programa de auditorías internas. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.SIGA.005 Selección de auditores. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.SIGA.006 Formato plan de auditorías internas. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.SIGA.007 Formato lista de verificación para auditorías internas. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.SIGA.008 Formato Informe de auditorías internas. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.SIGA.009 Formato Evaluación del desempeño del auditor. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.SIGA.010 Formato Evaluación del desempeño del auditor observador. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.SIGA.011 Formato Consolidado evaluación de auditores. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©

4.11. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



El SGC de la UNAL es la herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios. Para lograr su propósito, la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la Universidad; requiere control, seguimiento y evaluación que determine que tan bien se está gestionando, y así efectuar los cambios necesarios para su adecuado funcionamiento y alineación con la estrategia institucional.

En este contexto, la Revisión por la Dirección permite el análisis de los resultados aportados por el sistema de calidad, la toma de decisiones para actuar y promover la mejora continua en la Universidad. Esta se realiza mínimo una vez al año y puede llevarse a cabo a intervalos planificados, tanto en las sedes como en el nivel nacional, estructurándose con base en los elementos contemplados en la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015, en el requisito 9.3 Revisión por la Dirección (Ver figuras 34 y 35), que establece que "la alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización".





Figura 34: Aspectos a tener en cuenta para la revisión por la dirección³¹



Figura 35: Portada informe de revisión por la dirección 2019

³¹ Fuente: https://unimedios.medellin.unal.edu.co/bitacora/administrativo-u-n/228-revision-por-la-direccion-2.html.

Macroproceso Desarrollo Organizacional Proceso Mejoramiento de la Gestión Manual del Sistema de Gestión de Calidad



4.12. MEJORA



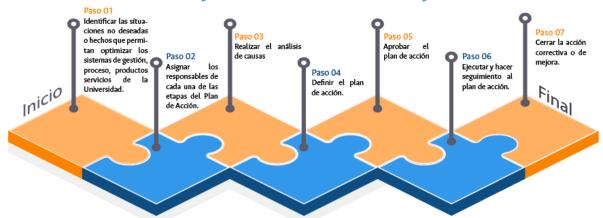
El compromiso de la Universidad con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC se materializa por medio de la implementación de su política, el cumplimiento de los objetivos trazados, los resultados de procesos de autoevaluación, del desempeño de los procesos, auditorías internas e independientes, análisis de datos, acciones correctivas, acciones preventivas, recomendaciones de procesos de acreditación, evaluación de satisfacción del usuario, gestión de quejas, reclamos y sugerencias, la Revisión por la Dirección y demás fuentes de mejora.

De acuerdo con el procedimiento "U.PR.SIGA.002 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora" (Ver figuras 36 y 37), los procesos formulan y ejecutan acciones para eliminar las causas de las no conformidades detectadas tanto para prevenir como para corregir que se vuelvan a presentar, asegurando su adecuación con los efectos reales o potenciales estimados, así mismo identifican oportunidades de mejora asociadas a la ejecución de los procesos o la prestación de los servicios. Los planes de mejoramiento resultantes se administran en el módulo "Acciones" del aplicativo Softexpert©.



Acciones correctivas, acciones preventivas y

oportunidades de mejora



Objetivo

Definir acciones o actividades requeridas para identificar, analizar y eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales dentro de un proceso, con el fin de prevenir que ocurran o que vuelvan a ocurrir. Así mismo aplican para la identificación de mejora de los procesos, productos o servicios de la Universidad.

Alcance

Este procedimiento comprende las cuatro actividades para el tratamiento de hallazgos, identificación, análisis de causas, definición e implementación del plan de mejoramiento y la verificación de la eficacia del mismo. Aplica para el Nivel Nacional en todas las sedes de la Universidad Nacional

Figura 36: Mejoramiento Continuo en la UNAL



Figura 37: Ciclo PHVA

Macroproceso Desarrollo Organizacional Proceso Mejoramiento de la Gestión Manual del Sistema de Gestión de Calidad



- 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 integraron los componentes de Direccionamiento Estratégico, Ambiente de Control y Administración del Riesgo y la gestión de recursos de la NTC ISO 9001:2015.
- o **Al Hacer,** a la "H", le corresponde la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión con un enfoque de procesos, articulados con la estrategia de capacitación y formación de los participantes, y con acciones encaminadas a la gestión del cambio.
- o **Al verificar,** la "V", le corresponde la evaluación, en sus diferentes modalidades: La Autoevaluación, La evaluación de la gestión, la evaluación independiente y la evaluación Externa.
- Al Actuar, a la "A", se le atribuyen las acciones de mejoramiento continuo y los planes de contingencias, la toma de decisiones pertinentes para mantener el ciclo abierto a nuevas demandas y nuevos modos de operar.



Documentos asociados:

- U.GU.SIGA.001 Guía básica mejora. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.PR.SIGA.002 Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.SIGA.002 Formato acciones correctivas preventivas y de mejora. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©

4.13. SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Por medio de la Resolución de Rectoría No. 464 de 2014, la UNAL asume el compromiso institucional de gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios y demás partes interesadas, para lo cual cuenta con un sistema de información (Ver figura 38) que se encuentra en migración hacia una nueva plataforma cuya responsabilidad operativa se encuentra en las Secretarías de Sede, en el que se realiza la recepción y respectivo trámite de acuerdo con el ciclo que se muestra en la figura 39.



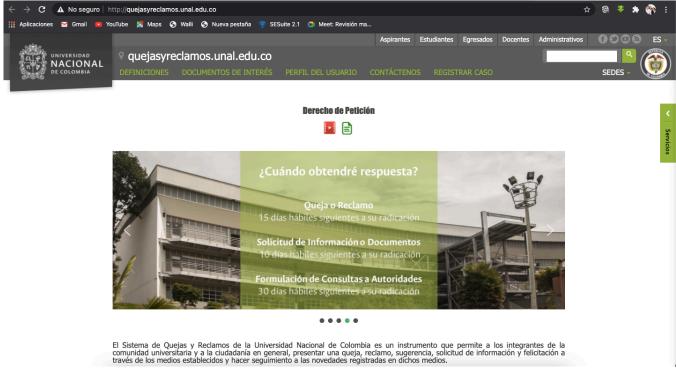


Figura 38: Página de quejas y reclamos UNAL32

³² Fuente: http://quejasyreclamos.unal.edu.co/



Ciclo de Sistema de Quejas y Reclamos - SQR

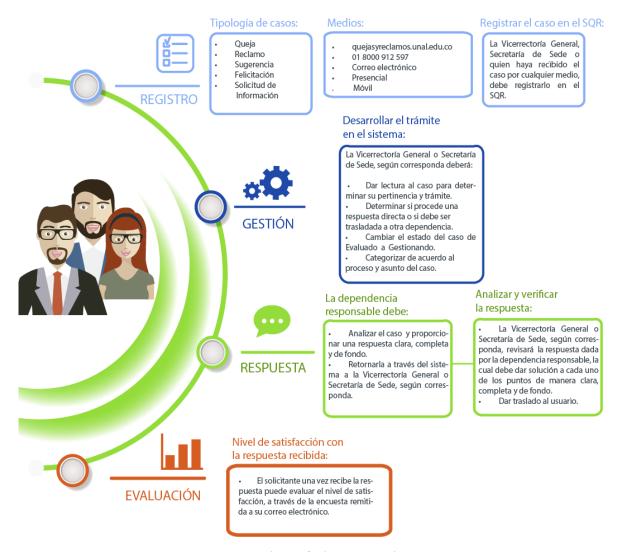


Figura 39: Ciclo gestión de quejas y reclamos UNAL



 U.PR.15.001.003 Procedimiento Gestión del sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad nacional de Colombia. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©



4.14. APLICATIVO SOFTEXPERT©

Es un software modular y escalable que involucra el ciclo PHVA en sus diferentes módulos permitiendo el mapeo de procesos y poniendo a disposición de las partes interesadas la información documentada, medición de indicadores de desempeño, control de cambios, identificación y seguimiento de no conformidades, planificación, seguimiento y reporte de acciones correctivas y preventivas, planificación y ejecución de auditorías, administración de riesgos, automatización de tareas, actividades y procesos.

Esta herramienta adoptada a nivel institucional cuenta con un repositorio central que integra la información del Sistema de Gestión de Calidad garantizando su seguridad, respaldo, disponibilidad, accesibilidad y cambios en línea, para lo cual también cuenta con un generador de reportes en tiempo real facilitando la toma de decisiones oprtimizando las funciones operativas y administrativas (Ver figura 40).

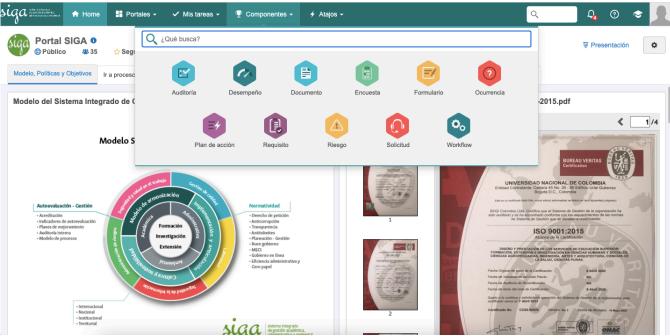


Figura 40: Vista de la pantalla inicial del SoftExpert© con sus módulos³³

De igual forma la UNAL cuenta con la página web del SIGA: http://siga.unal.edu.co/, en la que se visibiliza información relevante del SGC y permite el acceso a herramientas como el SoftExpert©, inventario de trámites y servicios, material de capacitaciones y presentaciones, entre otros (Ver figura 41).

³³ Fuente: https://softexpert.unal.edu.co/softexpert/login





Figura 41: Vista de la página web del SIGA³⁴

Documentos asociados:

• Instrucciones uso y consulta de los módulos del SoftExpert©. Ver Página Web: http://siga.unal.edu.co/index.php/softexpert.

Elaboró:	Equipo SIGA nivel nacional	Revisó:	Coordinaciones de Calidad	Aprobó:	Gloria Inés Cardona Giraldo
Cargo:	Analistas	Cargo:	Coordinadores	Cargo:	Coordinadora SIGA nivel nacional
Fecha:	21 Diciembre 2021	Fecha:	25 Enero 2021	Fecha:	5 Febrero 2021

³⁴ Fuente: http://siga.unal.edu.co/