UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

VICERRECTORÍA GENERAL

VRG - 391

Bogotá D.C., 3 de junio de 2014

Directivos de procesos Planeación Estratégica y Autoevaluación Institucional:

CARLOS ALBERTO GARZÓN GAITAN, Director Nacional de Planeación y Estadística
GERALDO MILLAN CUERVO, Jefe Oficina de Planeación Institucional Sede Bogotá
GUSTAVO ADOLFO CÓRDOBA GARCIA, Jefe oficina de Planeación Sede Medellín
JAIME ANDRÉS VIEIRA SALAZAR, Jefe oficina de Planeación Sede Manizales
NELSON LOZANO DUQUE, Jefe oficina de Planeación Sede Palmira
PABLO ALBERTO PALACIOS HERNÁNDEZ, Director Sede Amazonía
RAUL ROMAN ROMERO, Director Sede Caribe
RODRIGO ENRIQUE CARDENAS ACEVEDO, Director Sede Orinoquia
HERBERT GIRALDO GÓMEZ, Director Sede Tumaco

Asunto: *Lineamientos 2014 Sistema Integrado de Gestión UN*

Respetados Directivos y Jefes:

De acuerdo con la normatividad vigente que rige el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Nacional de Colombia: Acuerdo 070 de 2006 del CSU "Por el cual se delega al Rector de la Universidad Nacional de Colombia para la implementación del Sistema de Control Interno de la Gestión y de Evaluación de Resultados", Resolución 096 de 2007 de la Rectoría "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", Resolución 711 de 2009 de Rectoría[1] "Por el cual se adoptan los documentos del Sistema de Gestión de la Universidad Nacional de Colombia", Resolución RG 034 de 2012[2]"Por la cual se establecen las instancias que apoyan al Rector en la operacionalización del Sistema de Gestión" y la reciente Resolución de Rectoría 464 de 2014 "Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones", la Vicerrectoría General emite mediante este comunicado los lineamientos necesarios para consolidar el Sistema Integrado de Gestión durante la vigencia 2014, el cual da continuidad y recuerda los compromisos definidos en el plan de trabajo y ruta crítica emitida desde 15 de octubre de 2013 mediante VRG 529 con el propósito de orientar a los procesos en su puesta al día en los componente básicos del Sistema Integrado de Calidad.

Generalidades:

La consolidación y el fortalecimiento del Sistema Integrado de Calidad[3] de la Universidad Nacional de Colombia se alcanza si la Gestión por Procesos es parte inherente en la planificación, funcionamiento y evaluación de las actividades diarias que se desarrollan en cada una de las áreas que conforman la estructura organizacional de la institución y que articuladas por procesos permiten una gestión dirigida hacia la mejora continua.

[1] En proceso de actualización
[2] En proceso de actualización
[3] Plan Global de Desarrollo 2013-2015 "Calidad Académica y Autonomía Responsable" - Programa "Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional" - Metas: "Institucionalizar la estructura funcional del Sistema Integrado de Calidad, utilizando las capacidades propias de la Universidad", "Reorientar el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y la Cultura Organizacional hacia el mejoramiento sostenible", entre otras.

Carrera 45 No. 26 - 85 **EDIFICIO URIEL GUTIÉRREZ,** Piso 5º, Oficina 566
Teléfono: (57-1) 316 5438 Telefax: 316 5284 Conmutador: (57-1) 316 5000 Ext. 18030 Fax: 18038
Correo electrónico: vicgen_nal@unal.edu.co
Bogotá, Colombia, Sur América

De esta manera, es importante tener presente que la gestión basada en procesos radica en que los resultados se alcanzan con mayor eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso integral, con un objetivo común y un impacto institucional, a diferencia de una gestión funcional donde se trabaja por áreas con una definición clara de la jerarquía y se concentra la atención en el resultado de las actividades individuales o por área. Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura funcional pero si se concentra la atención en el resultado del proceso y en la manera en que estos aportan valor a los usuarios.

Así mismo, tener presente los compromisos establecidos a partir de evaluaciones internas y externas que fortalecen la gestión institucional en pro del mejoramiento continuo, tales como: hallazgos de la Contraloría General de la República, Acreditación Institucional, ICONTEC (NTCGP1000:2009, ISO 9001:2008), auditorías internas de gestión, auditorias de control interno, revisión por la dirección, entre otras. El último reconocimiento a la gestión institucional fue el realizado en la auditoría de seguimiento al Sistema Integrado de Gestión en febrero de 2014 por parte del ICONTEC[4], logrando la reactivación del certificado en la NTCGP1000:2009 de obligatorio cumplimiento y como valor agregado la reactivación de la ISO 9001:2008 para todos los procesos[5] de la Universidad.

Consideraciones:

- Los lineamientos son los componentes básicos de un Sistema Integrado de Gestión, los cuales permiten alcanzar estándares de calidad en los procesos que conforman la Universidad[6].

- Los lineamientos buscan la simplificación y optimización de los procesos, lo cual conlleva a una concientización real de la gestión integrada por proceso y a partir de la experiencia en la Universidad, trascender de un trabajo individual de proceso por sede a una gestión de proceso institucional. Temas como la caracterización de procesos, el inventario de procedimientos, el alcance de simplificación y estandarización, la actualización de mapas de riesgos, los indicadores de gestión y la medición de la satisfacción del usuario deben alcanzar un resultado único de proceso liderado por la dependencia del Nivel Nacional, lo cual se nutre del importante avance logrado por las dependencias que conforman el proceso a nivel de Sede y Facultad.

- La normatividad, la página web, los procedimientos, las metodologías y el software del Sistema de Calidad están siendo actualizados, sin embargo, esto no afecta que los procesos puedan llevar a cabo los lineamientos a continuación enunciados puesto que los principios y conceptos son los mismos.

- Cada macroproceso o proceso debe designar un representante técnico o coordinador funcional que permita un trabajo y diálogo permanente al interior del macroproceso-proceso para la consolidación de los componentes del Sistema Integrado de Gestión y comunicación con los equipos de calidad del Nivel Nacional y Sedes que apoyan el ejercicio. Se recomienda que el perfil del delegado sea asesor, profesional o técnico con experiencia en normas de calidad y mejoramiento continuo.

- En la actualización, análisis y elaboración de las actividades enunciadas en los lineamientos es importante, considerar el ajuste de estructura organizacional que vive la Universidad como es el caso de la estructura de Nivel Nacional – Acuerdo 113 de 2013 del Consejo Superior Universitarios y de las Sedes que están siendo aprobados.

- El apoyo técnico necesario para consolidar en los procesos cada componente del Sistema Integrado de Gestión será realizado por los responsables de calidad del nivel nacional y sedes, los cuales serán confirmados por correo electrónico.

---

[4] Resultados entregados por parte del ICONTEC el 12 de mayo de 2014.

[5] Alcance certificación NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008 "Diseño y prestación de los 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"

[6] 16 Macroprocesos conformados por 63 procesos

Lineamientos Sistema Integrado de Gestión UN

Componente	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Observaciones
Caracterización de procesos	*Finalizar la actualización de las caracterizaciones de proceso a la luz de la simplificación de procesos con los líderes en nivel nacional, sede y facultad cuando corresponda.							Aplicar el procedimiento obligatorio "Control de documentos y registros "para actualizar la caracterización en SoftExpert.
Procedimientos, Trámites y servicios	*Finalizar el inventario de procedimientos incluyendo la identificación de los que pueden ser simplificados y estandarizados en el 2014 ** Validar el diagnóstico de los trámites y servicios del proceso realizado por la VRG	**Definición de procesos a automatizar por la alta dirección a partir de los 22 procesos priorizados	**Diseño de cadenas de valor definidas en el plan de automatización **Automatización de los procedimientos (trámites y servicios) asociados a los procesos priorizados según el plan concertado **Avanzar en la publicación de trámites y servicios en el portal destinado por la Universidad y en el portal de Estado Colombiano					La actualización y el ajuste de procedimientos es una actividad permanente, razón por la cual para su actualización en el SoftExpert deben aplicar el procedimiento obligatorio de "Control de Documentos y Registros"
Indicadores de Gestión	Terminar de reportar los resultados de la medición indicadores de gestión por proceso 2013 y su respectivo análisis	*Definir los indicadores de gestión por proceso 2014-2015	Seguimiento, medición y análisis de los indicadores existentes por proceso					Para la inclusión de los indicadores en SoftExpert se contará con el acompañamiento de los equipos de calidad.
Gestión del Riesgo	* Finalizar el Mapa de Riesgos Estratégicos 2014-2015 * Finalizar el Mapa de Riesgos de Corrupción 2014-2015 ***Evaluar el nivel de ejecución y eficacia de los planes de tratamiento 2012-2013 por Sede	* Formular los planes de tratamiento de riesgos estratégicos 2014-2015 * Formular los planes de tratamiento de riesgos de corrupción 2014-2015 * Actualizar los mapas de riesgos 2014-2015 Formular los planes de tratamiento 2014	Ejecución y seguimiento planes de tratamiento 2014-2015 Ejecución y seguimiento planes de tratamiento 2014					El mapa de riesgos estratégicos y el de corrupción son actividad única del Nivel Nacional Para la inclusión de los mapas de riesgos y planes de tratamiento en SoftExpert se contará con el acompañamiento de los equipos de calidad.
				Auditoria Interna (1)	Auditoria ICONTEC	Auditoria Interna (2)		

*Trabajo unificado por proceso (trabajo estandarizado) y reporte desde el líder del Nivel Nacional
**Trabajo unificado por proceso (trabajo estandarizado), solamente para los 22 procesos priorizados por la Alta Dirección.
***Consiste en que los procesos cierren las actividades de los planes de tratamiento 2012-2013 y ejecuten la etapa de verificación de eficacia en el SoftExpert

Componente	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Observaciones
Servicio No Conforme			****Identificar y realizar el reporte de fallas en la prestación del servicio en los procesos misionales y de apoyo de cara al usuario.		Definir acciones de mejoramiento en caso de ser necesario en los procesos que aplique.			
Medición de la Satisfacción del Usuario			*Medir la satisfacción del usuario por parte de los procesos misionales y de apoyo de cara al usuario			Definir acciones de mejoramiento en caso de ser necesario en los procesos que aplique.		
	Atención y análisis de solicitudes generadas por Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias incluyendo Buen Trámite							
Acciones correctivas y preventivas	Ejecutar y realizar el debido cierre de las acciones correctivas y preventivas que se encuentran abiertas y vencidas en Soft Expert..							Para la inclusión de los planes de mejoramiento se contará con el acompañamiento de los equipos de calidad.
	Gestionar los planes de mejoramiento que se hayan documentado en SoftExpert a partir de los hallazgos generados de diferentes fuentes (CGR, ICONTEC, AUDITORIAS INTERNAS, AUDITORIAS CONTROL INTERNO, PROPIAS DEL PROCESOS, REVISION POR LA DIRECCIÓN 2013 entre otras)							
	Documentar nuevos planes de mejoramiento que sean pertinentes de acuerdo a hallazgos generados de diferentes fuentes (CGR, ICONTEC, AUDITORIAS INTERNAS, AUDITORIAS CONTROL INTERNO, PROPIAS DEL PROCESOS, REVISION POR LA DIRECCIÓN 2013 entre otras)							
Planeación Operativa	Gestión planes de acción de sedes y de facultad							

Auditoria Interna (1) — Auditoria ICONTEC — Auditoria Interna (2)

*Indicadores de procesos: Indicadores propuestos en la Planeación Institucional

**** Macroprocesos: Formación, Extensión, Investigación, Bibliotecas, Bienestar y Laboratorios

Cordialmente,

JORGE IVÁN BULA ESCOBAR
Vicerrector General

Anexo Digital: Descripción de los lineamientos 2014 del Sistema Integrado de Gestión para los procesos

Copia:
Carlos Manuel Llano, Jefe de Control Interno