

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

VRG - 391

VICERRECTORÍA GENERAL

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 "Por el cual se adoptan los documentos del Sistema de Gestión de la Universidad Nacional de Colombia", Resolución RG 034 de 2012² "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 Calidad³ 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.

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 ICONTEC⁴, 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 procesos⁵ 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 Universidad⁶
- 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
- 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.

16 Macroprocesos conformados por 63 procesos

Resultados entregados por parte del ICONTEC el 12 de mayo de 2014.
 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"

Lineamientos Sistema Integrado de Gestión UN

ites viservicios) automatizaçãos ites viservicios) automátical autochaia stado Colombiano dicadores existentes por proceso dicadores existentes por proceso dicadores existentes por proceso dicadores existentes por proceso	Componente	Junio	S. C.	Julio		Agosto Septie, nbre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Observaciones
The final properties of secretarial and a secret	Caracterización de procesas	*Finalizar la actualiza caracterizadores di luzde la simplificaci son la lideres entilla series facilità dua corresponda.	potionde los e processo lo fonde processi es fracional, nde			*********				Aplicar i procedimiento obligataro. Control de documentos y registros "pora actualizar la caracterización en Soffskpert.
Technical description de la contraction de la co		*Finalizar el inventori incluyendo la identifi sersimbili cada y es	is de procedim lipación de los a dandarizados es	ace pugglen n ef 2014	**Definición de	*Diseño de cadenas de valor de	finidasen el plan de a	utomatización		La actualización y el quiste de pracedimientos es una actividad
*** Volidaz el dicarcello del portionida por la Vicanda de la trámitez de las trámitez de las trámitez de las trámitezas por la Vicanda de la trámitez de las trámitezas por la Vicanda de la tramitezas por la Vicanda de la tramitezas por la Vicanda de la tramitezas de la vicanda de la tramiteza de la tramiteza de la tramiteza de la vicanda de vicanda de la vicanda de la vicanda de vicanda de la vicanda de	Procedimientos. Trámites y servicios				a partir de los 22	"Automatización de las procedi priorizados según el plan concert	nientos Itramites yserv	cios) asochados o	Of procesos	permanente, razón por la cual para su actualización en el
Terminar de reportor las resultados es es utilados es estados		** Validar el diagnós servicios del proceso	dico de los trám o realizado por l	o VRG	priorizedos	"Avanzar en la publicipación de l destinado por la Universidad y en	dmites v sérviclos en el portal de Estado Co	I partol lombiano		Sofficial application of the procedimiento abligatorio de "Control de Documentos y Registros"
*Finalizar el Mapa de Riesaos de tratamiento de riesaos de tratamiento de riesaos de tratamiento de riesaos de tratamiento de riesaos de riesao	Indicadores de Gestión	Terminar de reportor de la medición indio gestión por proceso; respectivo análisis	rios resultados padores de 2013 y su	-Definity passions 2015	orpraces 2014:	Seguimiento, medición y a	disside la indicadore	s existentes por pr	00000	Para la inclusión de las indicadores en Safficipent se contará con el acompañamiento de las equipos de calidad.
*Finalizar el Mana de Resacs de retamular les planes de retampos de retamiento de recución y seguimiento planés de tratamiento 2014/2015 **Technicar el nivel actualizar los mapos de riesaos 2014/2015 de ejecución y eflocica de los planes de tratamiento 2014/2015 2013 por Sede formular los planes de tratamiento 2014 Ejecución y seguimiento planes de tratamiento 2014 Tomular el nivel magos de tratamiento 2014 Ejecución y seguimiento planes de tratamiento 2014 Ejecución y seguimiento planes de tratamiento 2014 Tomular el nivel magos de ricalamiento 2014 Ejecución y seguimiento planes de tratamiento 2014 Tomular el nivel magos de tratamiento 2014 Tomular el nivel magos de tratamiento 2014 Ejecución y seguimiento planes de tratamiento 2014 Tomular el nivel magos de tratamiento 2015 Tomular el nivel magos de tratamiento 2014 Tomular el nivel magos de tratam		* Finalizar el Mapa d Estrafégicos 2014-20	115	Formula tratamier	itos planes de ito de riesgos pos 2014-2015		••••			Elmopo de riesgos
"Evaluar et nivel "Actualizar les mapos de nessos 2014-2015 de ejecución y efracación y efracación y efracación y efracación y efracación y espairmiento 2012. 2013 par Sede retasos 2014 Ejecución y seguirmiento planes de tratamiento 2014 Ejecución y seguirmiento planes de tratamiento 2014 el tratamiento 2017 el tratamiento	Gestión del	Finalizar el Mapa o Composión 2014-201	is Responde	-Formula tratamier	nios planes de nio de nessos de m 2014-2015	Escución y seguim	ento plangs de tratam	iento 2014/2015		corrupción son actividad única del Nivel Nacional
Formular for planes de Tratamiento 2014 Elecución y seguimiento planes de tratamiento 2014 Auditoria (1) Auditoria (2) Auditoria (2)	nesgo	***Evaluar el nivel de ejecución y eficacia de los	Actualizar	o rodom to	riesops 2014-2015	••••	••••	••••		Para la inclusión de los mapas de nesgos y planes de tratamiento
Auditoria (CONTEC		pignes de tratamiento 2012- 2013 par Sede	Formularit	os planes de 1	ratamiento 2014	Becordion y seg	imiento pibnes de traf	amiento 2814		en Saffispert se aontará con el acompañamiento de los equipos de calidad.
						Auditoria Interna (1)	Auditoria	Auditoria Interna (2)		

Trabalo unificada so<u>r proceso i trabalo estandorizado y reporte desde el lider del fluve i haciara:</u> "Trabalo unificado por proceso irabalo estandorizado: solamente para las 22 procesos paría de la Mia Dirección. ***Contate en que los procestos cierrentas actividades de los planes de tratamiento 2012-2013 y ejecuten la elapo de veniticación de eficacia en el Safficipert

Lineamientos Sistema Integrado de Gestión UN

Servicio No Conforme Conforme Conforme Conforme Conforme Conforme Alencidary and fails de solicitudes generated so personal processor and conformed a	Camponente	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubie	Noviembre	Diciembre	Observaciones
Attención y análisis de solicitudes generados por Petialanes, @uejos, Reclamos y Suecramiento el Caso el debido cierre de los acaciones de mejoramiento que se hayan documento mento política de los hallazada generados de diferentes de los acaciones de mejoramiento que se hayan documento política de los hallazadas generados de diferentes de los acaciones de mejoramiento que sean partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento que sean partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento que sean partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento de sean partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento de acacido de secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento de acacido de secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento de acacido de secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento de acacido de secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento de acacido de secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento de acacido de secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento de acacido de secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento de acacido de secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento que secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento que secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento que secon partir estras Decumentar nuevos planes de mejoramiento que secon partir de los hallaciones de contra de acacido de secon partir de los hallaciones de contra de los hallaciones de contra de los hallaciones d	Servicio No Conforme			reparts de prestocion los proceso de apoyo o usuario.	oryreolizarel allas en la delles en la melles en la smispholes y e coma al	Definic melotomi de se nes propesos	acciones de iento en coso cestario en los que aplique		
Elecutory realizar el debido cierre de las decides de la decide del la decide del la decide del la decide de la decide del la decide de la decide del la decide de la decide de la decide de la decide del la dela	Medición de la Satisfacción dei Usuario			Medicios processos approvede	ahstotation del or parte de las plainages y de cora al usuaria		Definit acciones in elegicamiento efformato efformato efformato en processorio en	de onso 1 los tues	
Ejecutor y realizar el debido cierre de los acaciones acercetivos preventivos que se encuentran ablentos y vencidas en Soft Expert. Cestiona los planes de mejoramiento que se hayan documento de SoftExpert o bartir de los hallozadas generados de diferentes (CGR, ICONTEC., AUDITORIAS, RUDITORIAS, CONTROL INTERNO, PROPIAS DEL PROCESOS, REVISION POR LA DIRECCIÓN 2013 entre atras Documentar nuevos planes de mejoramiento que sean perfinentes de acuerdo a hallozadas generados de diferentes fuentes (CGR, ICONTEC, AUDITORIAS, INTERNAS, AUDITORIAS, GANTROL INTERNO, PROPIAS DEL PROCESOS, REVISION POR LA DIRECCIÓN 2013 entre atras Auditoria		Atenciany analisi	s de solicitudes generad	as por Petial	Mes, wuelds, Keci	drnos y sugere	*	poem inciming	
Cestionar los planes de mejoramiento que se hayan documentado en SoffExpert a partir de los hallazagás generados a diferentes (CGR, ICCONTEC, AUDITORIAS INTERNAS, AUDITORIAS CONTROL (MERNO, PROPIAS DEL PROCESOS, REVISION PO L'ADIRECCIÓN 203 Sentre atras) Documentar nuevas planes de mejoramiento que sea perfinentes de acuerdo a pallazgos generados de diferentes fuentes (CGR, ICCONTEC, AUDITORIAS, AUDITORIAS, AUDITORIAS CONTROL INTERNO, PROPIAS DEL PROCESOS, REVISION PO LA DIRECCIÓN 203 Sentre atras de acuerdo a pallazgos generados de diferentes fuentes (CGR, ICCONTEC, AUDITORIAS, AUDITORIAS, AUDITORIAS, AUDITORIAS, AUDITORIAS (CONTROL INTERNO, PROPIAS DEL PROCESOS, REVISION PO Cestión planes de acadión planes de acadión de sedes y de facultado.	Acciones Correctivos y	Ejecutor y realizar el debido ciene de los acciones acrectivas y preventivas que se encuentran abienos y vencidas en Saft Expert,					**********		Para la inclusión de los planes de mejoramiento se contará con el ocompañamiento de los equipas de calidad.
Documentar ruevos planes de mejoramiento que sean perfirentes de acuerdo a hallazgos penerados de afierentes fuentes (CGR, ICCNTEC, AUDITORIAS, AUDITORIAS CONTROL INTERNO, PROPIAS DEL PROCESO, REVISION PO LA DIRECCIÓN 202 3 entre afras) Gestifán planes de acacidar de sedes y de facultad Auditoria Auditoria Interna (3) Auditoria Interna (3)		Cestionar los plane diferentes fuente	ande mejoramiento aue se ICGR, ICONTEC. AUDIT REVISI	ORIAS INTERI	IAS, AUDITORIAS (RECCION 2013 et 8	of the change	firde les hallozgôs RNO, PROPIAS DEL	penerados de PROCESOS.	
Cestión planes de acolón de sedes y de facultad Auditoria Auditoria Interna (1) Auditoria Auditoria Auditoria Auditoria		Documentar rue fuentes (CGR, ICO	vos plones de mejoramie NTEC, AUDITORIAS INTERI	IAS, AUDITO LA DIRECCI	NAS CONTROL IN SN 20,3 sentre off	ERNO, PROPIA	S DEL PROCESO,	REVISION POR	
Auditoria Auditoria (1CONTEC (Planeación Operativa		Gestión	planes de ac	olón de sedes y o	de facultad	*		
					Auditoria Interna (1)	Auditoria		Canada de la constanta de la c	SCHOOL WILLIAMS GOOD CONCESSION SERVICE STATES OF STATES

JORGE WAN BULA ESCOBAR

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

Copia: Carlos Manuel Llano, Jefe de Control Interno