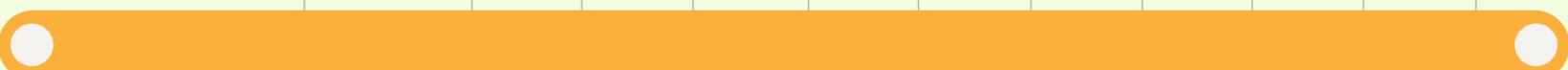
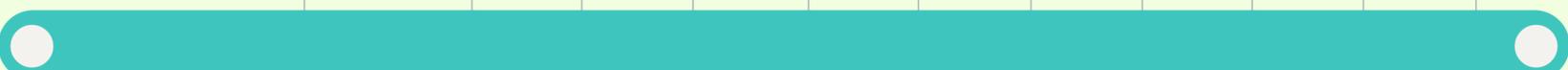
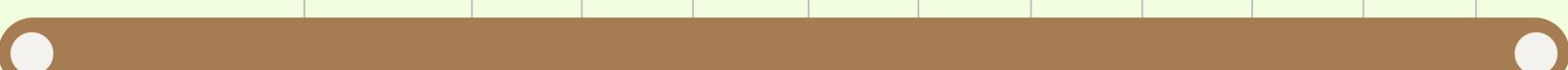


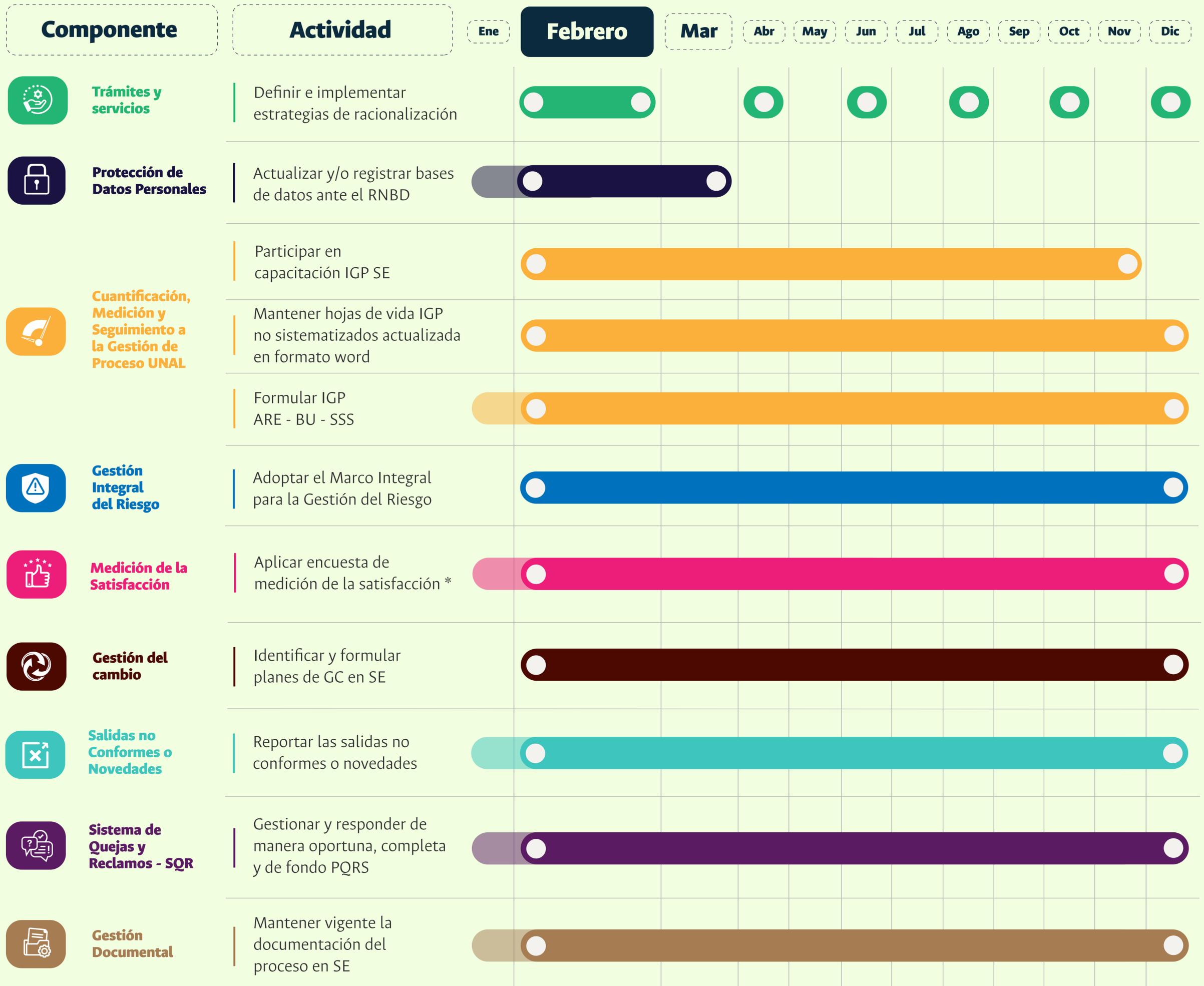
Lineamientos para el SIGA y el SGC

Componente	Actividad	Enero	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
 Gestión Integral del Riesgo	Actualizar riesgos 2023												
 Protección de Datos Personales	Actualizar y/o registrar bases de datos ante el RNBD												
 Medición de la Satisfacción	Aplicar encuesta de medición de la satisfacción *												
 Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de Proceso UNAL	Formular IGP ARE - BU - SSS												
 Salidas no Conformes o Novedades	Reportar las salidas no conformes o novedades												
 Sistema de Quejas y Reclamos - SQR	Gestionar y responder de manera oportuna, completa y de fondo PQRS												
 Gestión Documental	Mantener vigente la documentación de los procesos en SE												

SE: SoftExpert
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud

Lineamientos para el SIGA y el SGC



SE: SoftExpert
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud

Lineamientos para el SIGA y el SGC

Componente	Actividad	Ene	Feb	Marzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Revisión por la Dirección	Entregar informe de Revisión por la Dirección			30									
	Gestionar PM del 2021 al 2023			30									
Mejoramiento Continuo	Participar en sensibilización PM en SE												
	Cargar en SE, PM formulados en periodo de indisponibilidad												
	Cargar nuevos PM de acuerdo con la necesidad de los procesos												
Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de Proceso UNAL	Medir IGP 2023 sistematizados en SE			30									
	Medir IGP 2023 en formato RxD (no sistematizados)			30									
	Participar en capacitación IGP SE												
	Mantener hojas de vida IGP no sistematizados actualizada en formato word												
	Formular IGP ARE - BU - SSS												
Gestión del cambio	Cargar en SE de planes de GC registrados en contingencia												
	Identificar y formular planes de GC en SE												
	Participar en mesa técnica PQRS												
Sistema de Quejas y Reclamos - SQR	Monitorear y hacer seguimiento a PQRS												
	Gestionar y responder de manera oportuna, completa y de fondo PQRS												
	Actualizar y/o registrar bases de datos ante el RNBD												
Protección de Datos Personales													
Gestión Integral del Riesgo	Adoptar el Marco Integral para la Gestión del Riesgo												
Medición de la Satisfacción	Aplicar encuesta de medición de la satisfacción *												
Salidas no Conformes o Novedades	Reportar las salidas no conformes o novedades												
Gestión Documental	Mantener vigente la documentación del proceso en SE												

SE: SoftExpert
 PM: Planes de Mejora
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso

Lineamientos para el SIGA y el SGC

Componente	Actividad	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
 Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas	Revisar y actualizar CUPI en SE				[Barra de progreso]								
	Validar las necesidades y expectativas basados en PQRS y encuestas *				[Barra de progreso]								
 Trámites y servicios	Participar en jornada de capacitación				[Barra de progreso]								
	Revisar y/o actualizar hojas de vida TyS				[Barra de progreso]								
	Definir e implementar estrategias de racionalización		[Círculo]		[Barra de progreso]		[Círculo]						
 Reporte Datos Operativos SUIT	Hacer seguimiento a estrategias de racionalización				[Barra de progreso]			[Círculo]				[Círculo]	[Círculo]
	Reportar datos operativos de los trámites SUIT				[Barra de progreso 20]			[Círculo]			[Círculo]		
 Mejoramiento Continuo	Participar en sensibilización PM en SE				[Barra de progreso]								
	Cargar en SE, PM formulados en periodo de indisponibilidad				[Barra de progreso]								
	Cargar nuevos PM de acuerdo con la necesidad de los procesos				[Barra de progreso]								
 Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de Proceso UNAL	Participar en capacitación IGP SE				[Barra de progreso]								
	Mantener hojas de vida IGP no sistematizados actualizada en formato word				[Barra de progreso]								
	Formular IGP ARE - BU - SSS				[Barra de progreso]								
 Gestión Integral del Riesgo	Adoptar el Marco Integral para la Gestión del Riesgo				[Barra de progreso]								
 Gestión del cambio	Identificar y formular planes de GC en SE				[Barra de progreso]								
 Salidas no Conformes o Novedades	Reportar las salidas no conformes o novedades				[Barra de progreso]								
 Sistema de Quejas y Reclamos - SQR	Gestionar y responder de manera oportuna, completa y de fondo PQRS				[Barra de progreso]								
 Medición de la Satisfacción	Aplicar encuesta de medición de la satisfacción *				[Barra de progreso]								
 Gestión Documental	Mantener vigente la documentación del proceso en SE				[Barra de progreso]								

SE: SoftExpert
 PM: Planes de Mejora
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental
 TyS: Trámites y Servicios

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso

Lineamientos para el SIGA y el SGC

Componente	Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
 Trámites y servicios	Revisar y/o actualizar hojas de vida TyS												
 Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas	Revisar y actualizar CUPI en SE												
	Validar las necesidades y expectativas basados en PQRS y encuestas *												
 Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de Proceso UNAL	Participar en capacitación IGP SE												
	Mantener hojas de vida IGP no sistematizadas actualizada en formato word												
	Formular IGP ARE - BU - SSS												
 Mejoramiento Continuo	Cargar nuevos PM de acuerdo con la necesidad de los procesos												
 Gestión del cambio	Identificar y formular planes de GC en SE												
 Gestión Integral del Riesgo	Adoptar el Marco Integral para la Gestión del Riesgo												
 Sistema de Quejas y Reclamos - SQR	Gestionar y responder de manera oportuna, completa y de fondo PQRS												
 Salidas no Conformes o Novedades	Reportar las salidas no conformes o novedades												
 Medición de la Satisfacción	Aplicar encuesta de medición de la satisfacción *												
 Gestión Documental	Mantener vigente la documentación del proceso en SE												

SE: SoftExpert
 PM: Planes de Mejora
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental
 TyS: Trámites y Servicios

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso

Lineamientos para el SIGA y el SGC

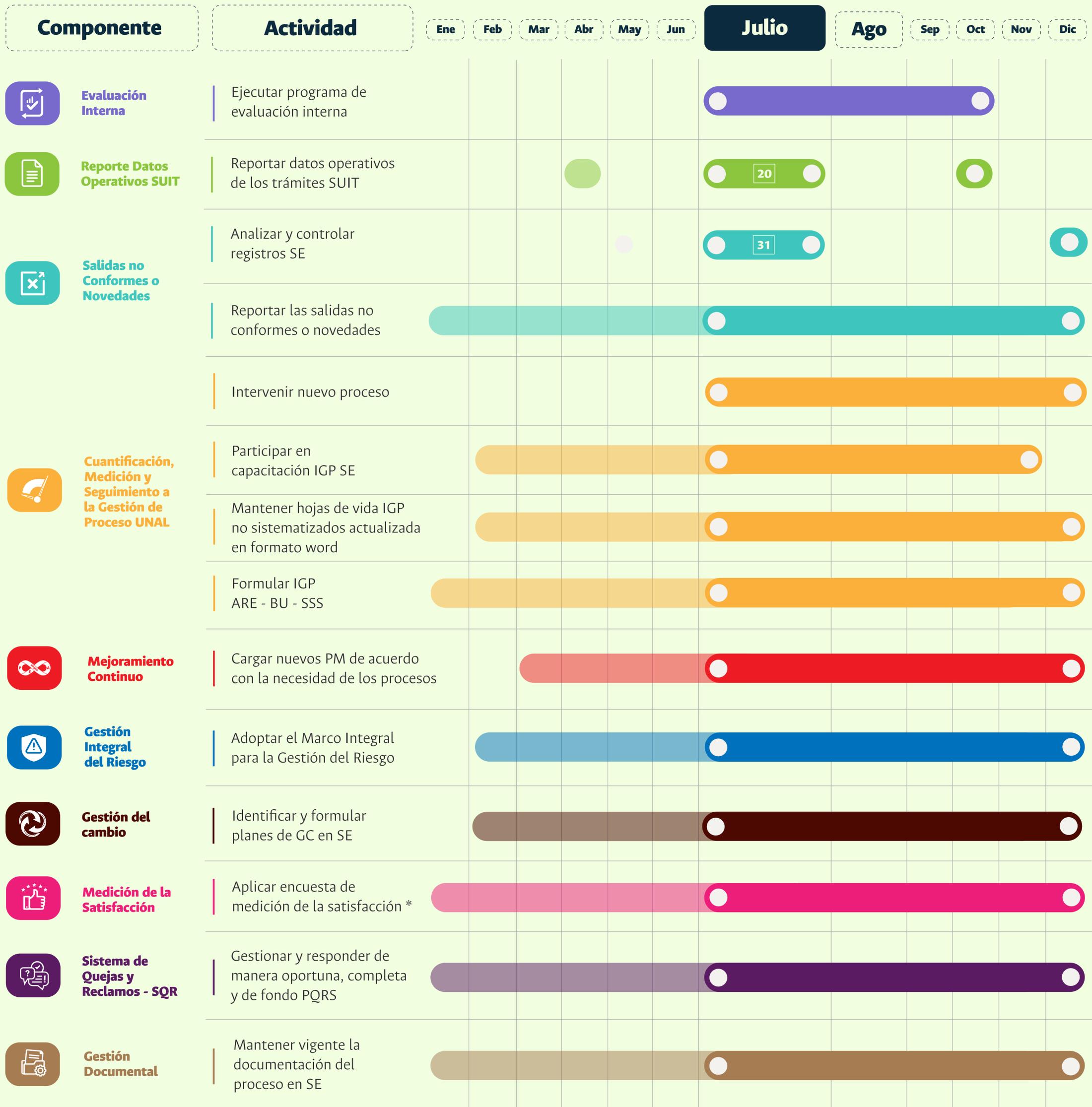
Componente	Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Junio	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Medición de la Satisfacción	Diseñar encuesta de medición de la satisfacción NN **						●						●
	Definir PM de acuerdo a resultados de informe y registrar en SE						●						●
	Participar en sesión: experiencias exitosas con usuarios						●	30					
	Aplicar encuesta de medición de la satisfacción *	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas	Revisar y actualizar CUPI en SE				●	●	●						
	Validar las necesidades y expectativas basados en PQRS y encuestas *				●	●	●						
Sistema de Quejas y Reclamos - SQR	Participar en mesa técnica PQRS			●			●			●			●
	Monitorear y hacer seguimiento PQRS			●			●			●			●
	Gestionar y responder de manera oportuna, completa y de fondo PQRS	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Trámites y servicios	Definir e implementar estrategias de racionalización		●		●		●		●		●		●
	Participar en capacitación IGP SE		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de Proceso UNAL	Mantener hojas de vida IGP no sistematizados actualizada en formato word		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Formular IGP ARE - BU - SSS	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Cargar nuevos PM de acuerdo con la necesidad de los procesos			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Gestión Integral del Riesgo	Adoptar el Marco Integral para la Gestión del Riesgo		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Gestión del cambio	Identificar y formular planes de GC en SE		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Salidas no Conformes o Novedades	Reportar las salidas no conformes o novedades	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Gestión Documental	Mantener vigente la documentación del proceso en SE	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso
 TyS: Trámites y Servicios

SE: SoftExpert
 PM: Planes de Mejora
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 ** NN: Nivel Nacional

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud

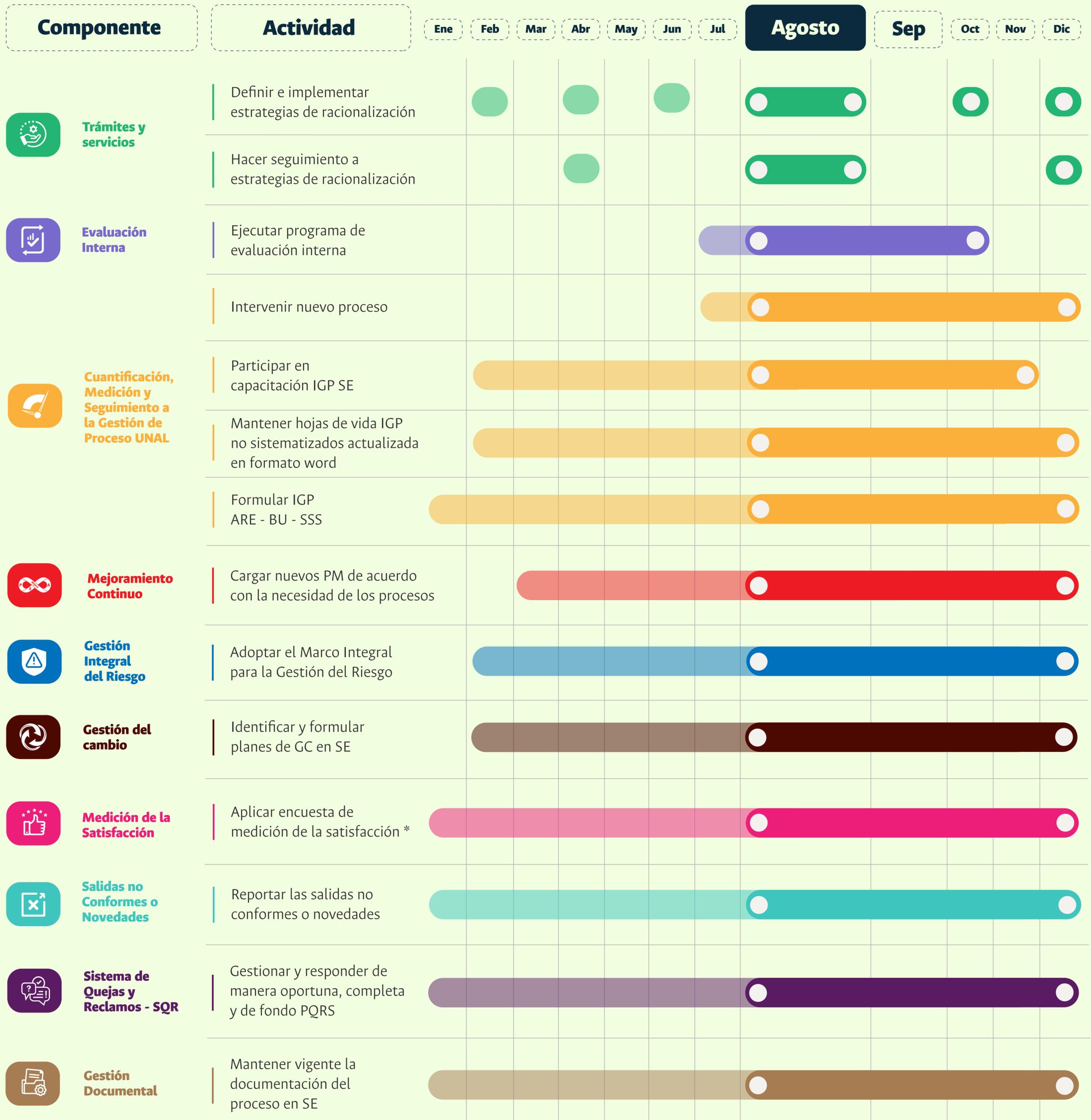
Lineamientos para el SIGA y el SGC



SE: SoftExpert
 PM: Planes de Mejora
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso

Lineamientos para el SIGA y el SGC



SE: SoftExpert
 PM: Planes de Mejora
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental
 TyS: Trámites y Servicios

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso

Lineamientos para el SIGA y el SGC

Componente	Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Septiembre	Oct	Nov	Dic
 Sistema de Quejas y Reclamos - SQR	Participar en mesa técnica PQRS			●			●			▬			○
	Monitorear y hacer seguimiento PQRS			●			●			▬			○
	Gestionar y responder de manera oportuna, completa y de fondo PQRS	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬
 Evaluación Interna	Ejecutar programa de evaluación interna							▬	▬	▬	○		
	Intervenir nuevo proceso							▬	▬	▬	▬	▬	○
 Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de Proceso UNAL	Participar en capacitación IGP SE		▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	○	
	Mantener hojas de vida IGP no sistematizadas actualizada en formato word		▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	○
	Formular IGP ARE - BU - SSS	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	○
 Mejoramiento Continuo	Cargar nuevos PM de acuerdo con la necesidad de los procesos			▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	○
 Gestión Integral del Riesgo	Adoptar el Marco Integral para la Gestión del Riesgo		▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	○
 Gestión del cambio	Identificar y formular planes de GC en SE		▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	○
 Medición de la Satisfacción	Aplicar encuesta de medición de la satisfacción *	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	○
 Salidas no Conformes o Novedades	Reportar las salidas no conformes o novedades	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	○
 Gestión Documental	Mantener vigente la documentación del proceso en SE	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	○

SE: SoftExpert
 PM: Planes de Mejora
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso

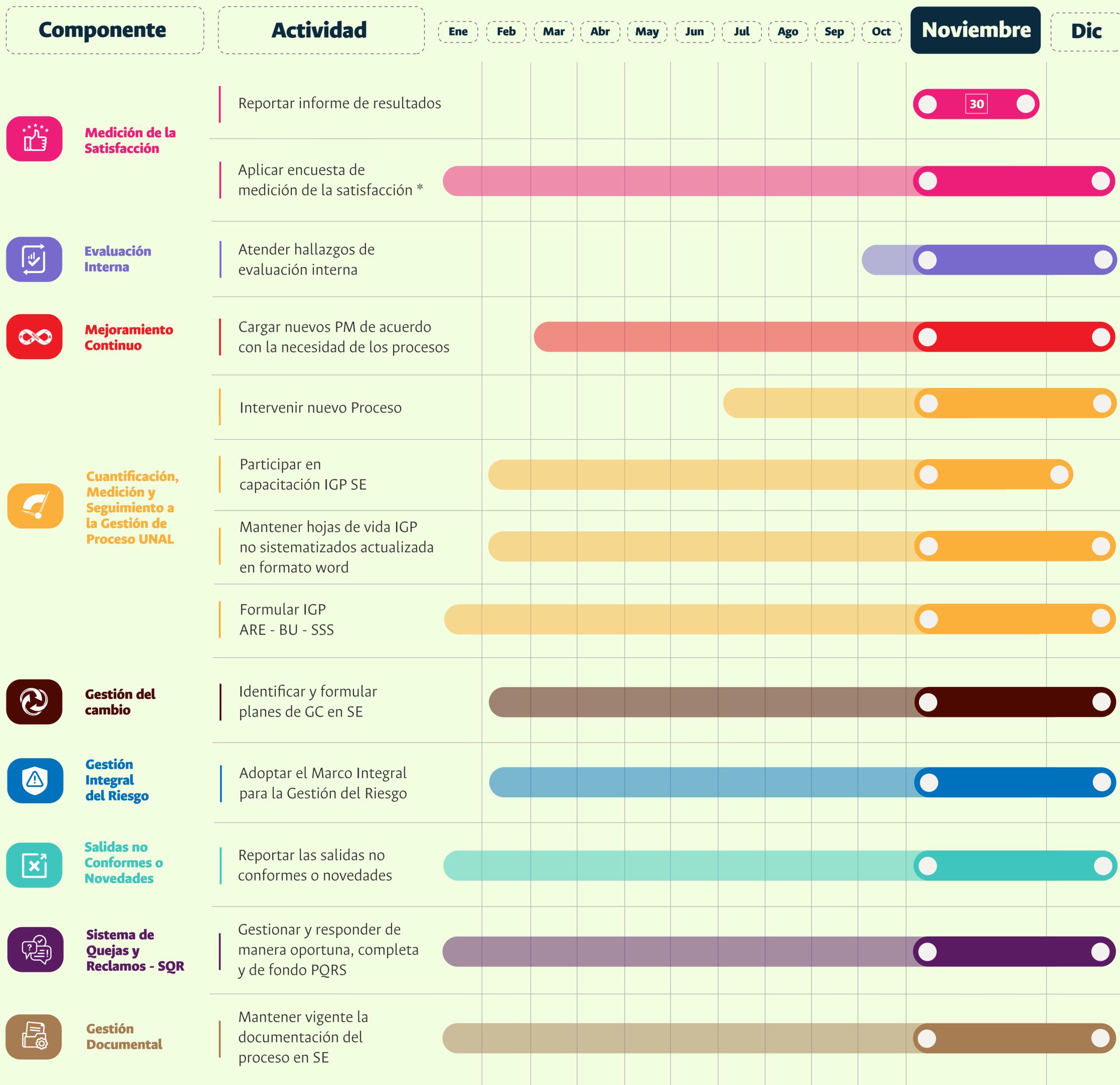
Lineamientos para el SIGA y el SGC

Componente	Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Octubre	Nov	Dic
 Gestión Integral del Riesgo	Monitorear y hacer seguimiento a los riesgos de proceso 2024										31		
	Adoptar el Marco Integral para la Gestión del Riesgo												
 Trámites y servicios	Definir e implementar estrategias de racionalización												
	Reportar datos operativos de los trámites SUIIT												
 Reporte Datos Operativos SUIIT	Reportar datos operativos de los trámites SUIIT										20		
	Ejecutar programa de evaluación interna												
 Evaluación Interna	Atender hallazgos de evaluación interna												
	Cargar nuevos PM de acuerdo con la necesidad de los procesos												
 Mejoramiento Continuo	Intervenir nuevo proceso												
	Participar en capacitación IGP SE												
 Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de Proceso UNAL	Mantener hojas de vida IGP no sistematizados actualizada en formato word												
	Formular IGP ARE - BU - SSS												
	Identificar y formular planes de GC en SE												
 Gestión del cambio	Identificar y formular planes de GC en SE												
 Medición de la Satisfacción	Aplicar encuesta de medición de la satisfacción *												
 Salidas no Conformes o Novedades	Reportar las salidas no conformes o novedades												
 Sistema de Quejas y Reclamos - SQR	Gestionar y responder de manera oportuna, completa y de fondo PQRS												
 Gestión Documental	Mantener vigente la documentación del proceso en SE												

SE: SoftExpert
 PM: Planes de Mejora
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental
 TyS: Trámites y Servicios

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso

Lineamientos para el SIGA y el SGC



SE: SoftExpert
 PM: Planes de Mejora
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso

Lineamientos para el SIGA y el SGC

Componente	Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Diciembre	
Salidas no Conformes o Novedades	Analizar y controlar registros SE							●					6	
	Reportar las salidas no conformes o novedades	●												
Medición de la Satisfacción	Diseñar encuesta de medición de la satisfacción NN **												●	
	Definir PM de acuerdo a resultados de Informe y registrar en SE												●	
	Aplicar encuesta de medición de la satisfacción *	●												
Trámites y servicios	Definir e implementar estrategias de racionalización	●		●		●		●		●		●	●	
	Hacer seguimiento a estrategias de racionalización			●				●					●	
Sistema de Quejas y Reclamos - SQR	Participar en mesa técnica PQRS			●			●			●			●	
	Monitorear y hacer seguimiento PQRS			●			●			●			●	
	Gestionar y responder de manera oportuna, completa y de fondo PQRS	●												
Evaluación Interna	Atender hallazgos de evaluación interna												●	
Mejoramiento Continuo	Cargar nuevos PM de acuerdo con la necesidad de los procesos			●										
	Intervenir nuevo proceso												●	
Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de Proceso UNAL	Mantener hojas de vida IGP no sistematizados actualizada en formato word		●											
	Formular IGP ARE - BU - SSS	●												
Gestión Integral del Riesgo	Adoptar el Marco Integral para la Gestión del Riesgo		●											
Gestión del cambio	Identificar y formular planes de GC en SE		●											
Gestión Documental	Mantener vigente la documentación del proceso en SE	●												

SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental
 IGP: Indicador de Gestión de Proceso
 TyS: Trámites y Servicios

SE: SoftExpert
 PM: Planes de Mejora
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
 ** NN: Nivel Nacional

* Procesos misionales y de cara al usuario
 ARE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 SSS: Seguridad Social en Salud