

**MANUAL**

**SISTEMA INTEGRADO  
DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**CAL- MC-1**

**Versión 6.0**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Nombre:</b> Diana C. Rodríguez Ordóñez <b>Cargo:</b> Prof. Calidad y Mejoramiento <b>Fecha:</b> 24/10/2011	<b>Nombre:</b> Diana C. Rodríguez Ordóñez <b>Cargo:</b> Jefe Gestión de Calidad Institucional <b>Fecha:</b> 26/10/2014 <b>Nombre:</b> Luis F. Giraldo Cifuentes <b>Cargo:</b> Director de Planeación <b>Fecha:</b> 27/10/2014	<b>Nombre:</b> Hugo Alberto González <b>Cargo:</b> Rector <b>Fecha:</b> 29/10/2014

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 2 de 21</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>0.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1.</b>	<b>GENERALIDADES</b> .....	<b>4</b>
1.1	OBJETIVO.....	4
1.2	ALCANCE.....	4
1.3	DEFINICIONES.....	4
<b>2.</b>	<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b> .....	<b>4</b>
2.1	RESEÑA HISTÓRICA.....	4
2.2	USUARIOS Y PARTES INTERESADAS.....	6
2.3	SERVICIOS OFRECIDOS.....	7
2.4	MISIÓN (V2).....	7
2.5	VISIÓN (V2).....	7
2.6	PLAN ESTRATÉGICO.....	7
2.7	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (V3).....	8
<b>3.</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (SIGO)</b> .....	<b>8</b>
3.1	POLÍTICA DE CALIDAD (V2).....	8
3.2	OBJETIVOS DE CALIDAD (V2).....	9
3.3	ALCANCE DEL SIGO.....	9
3.4	EXCLUSIONES A LAS NORMAS NTCGP 1000:2009 E ISO 9001:2008.....	9
3.5	MAPA DE PROCESOS (V2).....	10
3.6	CARACTERIZACIONES.....	10
3.7	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	12
3.8	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	12
3.9	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA.....	13
3.10	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	13
3.11	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	13
<b>4.</b>	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>14</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 3 de 21</b>

## 0. INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), estructuró e implementó el Sistema Integrado de Gestión de Calidad –SIGO–, con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios de educación superior, investigación y proyección social, que respondan a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad está compuesto por el Sistema de Gestión de Calidad –SGC ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009–, el Modelo Estándar de Control Interno –MECI y en adelante, todos aquellos sistemas que les sean complementarios, con objetivos como son lograr la armonización entre sistemas, optimizar el uso de recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones.

Con la implementación del SIGO, la Institución Universitaria Antonio José Camacho, da cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional dispuestas en la Ley 872 de 2003, el Decreto 1599 de 2005 en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad –SGC–, el decreto 4485 de 18 de noviembre 2009 por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública – NTC GP 1000:2009, y del Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2005, contemplando todos los requisitos descritos en estas Normas y en la norma ISO 9001:2008.

El contenido del presente Manual permite conocer cómo se consolida y mantiene el SIGO, e informa respecto de:

- La caracterización de cada proceso, la cual describe los aspectos más significativos de éstos como son su Objetivo, Recursos, Proveedores, Entradas, Actividades según el ciclo PHVA, Salidas, Clientes, Requerimientos **CLON** (**C**lientes, **L**egales, **O**rganizacionales y **N**ormas implementadas), los Mecanismos de Control y, con todo ello las interacciones entre procesos.
- La documentación del SIGO inherente a cada proceso referenciado, incluidos los procedimientos requeridos por las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.
- La forma como se responde a los elementos del MECI.

El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los servidores públicos, usuarios y partes interesadas de la UNIAJC, permite observar el cumplimiento de los requisitos de la NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008 y de MECI 1000:2005, y orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas, producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles, siendo fundamental la participación y compromiso de todos y cada uno de los servidores públicos.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 4 de 21</b>

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1 OBJETIVO**

Establecer una descripción clara y sencilla del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGO), que le permite a la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), prestar servicios que satisfacen los requerimientos Legales, de los Clientes o Usuarios, Normas Implementadas y de la misma Organización, mediante el efectivo desarrollo y constante mejoramiento de sus diferentes procesos.

### **1.2 ALCANCE**

Diseño y desarrollo de programas académicos. Prestación de servicios de educación formal superior en pregrado (Técnico profesional, Tecnológico y Profesional universitario), en las áreas de las Ingenierías y las Ciencias económicas y administrativas. Diseño y prestación de servicios de educación continuada asociada a los programas académicos.

### **1.3 DEFINICIONES**

Los términos y definiciones utilizados en el presente Manual y demás documentos del SIGO corresponden a las contenidas en el numeral 3 de la NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008, a los conceptos que se manejan en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005, y en el documento CAL-O-6 Glosario de Términos.

## **2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

### **2.1 RESEÑA HISTÓRICA**

Nuestra Institución fue fundada por Don Tulio Ramírez quien, debido al avance y progreso de la tecnología, concibió una institución entre el bachillerato técnico y la formación universitaria. Nació así la Escuela de Tecnología en Electrónica en 1969, con aportes del municipio de Cali, el ICFES y la Nación; el 8 de marzo de 1970 inicia labores con 24 estudiantes en el programa de Tecnología en Electrónica, de los cuales se gradúan 14 en el año de 1975 constituyendo así la primera promoción.

En 1989 ya se cuenta con 118 estudiantes, y una planta de 18 profesores de tiempo completo de entre los cuales se nombra al Ing. Jairo Panesso Tascón como director de la Escuela

Mediante el Acuerdo No. 029 del 21 de diciembre de 1993, el Honorable Concejo de Santiago de Cali, crea el Instituto Tecnológico Municipal Antonio José Camacho, oficializando la Facultad de Tecnología en Sistemas y la Facultad de Tecnología en Electrónica con los programas de: Tecnología en Electrónica, Tecnología en Instrumentación Industrial y Especialización en Ingeniería de Controles.

En 1995 fecha en que se cuenta con 750 estudiantes y 80 profesores, el ICFES aprueba los estatutos del Instituto Tecnológico Municipal Antonio José Camacho, y la convalidación de los estudios realizados por los egresados de la antigua Escuela de Tecnología Electrónica; por lo tanto, se le confiere el título de “Tecnólogo en Electrónica” a 341 egresados.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN</b> No. 6.0	<b>CÓDIGO</b> CAL – MC – 1
		<b>FECHA EDICIÓN</b> 29/10/2014	<b>PÁGINA</b> 5 de 21

En 1997 se presentan, ante el ICFES, los documentos mediante los cuales, se solicita el cambio de carácter (Institución tecnológica a Institución universitaria), lo cual solo otorgado por el Ministerio de Educación mediante resolución 963 de 2007.

En 2000, se unifica el Instituto en una sola sede principal al norte de la ciudad donde funciona en la actualidad (Av. 6Norte No. 28 N 102). En este mismo año se inaugura el nodo propio de Internet, con conexión en fibra óptica.

En mayo de 2001 se compra el edificio Jenny, el cual se convierte en la sede alterna de la Institución, y mediante Resolución 07 de junio 21 se creó el Centro de Formación Técnica Laboral (CEFTEL) con el objeto de ampliar la oferta de Educación Continuada y de Educación No Formal.

En 2002 se inició la ejecución de la primera convocatoria del programa “Jóvenes en Acción”- dentro del Plan Colombia de la Presidencia de la República - y se dio continuidad hasta la cuarta convocatoria. El buen manejo y la calidad educativa brindada, le permitió obtener el tercer puesto, a nivel nacional, en la tercera y cuarta convocatoria.

En 2003, Mediante Resolución 03 del 5 de junio se creó el Centro Regional de Educación Abierta y a Distancia, CREAD por medio de convenios con las Universidades Francisco de Paula Santander y Universidad del Tolima. En este mismo año se crean las Tecnologías en Mercadeo y en Comercio Internacional, y se firma convenio con el ICETEX para participar en el programa ACCES, Acceso con Calidad a la Educación Superior, que permite ampliar la oferta de créditos a largo plazo para la matrícula de los estudiantes.

En 2004 Se gradúa la primera promoción, a nivel universitario, en administración, mediante convenio con la Universidad Francisco de Paula Santander.

En 2005 Mediante Resoluciones 1840 y 1841 del 20 de mayo, el Ministerio de Educacional Nacional otorgó el Registro Calificado para los programas de Ingeniería Electrónica e Ingeniería de Sistemas respectivamente, en convenio con la Universidad Francisco de Paula Santander de Cúcuta.

En el segundo semestre, se inician los programas de Ingeniería Electrónica y Sistemas con la primera cohorte de 75 estudiantes. Estos programas se ofrecen únicamente como ciclo profesional para tecnólogos en Electrónica, Instrumentación Industrial y otros programas afines del Instituto, y otras instituciones a nivel nacional.

En 2006 Se fusionan las Facultades de Electrónica y Sistemas, y se crea la Facultad de Ingenierías, soportada en un decano y directores para los programas de sistemas, electrónica, mecatrónica e instrumentación.

En 2007 El Ministerio de Educación Nacional entrega al Instituto, en calidad de donación, el primer módulo del programa AKADEMOSOFT, cuyo fin es la automatización de los procesos académicos, el portal y cursos virtuales.

2008 Mediante acuerdo 041 de diciembre 10 de 2008 el Concejo Municipal de Santiago de Cali, aprobó el cambio de carácter académico de Instituto Tecnológico Municipal Antonio José Camacho a Institución Universitaria Antonio José Camacho en adelante UNIAJC.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 6 de 21</b>

En la actualidad la UNIAJC es la tercera Institución de Educación Superior en Cali, con mayor número de estudiantes y cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad conforme a los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Autoevaluación de Programas Académicos con fines de Acreditación y, Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA). El 13 de abril el ICONTEC otorgó a la UNIAJC las Certificaciones de Calidad en las Normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008, esta última avalada por IQNET.

Por otra parte se están llevando a cabo otros proyectos a nivel administrativo y en las áreas de Docencia, Investigación y Proyección Social que apoyan el fortalecimiento de la estructura académica, estos proyectos son, entre otros:

- Administrativos: Adquisición y adecuación de sedes, ampliación de la plataforma tecnológica en términos de Software y Hardware tanto para las funciones administrativas como para las misionales, implementación de la intranet y fortalecimiento de las comunicaciones, difusión del Plan Estratégico de Desarrollo 2012 – 2019 y nueva Estructura Organizacional.
- Docencia: Autoevaluación de los programas tecnológicos en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica y Gestión Empresarial con fines de Acreditación de Alta Calidad, Proceso de Virtualización a través de Planes TIC y Registros Calificados de programas académicos actuales y nuevos.
- Investigación: Vinculación con el nuevo Centro de Desarrollo Tecnológico e Innovación (CDT+i), Fortalecimiento de los Semilleros de Investigación en todas las Facultades, Creación de Grupos de Investigación y reactivación de la divulgación a través del portal, el boletín y la revista de investigaciones y,
- Proyección Social: Desarrollo de convenio con el SENA para formación de técnicos ocupacionales dirigido a población vulnerable y, Adopción de Instituciones de Educación Pública y Centros de Salud, para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de dichas instituciones. Adicionalmente UNIAJC está desarrollando el proyecto “MI CAMPUS CÍVICO” que busca incorporar en la comunidad universitaria un conjunto de valores, conceptos y actitudes capaces de transformar positivamente el ambiente universitario y el traslado de los nuevos patrones culturales a sus hogares.

## 2.2 USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Usuario: Organización, entidad o persona que recibe los servicios que ofrece la Institución, y que cumple los requisitos que la misma exige.

- Estudiantes

Parte Interesada: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

- |                       |                                 |
|-----------------------|---------------------------------|
| - Padres de Familia   | - Docentes                      |
| - Egresados           | - Empresas (Sector Productivo)  |
| - Servidores Públicos | - Proveedores                   |
| - Gobierno            | - Entes de Vigilancia y Control |
| - Entorno             | - Comunidad Organizada          |

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 7 de 21</b>

### 2.3 SERVICIOS OFRECIDOS

Formación por medio de programas académicos, de investigación y de proyección social, los cuales se brindan en:

- Educación Superior en los niveles Técnico, Tecnológico, Profesional Universitario y Especializaciones
- Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano
- Educación Continuada (Cursos, Seminarios, Diplomados)
- Asesoría y Apoyo en Investigación
- Desarrollo de Proyectos de Investigación
- Proyección Social

### 2.4 MISIÓN (V2)

La Institución Universitaria Antonio José Camacho es una entidad de carácter público, comprometida con la formación Integral de excelencia en diferentes niveles y metodologías de la educación superior; contribuyendo de manera significativa al avance de la ciencia, la tecnología, la cultura, a la transformación socioeconómica y al desarrollo de la región y del país.

### 2.5 VISIÓN (V2)

En el 2019 la Institución Universitaria Antonio José Camacho será reconocida en el contexto nacional por sus programas académicos de alta calidad y proyección internacional, amplia cobertura, investigación pertinente y liderazgo en la formación integral.

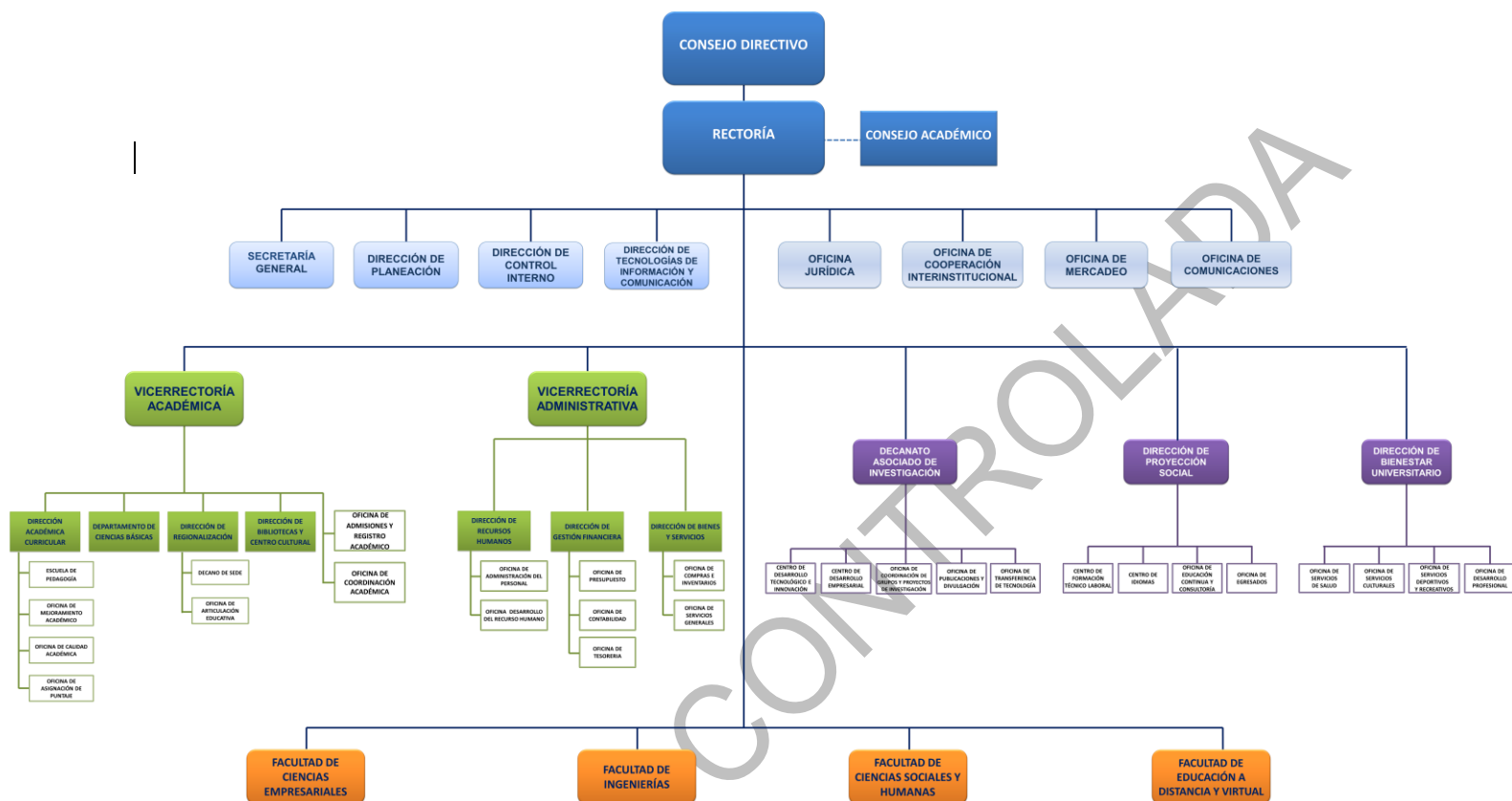
### 2.6 PLAN ESTRATÉGICO

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, cuenta con su "Plan Estratégico de Desarrollo, 2012 – 2019", documento que define los criterios orientadores para la pertinencia, calidad e internacionalización de la educación superior, además, de hacer un esbozo sobre la proyección de la ciencia y la tecnología al servicio del conocimiento, de la paz, del desarrollo y de la sociedad, desde nuestro quehacer institucional.



## 2.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (V3)

Aprobada mediante Acuerdo No. 026 del 13 de Agosto de 2012 por Consejo Directivo.



## 3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (SIGO)

El SIGO tiene como estrategia fundamental cumplir los requisitos establecidos por los Clientes, en la reglamentación legal aplicable, Normas Implementadas y la documentación de la Organización, para mantener su integridad frente a la planeación e implementación de los cambios requeridos para asegurar la mejora continua en los procesos de la UNIAJC.

### 3.1 POLÍTICA DE CALIDAD (V2)

La Institución Universitaria Antonio José Camacho se compromete a la formación integral de excelencia en diferentes niveles y metodologías de la educación superior, con programas académicos de alta calidad, proyección internacional, amplia cobertura e investigación pertinente; mejorando en forma continua sus procesos y afianzándose en los principios y valores institucionales, para:

- Satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios,



	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 9 de 21</b>

- Aportar al avance de la ciencia, la tecnología, la cultura, la transformación socioeconómica y el desarrollo de la región y del país, y
- Contribuir al logro de los fines esenciales del Estado.

### 3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD (V2)

La Institución Universitaria Antonio José Camacho determinó que sus "**Objetivos de Calidad**" son los "**Objetivos Estratégicos Institucionales**" definidos en su Plan Estratégico de Desarrollo 2012 – 2019, los cuales se presentan a continuación:

1. Posicionar la Institución Universitaria como una organización Moderna, con calidad académica, amplia cobertura y alto compromiso social.
2. Diversificar la oferta académica de programas de pregrado, posgrado, educación para el trabajo y el desarrollo humano y la educación continua en diferentes modalidades, en áreas pertinentes para el desarrollo del país.
3. Fortalecer las capacidades institucionales para desarrollar investigación de calidad y pertinencia frente a las necesidades de la región y el país.
4. Consolidar un cuerpo profesoral de alta formación académica y competencias para la docencia, la investigación y la proyección social.
5. Modernizar la infraestructura física y tecnológica de la Institución que garantice un adecuado servicio educativo.
6. Fortalecer las relaciones con el entorno para integrarlo proactivamente a las actividades de la Institución.
7. Diversificar las fuentes de financiación de la Institución buscando sostenibilidad financiera a largo plazo.
8. Modernizar la estructura académica – administrativa y los procesos organizacionales alineados con la misión y los objetivos estratégicos
9. Promover y desarrollar acciones que propicien la internacionalización de todas las actividades de la institución.
10. Fortalecer la estructura organizativa y el desarrollo del talento humano para el logro de los objetivos misionales de la institución.

### 3.3 ALCANCE DEL SIGO

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGO), aplica para todos los procesos que afectan la calidad de los servicios misionales relacionados con Docencia, Investigación y Proyección Social, así como los Procesos Estratégicos, de Apoyo y de Evaluación.

### 3.4 EXCLUSIONES A LAS NORMAS NTCGP 1000:2009 E ISO 9001:2008

- Numeral 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición

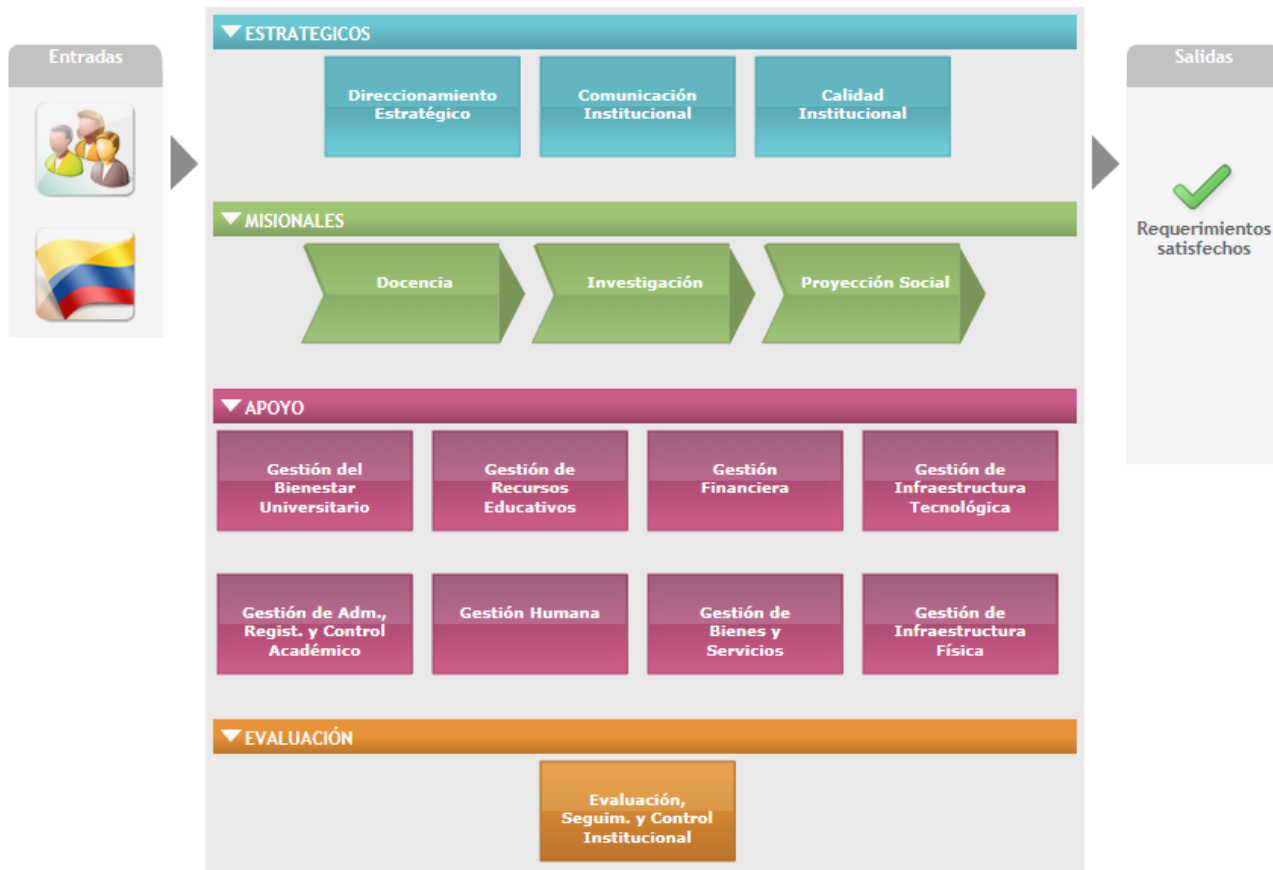
Los equipos de seguimiento y medición con los que cuenta UNIAJC para la prestación de sus servicios, son de carácter netamente pedagógico, por tanto no afectan la conformidad del servicio con los requisitos; sin embargo se les hace mantenimiento preventivo y correctivo.

### 3.5 MAPA DE PROCESOS (V2)

El Modelo de Operación de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, está conformado por 4 tipos de procesos y 15 procesos así: 3 Procesos Estratégicos, 3 Procesos Misionales, 8 Procesos de Apoyo, y 1 Proceso de Evaluación y Control los cuales interactúan entre sí para atender las necesidades y requisitos del cliente a satisfacción.

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, adoptó el Mapa de Procesos, que es un esquema que integra los procesos de la entidad y su interacción dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la cual se puede evidenciar a través de la caracterización en las entradas y salidas de cada proceso.

En el Mapa se pueden apreciar como entrada las necesidades y requisitos del cliente o usuarios así como del Estado, los tipos de procesos y la interacción de los mismos y como salida la satisfacción del cliente o partes interesadas.



### 3.6 CARACTERIZACIONES

- **Procesos Estratégicos:**

Los procesos estratégicos permiten fijar el horizonte, lineamientos y estrategias institucionales, constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación. Éstos son:

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 11 de 21</b>

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>
Direccionamiento Estratégico
Comunicación Institucional
Calidad Institucional

- **Procesos Misionales:**

Los procesos misionales proporcionan el resultado previsto por la Institución Universitaria Antonio José Camacho en cumplimiento de su razón de ser; están directamente comprometidos con la creación de valor para los clientes externos de la Entidad. Estos son:

<b>PROCESOS MISIONALES</b>
Docencia
Investigación
Proyección Social

- **Procesos de Apoyo**

Los procesos de apoyo proveen los recursos necesarios para la operación de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación en la Institución Universitaria Antonio José Camacho. Estos son:

<b>PROCESOS DE APOYO</b>
Gestión del Bienestar Universitario
Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico
Gestión de Recursos Educativos
Gestión Humana
Gestión Financiera
Gestión de Bienes y Servicios
Gestión de Infraestructura Tecnológica
Gestión de Infraestructura Física

- **Proceso de Evaluación y Control**

El proceso de evaluación y control facilita a la Institución Universitaria Antonio José Camacho realizar seguimiento de manera objetiva a su desempeño y mejora continua. Este es:

<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>
Evaluación, Seguimiento y Control Institucional

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 12 de 21</b>

### 3.7 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

En el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la Alta Dirección de encabezada por el Rector, determinó la política y los objetivos de calidad y vela a través de la Oficina de Planeación por su divulgación, entendimiento y apropiación de cada uno de los servidores públicos que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema.

El Doctor Jairo Panesso Tascón- Rector de la Entidad, además de realizar un reconocimiento a las bondades de la implementación del SIGO, manifestó su compromiso e invitó a todos los servidores públicos mediante comunicación escrita, a continuar este esfuerzo para forjar así un futuro institucional de excelencia. El siguiente es el texto:

*“Con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de calidad, SIGO, en la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO adoptaremos como parte de nuestra cultura organizacional, la mejora continua en la búsqueda de la satisfacción integral de nuestros clientes internos y externos con productos y servicios de la más alta calidad, teniendo como luz guía nuestra Misión y como horizonte inmediato nuestra Visión.*

*Su implementación traerá beneficios institucionales, profesionales y personales, nos fortalecerá como Entidad y acorde con las necesidades del mercado, nos hará más competitivos al realizar nuestras actividades con resultados más satisfactorios. Igualmente, nuestras familias recibirán a través de nosotros, toda la sinergia que produce el pertenecer a una Entidad, que reconoce su talento humano como una de sus mayores fortalezas.*

*Los invito a que continuemos trabajando con el mismo tesón y responsabilidad como hasta ahora lo hemos hecho. El esfuerzo para lo que nos falta es poco, frente a la recompensa que recibiremos en organización y control de nuestra labor, que será grande.*

*Tengo confianza que todos seguiremos comprometiéndonos en cimentar el presente y en forjar un futuro de excelencia para nuestra Institución.”*

*Firmado en original*

**JAIRO PANESSO TASCÓN**

Rector

### 3.8 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Revisión por la Dirección en la Institución se realiza anualmente a principios de año para analizar el año inmediatamente anterior, aunque de preferencia se hace a principios de semestre para evaluar el semestre inmediatamente anterior, según lo establecido en el Procedimiento de Revisión por la Dirección y Seguimiento a Planes de Acción (CAL-P-7, Versión 2.0).

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 13 de 21</b>

### 3.9 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA

La responsabilidad y autoridad del SIGO, están dadas en el Manual de Funciones y Competencias Laborales, en las competencias propias de cada proceso y en los procedimientos establecidos.

Los flujos de información y comunicación de la Entidad a nivel interno y externo se encuentran documentados en los instrumentos “*Matriz de Información*” y “*Matriz de Comunicación*”, éstas permiten identificar el tipo de información, las fuentes, características, responsables, clientes y la forma en donde se conserva y salvaguarda. La responsabilidad del seguimiento a la implementación de estas Matrices por los dueños de proceso, corresponde al proceso de Comunicación Institucional.

Las comunicaciones de la Entidad se aseguran mediante el desarrollo del Plan de Comunicaciones, el cual integra las comunicaciones internas y externas que se ajustan a los lineamientos establecidos por el MECI. La responsabilidad de la ejecución de este Plan corresponde al proceso de Comunicación Institucional.

### 3.10 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Institución Universitaria Antonio José Camacho cuenta con el talento humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema Gestión Integrado y el cumplimiento de sus objetivos, es así como con:

- Servidores públicos competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Con base en los procedimientos internos se evalúan las competencias y se establecen planes de mejoramiento individual e institucional con el propósito de garantizar la calidad de los productos y servicios que entrega el SIGO.
- Instalaciones físicas, apropiadas al desarrollo de sus actividades.
- Una plataforma tecnológica conformada por equipos de cómputo, programas, servicios asociados y de apoyo, medios de comunicación apropiados para el desarrollo de la gestión institucional.
- La administración, control e interrelación de los sistemas y medios de comunicación se establece en los siguientes instrumentos:
  - ✓ Página Web.
  - ✓ Intranet.
  - ✓ Correo Electrónico Institucional.

### 3.11 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para garantizar el mantenimiento, revisión y mejora continua en eficacia, eficiencia y efectividad del SIGO, la Institución:

- Implantó el Proceso Estratégico de Calidad Institucional, a cargo de la Oficina Gestión de Calidad Institucional perteneciente a la Dirección de Planeación.
- Emitió los siguientes actos administrativos:
  - Acuerdo 001 de Consejo Directivo(17/02/10): Por medio del cual se modificó el Acuerdo 020 del 14 de septiembre de 2006 que adoptó el MECI 1000 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000.
  - Resolución 054 de Rectoría (04/03/10): Por la cual se designa el Representante de la Dirección para el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 14 de 21</b>

- Resolución 055 de Rectoría (04/03/10): Por la cual se conforma el Equipo SIGO en la UNIAJC.
- Diseñó un Normograma (CAL-0-5), documento que permite determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios ofrecidos y a todos los procesos institucionales que permiten la prestación de los mismos; este documento es actualizado y divulgado permanentemente por la Secretaria General cuando cada funcionario (principalmente los Líderes y Gestores de cada Proceso), le informan sobre modificaciones en la legislación aplicable, quienes deben conocer dichos cambios y qué condiciones se requieren para que la institución pueda cumplir.
- Mide las principales actividades de cada proceso en términos de Eficiencia, Eficacia y/o Efectividad, para corroborar el cumplimiento de la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad, utilizando como estrategia los Indicadores de Gestión que están compilados en el Tablero de Mando (CAL-O-9).
- Otro aspecto que apoya la consolidación y mantenimiento del SIGO, lo constituye la implementación de los procedimientos requeridos por las Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008; la Entidad los organizó en cuatro (4) procedimientos, así:
  - [CAL-P-2 Procedimiento Control de Documentos y Registros](#): Este procedimiento tiene por objeto describir la forma en que se elaboran, establecen, implementan y mantienen los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGOC), en la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), de manera que contribuya a consolidar una cultura de trabajo eficiente y metódico.
  - [CAL-P-4 Procedimiento Servicio No Conforme](#): Tiene por objeto definir la metodología para la identificación y el control de los Servicios No Conformes que se presente en la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), para prevenir su uso o entrega no intencional y minimizar los efectos negativos sobre la calidad del servicio.
  - [ECI-P-1 Procedimiento Auditorías Internas](#): Tiene por objeto establecer las actividades que realiza la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), para seleccionar y evaluar Auditores Internos y, planificar, ejecutar y hacer seguimiento a las Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión.
  - [CAL-I-1 Procedimiento Mejora Continua](#): Asegurar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGO) en la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), por medio de la detección de situaciones indeseables o potencialmente indeseables y la aplicación y seguimiento a realización de correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora.

#### 4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El actuar de los funcionarios de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, se encuentra definido tanto en las funciones asignadas a cada uno de los cargos, como en los documentos de los procesos en los cuales prestan sus servicios, los cuales están ubicados en el Servidor PLUTON, al que todos los funcionarios pueden ingresar sin restricciones, para consultar los documentos y descargar los formatos, los cuales están organizado por número y nombre de los procesos a los que pertenecen.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN No. 6.0</b>	<b>CÓDIGO CAL – MC – 1</b>
		<b>FECHA EDICIÓN 29/10/2014</b>	<b>PÁGINA 15 de 21</b>

### CONTROL DE CAMBIOS

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	A la versión 0.1 se le modificó el orden de presentación del contenido, adición de introducción, resumen de reseña histórica, alusión al Plan Estratégico de Desarrollo (PED), Nuevas versiones de Política y Objetivos de Calidad, y Mapa de Procesos, eliminación de Aclaraciones y Exclusión 7.5.2, adición de la declaración del compromiso de la Dirección, adición de Objetivos de los procedimientos obligatorios NTCGP 1000:2009, Listado de Documentos y Glosario de Términos.	05/03/2010
2	Se actualizó la Política y Objetivos de Calidad incluyendo el compromiso de contribuir con los fines esenciales del Estado, se actualizó el numeral 4. Procesos y Procedimientos	10/09/2010
3	Actualización del logo y mejora en la redacción de algunos apartes. Actualización del Mapa de Procesos eliminando la numeración y redistribuyendo dos procesos que tenían subprocesos de tal forma que quedaron 15 procesos y sus respectivas caracterizaciones actualizadas.	16/10/2010
4	Mejora en la redacción, y actualización de algunos apartes hasta el numeral 2.3. Actualización de Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Estructura Organizacional según el nuevo Plan Estratégico de Desarrollo.	03/09/2012
5	Revisión general, modificación del alcance indicando el establecido en los certificados, actualización del logo institucional y de la información sobre Revisión por la Dirección según el procedimiento actualizado en agosto de 2013.	06/09/2013