

MANUAL

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

CAL- MC-1

Versión 8.0

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Diana C. Rodríguez	Nombre: Diana C. Rodríguez Ordóñez	Nombre: Hugo Alberto González
Ordóñez	Cargo: Profes. de Calidad Institucional	Cargo: Rector
Cargo: Prof. Calidad y	Fecha: 28/07/2017	Fecha: 28/02/2018
Mejoramiento	Nombre: Patricia Parra Guzmán	
Fecha: 24/10/2011	Cargo: Jefe de Planeación	
	Focha: 27/02/2018	



VERSIÓN No. 8.0 CÓDIGO CAL – MC – 1

FECHA EDICIÓN 28/02/2018

PÁGINA 2 de 21

TABLA DE CONTENIDO

0.	INTRODUCCIÓN	3
1.	GENERALIDADES	4
1.1	OBJETIVO	4
1.2	ALCANCE	4
1.3	DEFINICIONES	<u>.</u> 4
2.	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
2.1	RESEÑA HISTÓRICA	4
2.2	USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	5
2.3	SERVICIOS OFRECIDOS	6
2.4	PLAN ESTRATÉGICO	6
2.5	MISIÓN (PED 2012-2019)	6
2.6	PLAN ESTRATÉGICO	6
2.7	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (V3)	7
3.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL (SIGO)	
3.1	POLÍTICA DE CALIDAD (V3)	7
3.2	OBJETIVOS DE CALIDAD (V3)	8
3.3	MAPA DE PROCESOS (CAL-O-1_V3)	8
3.4	CARACTERIZACIONES	9
3.5	REQUISITOS QUE NO APLICAN DE LA NORMA ISO 9001:2015	.10
3.6	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	.10
3.7	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA	.11
3.8	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	.11
3.9	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL .	.11
4.	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	.14



VERSIÓN No. 8.0

FECHA EDICIÓN 28/02/2018

CÓDIGO CAL – MC – 1

PÁGINA 3 de 21

0. INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), estructuró e implementó el Sistema Integrado de Gestión de Calidad –SIGC–, 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, compuesto por el Sistema de Gestión de Calidad – según las normas SGC ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, fue certificado por ICONTEC en Abril del año 2011, ha mantenido el certificado hasta le fecha y el 22 de octubre de 2014, mediante la Resolución 694, se actualizó la sigla SIGC por SIGO (Sistema Integrado de Gestión Organizacional), como estrategia de la UNIAJC para gestionar el Plan Estratégico de Desarrollo (PED 2012 - 2019), usando elementos del antiguo sistema de gestión de calidad, adecuándolo a las condiciones actuales y proyectadas de la institución y facilitando integrar todos aquellos sistemas que les sean complementarios, con el objetivo de lograr la armonización entre sistemas y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones, optimizando así, el uso de los recursos.

Con la implementación del SIGO, la Institución Universitaria Antonio José Camacho, dió 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 2014, contemplando todos los requisitos descritos en estas Normas y en la norma ISO 9001:2008, pero la Organización Internacional de Estandarización - ISO, actualizó la norma ISO 9001 a su versión 2015 en septiembre de ese año, otorgando un plazo de 3 años para su implementación, y la UNIAJC en su renovación del año 2017 con ICONTEC, se actualizó a esta norma, manteniendo también su certificado en la norma NTCGP 1000:2009.

Posteriormente el Gobierno Nacional, mediante "el Decreto 1499 de 2017 actualizó el Modelo para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales. El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno", la norma NTCGP 1000:2009 pierde vigencia por lo que la UNIAJC se encuentra adelantando gestiones para implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y mantener su certificación en la norma ISO 9001:2015.

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 norma ISO 9001:2015 en su relación con el MECI 1000:2014, 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. Su contenido permite conocer cómo se mantiene el SIGO, e informa respecto de cada proceso mediante las caracterizaciones que describen los aspectos más significativos de éstos como son su Objetivo, Proveedores, Entradas, Actividades según el ciclo PHVA, Salidas, Clientes, Requisitos, Recursos, Mecanismos de Control (Indicadores y Riesgos), y los Documentos del proceso (con todo ello las interacciones entre procesos).

-

¹ Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), pag. 5.



VERSIÓN No. 8.0 CÓDIGO CAL – MC – 1

FECHA EDICIÓN 28/02/2018

PÁGINA 4 de 21

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO

El objetivo del presente Manual es describir el Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO), que le permite a la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), prestar servicios que satisfacen los requerimientos Legales, de los Usuarios, de las Normas Implementadas y de la misma Organización, mediante el efectivo desarrollo y constante mejoramiento de sus procesos.

1.2 ALCANCE

El Alcance del SIGO es "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, las Ciencias Empresariales, Sociales, Humanas, de la Educación y de la Salud. 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 toman referencia en la norma ISO 9000:2015 y el Manual de Implementación del MECI 1000:2014.

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

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.

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.



VERSIÓN No. 8.0

FECHA EDICIÓN 28/02/2018 CÓDIGO CAL – MC – 1

PÁGINA 5 de 21

En mayo de 2001 se compra el "Edificio Jenny", el cual se convierte en la sede Estación I (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 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 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 y 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. 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.

La UNIAJC adelanta proyectos a nivel administrativo y en las áreas misionales (Docencia, Investigación y Proyección Social) para mantenerse a la vanguardia y fortalecer su estructura académica, estos proyectos son, entre otros:

- <u>Administrativos</u>: Adecuación de sedes, ampliación de la plataforma tecnológica en términos de Software y Hardware tanto para las funciones administrativas como para las misionales, fortalecimiento de las comunicaciones, implementación del Banco de Proyectos manejando Fichas MGA y el programa de Desarrollo Organizacional.
- <u>Docencia</u>: Autoevaluación de los programas tecnológicos en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica y Gestión Empresarial con fines de Acreditación de Alta Calidad, Procesos de Virtualización y Registros Calificados de programas académicos actuales y nuevos.
- <u>Investigación</u>: Fortalecimiento de los Semilleros y grupos de Investigación en todas las Facultades.
- <u>Proyección Social</u>: Fortalecimiento de las relaciones Empresa Universidad Empresa, programa de Jóvenes en Acción, estructuración de la oferta de educación continua para egresados y a la medida en empresas privadas, desarrollo de convenios y actividades de cooperación interinstitucional, así como movilidad docente y estudiantil.

2.2 USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

La UNIAJC considera que los <u>Estudiantes</u> son sus Usuarios (sin embargo en el Proceso Proyección Social, las Empresas se asumen como usuarios directos de algunos servicios)².

-

² En las caracterizaciones se usa el término "Clientes" en lugar de "Usuarios", para mantener el acróstico CLONPI (Clientes, Legales, Organizacionales, Normas Implementadas y Partes Interesadas), en la identificación de los requisitos.



VERSIÓN No. 8.0

CAL - MC - 1

CÓDIGO

FECHA EDICIÓN 28/02/2018 PÁGINA 6 de 21

Las Partes Interesadas (organizaciones, personas o grupos), en el desempeño y resultados de la UNIAJC, son: - Funcionarios académicos y administrativos

- Egresados
- Familiares de estudiantes
- Sector Productivo (Empresas)
- Otras IES
- Entidades Estatales (Gobierno y Control)
- Entorno (Vecinos)
- Proveedores y Contratistas
- Comunidad Organizada

Las necesidades y expectativas de los usuarios y Partes Interesadas de la UNIAJC, se describe en las Caracterizaciones de los Procesos.

2.3 SERVICIOS OFRECIDOS

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

- Educación Superior a nivel 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 PLAN ESTRATÉGICO

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, cuenta con su "<u>Plan Estratégico de Desarrollo, 2012 – 2019</u>", 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.

2.5 MISIÓN (PED 2012-2019)

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.

2.6 VISIÓN (PED 2012-2019)

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.



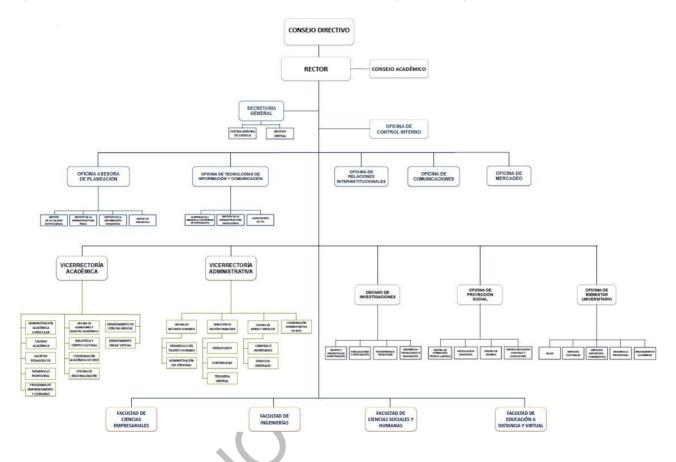
VERSIÓN No. 8.0 CÓDIGO CAL – MC – 1

FECHA EDICIÓN 28/02/2018

PÁGINA 7 de 21

2.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (V3)

Aprobada mediante Acuerdo No. 08 de Marzo 24 de 2015 por Consejo Directivo.



3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL (SIGO)

El SIGO se fundamenta en los siguientes lineamientos para asegurar la mejora continua en los procesos de la UNIAJC:

3.1 POLÍTICA DE CALIDAD (V3)

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, enmarcada en su misión de formación integral de excelencia en la educación superior como fin esencial del Estado, está *comprometida* con el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y la mejora continua en la eficiencia, eficacia y efectividad de su Sistema Integrado de Gestión Organizacional, empleando personal competente y tecnología apropiada, promoviendo la responsabilidad social y gestionando las oportunidades, riesgos y peligros, en procura de:

- Satisfacer los requisitos y necesidades de sus usuarios y grupos de interés
- Proteger la seguridad y la salud de los funcionarios académicos y administrativos
- Preservar el ambiente y prevenir la contaminación



VERSIÓN No. 8.0 CÓDIGO CAL – MC – 1

FECHA EDICIÓN 28/02/2018

PÁGINA 8 de 21

3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD (V3)

De acuerdo al Artículo Primero de la Resolución 604 (Agosto 22 de 2016), el SIGO asume con suyos los diez (10) **Objetivos Estratégicos Institucionales** formulados en el Plan Estratégico de Desarrollo 2012 – 2019, y le adiciona cuatro (4) relacionados con la mejora continua, la satisfacción de los usuarios y los asuntos Ambientales y de Seguridad y –salud en el Trabajo, que se gestionan desde el proceso de Evaluación y Mejoramiento, quedando los siguientes catorce (14) Objetivos del SIGO, así:

- 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.
- 11. Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión Organizacional.
- 12. Promover la satisfacción de los requisitos y necesidades de los usuarios y grupos de interés.
- 13. Generar una cultura de preservación ambiental y prevención de la contaminación entre la comunidad universitaria.
- 14. Reducir los incidentes y peligros e incrementar la toma de conciencia y la formación de los funcionarios académico-administrativos en cuanto a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.3 MAPA DE PROCESOS (CAL-O-1 V3)

De acuerdo al Artículo Primero de la Resolución 604 (Agosto 22 de 2016), El Modelo de Operación por procesos de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, está conformado por 4 tipos de procesos y 8 procesos así: 1 Proceso Estratégico, 3 Procesos Misionales, 3 Procesos de Apoyo, y 1 Proceso de Evaluación, los cuales interactúan entre sí para atender las necesidades y requisitos de los Usuarios y Partes Interesadas pertinentes.

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



VERSIÓN No. 8.0

FECHA EDICIÓN 28/02/2018 CÓDIGO CAL – MC – 1

PÁGINA 9 de 21

Gestión Organizacional, la cual se puede evidenciar a través de la caracterización de cada proceso en sus entradas y salidas.

En el Mapa de procesos se pueden apreciar como entrada los requisitos y expectativas de los usuarios y grupos de interés, los tipos de procesos y la interacción de los mismos así como salida la satisfacción de los usuarios y grupos de interés.



3.4 CARACTERIZACIONES

• **Proceso Estratégico:** Permite fijar el horizonte, lineamientos y estrategias institucionales, constituye la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación. Éste es (Ver Anexo 1):

PROCESO ESTRATÉGICO

Direccionamiento Estratégico

 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 usuarios de la Entidad. Estos son (Ver Anexos 2 al 4):



VERSIÓN No. 8.0 CÓDIGO CAL – MC – 1

FECHA EDICIÓN 28/02/2018

PÁGINA 10 de 21

PROCESOS MISIONALES
Docencia
Investigación
Proyección Social

 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 (Ver Anexos 5 al 7):

PROCESOS DE APOYO	
Gestión Financiera	
Gestión del Bienestar Humano	
Gestión de Infraestructura	

 Proceso de Evaluación: El proceso de evaluación y control facilita a la Institución Universitaria Antonio José Camacho realizar seguimiento de manera objetiva a su desempeño y meiora continua. Este es (Ver Anexo 8):

٠,	y 1110jora continuar = 010 co (101 / 1110/10 c).
	PROCESO DE EVALUACIÓN
	Evaluación y Mejoramiento

3.5 REQUISITOS QUE NO APLICAN DE LA NORMA ISO 9001:2015

Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones

Los equipos de seguimiento y medición con los que cuenta UNIAJC para la prestación de sus servicios académicos, 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.

3.6 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

En el marco del mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión Organizacional, la Alta Dirección, encabezada por el Ingeniero Hugo Alberto González López - Rector de la UNIAJC, demuestra su compromiso con el Sistema por medio de las siguientes acciones:

- Revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad, velando a través de la Oficina Asesora de Planeación por su divulgación, entendimiento y apropiación por parte de cada uno de los servidores públicos que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema.
- Asigna presupuesto para el funcionamiento de la unidad administrativa que coordina el Sistema, así como para el desarrollo de actividades que fortalezcan el SIGO.
- Promueve las relaciones interinstitucionales con entidades externas para fortalecer al sistema por medio de software especializado y capacitación al personal.
- Realiza Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas del SIGO con la dirección estratégica de la UNIAJC.



VERSIÓN No. 8.0

IÓN

CAL - MC - 1

CÓDIGO

FECHA EDICIÓN 28/02/2018

PÁGINA 11 de 21

3.7 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA

La responsabilidad y autoridad del SIGO, están dadas en el Manual de Descripción de Cargos (GEH-M-1), conformado por cada uno de los cargos de acuerdo a la Estructura Organizacional, en las competencias propias de cada proceso y en los procedimientos establecidos.

Los flujos de información y comunicación de se encuentran documentados de acuerdo al Protocolo de Comunicaciones y cuenta con el instrumento "Matriz de Medios de Comunicación Institucional (COM-F-2)", éstos permiten identificar el tipo de información, las fuentes, características, responsables, usuarios y la forma en donde se conserva y salvaguarda. La responsabilidad del seguimiento a la implementación de estos documentos corresponde a la Oficina de Comunicaciones.

Las comunicaciones de la Entidad se aseguran mediante el desarrollo del Plan de Comunicación Institucional, el cual integra los servicios y medios de comunicación de acuerdo a los eventos institucionales según su fecha de realización. La responsabilidad de la ejecución de este Plan corresponde a la Oficina de Comunicaciones.

3.8 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 Integrado de Gestión Organizacional y el cumplimiento de sus objetivos, los cuales son:

- Servidores públicos competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
- 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.
 - ✓ Correo Electrónico Institucional.
 - ✓ Software ISOLUCIÓN que se encuentra en actualización de la información contenida a raíz de la puesta en vigencia del Mapa de procesos_V3 (8 procesos no 15 como en la versión anterior).

3.9 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

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

- Estableció el Proceso de Evaluación "Evaluación y Mejoramiento", cuyo Líder es el Profesional
 Gestión de Calidad Institucional adscrita a la Oficina Asesora de Planeación.
- Emitió los siguientes actos administrativos:
 - Resolución 694 de Rectoría (22/10/2014): Por la cual se actualiza el Mapa de Procesos, los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la UNIAJC y se autoriza a la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional para actualizarlos en el Sistema SIGO.



VERSIÓN No. 8.0 CÓDIGO CAL – MC – 1

FECHA EDICIÓN 28/02/2018

PÁGINA 12 de 21

- Resolución 604 de Rectoría (22/08/2016): Por la cual se actualizan los Objetivos y estructura por procesos del Sistema Integrado de Gestión Organizacional en la UNIAJC, y se establece su relación con el Plan Estratégico de Desarrollo 2012-2019.
- Resolución 364 de Rectoría (17/04/2017): Por la cual se traslada una actividad del proceso de Proyección Social al de Docencia, y se modifica el periodo de transición para la implementación de la actualización de los objetivos y estructura por procesos del Sistema Integrado de Gestión Organizacional en la UNIAJC, y se establece su relación con el Plan Estratégico de Desarrollo 2012-2019 contenidos en las Resoluciones No. 604 y 612 del 22 y 24 de agosto de 2016.
- Diseñó un Normograma (CAL-O-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 y/o los Líderes de cada Proceso, identifican modificaciones en la legislación aplicable, quienes deben conocer dichos cambios y qué condiciones se requieren para que la institución pueda cumplir.
- Se establecieron los Roles Líder de Proceso, Gestor de Proceso y Auditor interno con las siguientes Funciones/Actividades:

√ Líder del Proceso:

- Asistir puntualmente y participar activamente en las reuniones y capacitaciones citadas por el Área Gestión de Calidad Institucional
- Cumplir el Cronograma SIGO en lo que competa al rol Líder de Proceso
- Proponer, ejecutar y hacer seguimiento y cierre a las Correcciones, Acciones Correctivas, y de Mejora para el Proceso
- Presentar dentro de las fechas estipuladas los informes y reportes del Proceso, requeridos por el SIGO, tales como SNC, Indicadores, Riesgos y demás información para la Revisión por la Dirección.
- Revisar y actualizar los documentos del Proceso
- Utilizar permanentemente el Software implementado por la UNIAJC para la gestión del SIGO v velar por su actualización con la información del Proceso.
- Participar en la construcción y aplicación de estrategias que se requieran para el Mantenimiento del SIGO y el Mejoramiento de la UNIAJC.

✓ Gestor del Proceso:

- Asistir puntualmente y participar activamente en las reuniones y capacitaciones citadas por el Área Gestión de Calidad Institucional
- Cumplir el Cronograma SIGO en lo que competa al rol Gestor de Proceso
- Proponer, ejecutar y hacer seguimiento a las Correcciones, Acciones Correctivas, y de Mejora para el Proceso
- Apoyar al Líder de Proceso para que presente dentro de las fechas estipuladas los informes y reportes requeridos por el SIGO
- Revisar y recomendar la actualización de los documentos del Proceso
- Utilizar permanentemente el Software implementado por la UNIAJC para la gestión del SIGO y velar por su actualización con la información del Proceso
- Las demás que el Líder del Proceso le delegue para el mejoramiento del Proceso



VERSIÓN No. 8.0

FECHA EDICIÓN 28/02/2018 CÓDIGO CAL – MC – 1

PÁGINA 13 de 21

✓ Auditor Interno:

- Asistir puntualmente y participar activamente en las reuniones y capacitaciones citadas por el Área Gestión de Calidad Institucional

_

- Utilizar permanentemente el Software implementado por la UNIAJC para la gestión del SIGO y velar por su actualización con la información de las auditorías realizadas
- Planear, Ejecutar y presentar los Informes de Auditorías Internas dentro de las fechas y formatos estipulados por el SIGO y según los parámetros de las Normas implementadas y de la Norma NTC-ISO 19011 vigente
- Ser un "Cazador de Oportunidades de Mejora" durante el proceso de Auditoría
- Hacer seguimiento y cierre a los Hallazgos de Auditorias, verificando el mejoramiento de los procesos auditados
- Cumplir los principios de auditoria estipulados en la Norma NTC-ISO 19011 vigente
- Las demás que el Programa de Auditoría manifieste en sus objetivos.
- 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 descritos en el Tablero de Mando (CAL-O-9) y en las Fichas de Indicadores de los procesos.
- Otro aspecto que apoya la consolidación y mantenimiento del SIGO, lo constituye la implementación de los procedimientos:
 - CAL-P-1 Procedimiento Planeación del SIGO: Este procedimiento tiene por objeto Orientar las actividades del Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO) hacia los resultados estratégicos definidos por la Alta Dirección, considerando los cambios generados interna y externamente a la UNIAJC, planeando los recursos y asignando responsabilidades según la interacción de los procesos y los requisitos derivados de las normas integradas al sistema.
 - 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 Organizacional (SIGO), en la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), de manera que contribuya a consolidar una cultura de trabajo eficiente y metódico.
 - <u>CAL-P-3 Procedimiento Satisfacción de Usuarios y Partes Interesadas</u>: Este procedimiento tiene por objeto definir la metodología para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, incluyendo el diseño, aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción y el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS), felicitaciones y demás información e inquietudes, con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.
 - <u>ECI-P-1 Procedimiento Auditorías Internas</u>: 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 Organizacional (SIGO)..
 - <u>CAL-P-5 Procedimiento Mejora Continua</u>: Asegurar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión Organizacional (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.



VERSIÓN No. 8.0 CÓDIGO CAL – MC – 1

FECHA EDICIÓN 28/02/2018

PÁGINA 14 de 21

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 Putón, al que todos los funcionarios pueden ingresar sin restricciones, para consultar los documentos y descargar los formatos; éstos documentos se relacionan en la Resolución 694 de Rectoría (22/10/2014) "Por la cual se actualiza el Mapa de Procesos, los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la UNIAJC y se autoriza a la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional para actualizarlos en el Sistema SIGO".

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
6	Revisión general del documento para actualización según nombramiento del nuevo Rector, modificación del termino SIGC por SIGO, actualización del nombre del servidor AZUR por PLUTON y alusión a la Resolución 668 de Septiembre 2014.	29/10/2014



VERSIÓN No. 8.0 CÓDIGO CAL – MC – 1

FECHA EDICIÓN 28/02/2018

PÁGINA 15 de 21

Se actualiza todo el Manual en relación con la Norma ISO 9001:2015, redacción, ordenamiento, Política, Objetivos y Mapa de procesos, así como la oficialización de los Roles Líder de Proceso, Gestor de Proceso y Auditor Interno.

