

Manual del Sistema de Gestión de Calidad SGC -UNAL





# Tabla de contenido

1. GE	ENERALIDADES	5
1.1.	OBJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
1.2.	ALCANCE DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
1.3.	DEFINICIONES	5
1.4.	EXCLUSIONES	5
1.5.	REFERENCIAS NORMATIVAS	6
2. DII	RECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	7
2.1.	LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA SEDES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	7
2.2.	ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	8
2.3.	MISIÓN Y VISIÓN UNAL	9
2.4.	COMPROMISO ÉTICO	10
3. DE	ESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11
3.1.	PÓLITICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11
3.2.	ALCANCE DEL SGC	12
4. CO	DMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
4.1.	CONTEXTO INSTITUCIONAL	12
4.2.	GESTIÓN POR PROCESOS	13
4.2	2.1 Mapa de macroprocesos y procesos UNAL	13
4.2	2.2 Caracterización de procesos:	15
4.3.	GESTIÓN DEL RIESGO	16
4.3	3.1 Política de gestión del riesgo	17
4.3	3.2 Marco integral de la Gestión del Riesgo	17
4.3	3.2.1 Metodología del Marco integral de la Gestión del Riesgo – MIGR	18
4.4.	GESTIÓN DEL CAMBIO	19
4.5.	COMUNICACIÓN	20
4.5	5.1 Roles y responsabilidades del SGC:	20
4.6.	GESTIÓN DOCUMENTAL	26
4.7.	TRÁMITES Y SERVICIOS	28
4 7	7.2 Enfoque al usuario	28

 Código: U.MN.15.001.007
 Versión: 1.0
 Página 2 de 48



4.7.	.3 Caracterización de usuarios y partes interesadas	29		
4.7.	4 Racionalización y automatización de trámites	31		
4.7.	5 Atributos del servicio	32		
4.7.	.6 Hoja de vida de los trámites y servicios	32		
4.7.	.7 Trámites SUIT	33		
4.7.	.8 Medición de la Satisfacción de los Usuarios y Partes Interesadas	35		
4.8.	SALIDAS NO CONFORMES			
4.9.	CUANTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS			
4.10.	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INTERNA			
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
4.11.				
4.12.	MEJORAMIENTO CONTINUO			
4.13.	SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
4.14.	PLATAFORMA SOFTEXPERT©	47		
•	: Localización geográfica sedes Universidad Nacional de Colombia	7		
•	: Estructura interna académico administrativa UNAL	8		
igura 3	: Plataforma estratégica UNAL	9		
_	: Valores éticos de la UNAL	10		
•	: Política y objetivos de Calidad UNAL	11		
•	: Mapa de Macroprocesos UNAL : Mapa de procesos	13 14		
•	: Mapa de procesos : Clasificación de procesos UNAL	14		
•	: Ruta de caracterización de procesos con enfoque de cadena de valor	15		
_	0: Tipologías de riesgos del MIGR UNAL	16		
igura 1	1: Política institucional de gestión del riesgo UNAL	17		
•	2: Marco Integral para la Gestión del Riesgo	17		
_	3: Metodología para la gestión del riesgo UNAL	19		
_	4: Proceso para gestionar los cambios del SIGA	20 25		
_	gura 15: Estructura flujo de comunicación del SGC UNAL gura 16: Estructura documental UNAL			
_	7: Proceso para la elaboración, modificación o eliminación de un documento	26 27		
•	8: Política de servicio UNAL	28		
_	gura 19: Esquema Gestión del Servicio UNAL			

 Código: U.MN.15.001.007
 Versión: 1.0
 Página 3 de 48



Figura 20: Objetivos de la gestion del servició en la UNAL	29
Figura 21: Pasos para la caracterización de usuarios y partes interesadas	30
Figura 22: Usuario de la UNAL	30
Figura 23: Fases para la racionalización de trámites y servicios	31
Figura 24: Objetivos racionalización de trámites	31
Figura 25: Atributos de servicio 2023	32
Figura 26: Vista de una hoja de vida de trámites o servicio	33
Figura 27: Vista de un trámite de la UNAL registrado en el SUIT	34
Figura 28: Metodología para la medición de la Satisfacción del Usuario	35
Figura 29: Relación entre quejas y salidas no conformes	36
30: Relación entre quejas y salidas no conformes	37
Figura 31: Fases metodológicas para la CMSGP de la UNAL	39
Figura 32: Vistas de la BIGP en SoftExpert	40
Figura 33: Procedimiento Evaluación de la Gestión Interna UNAL	41
Figura 34: Revisión por la Dirección	43
Figura 35: Mejoramiento Continuo en la UNAL	44
Figura 36: Ciclo PHVA	44
Figura 37: Página de quejas y reclamos UNAL	46
Figura 38: Ciclo gestión de quejas y reclamos UNAL	46
Figura 39: Vista de la pantalla inicial del SofExpert con sus módulos	47
Figura 40: Vista de la página web del SIGA	48

 Código: U.MN.15.001.007
 Versión: 1.0
 Página 4 de 48



# 1. GENERALIDADES

# 1.1.0BJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El presente manual proporciona la descripción, lineamientos, componentes y estructura del SGC de la UNAL, con el fin de dar cumplimiento a los entandares de calidad y al compromiso institucional y de las diferentes partes interesadas.

# 1.2.ALCANCE DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Este manual aplica para todos los procesos en todos sus niveles (nacional, sede, facultad, centro e instituto) que conforman el SGC y hacen parte del modelo operacional de la UNAL.

#### 1.3.DEFINICIONES

- Calidad: "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos"1.
- Gestión: "Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad"<sup>2</sup>.
- Parte interesada: "Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad"<sup>3</sup>.
- **Política de la calidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.
- Objetivo de Calidad: Lo que se busca, o pretende relacionado con el sistema de gestión de calidad.
- Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional SIGA:
   Sistema de Gestión de la Universidad Nacional de Colombia que integra y armoniza los elementos comunes de los sistemas que lo conforman.
- Caracterización de procesos: Documento que describe las características generales del proceso, esto es, los rasgos diferenciadores del mismo.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Documento que describe la forma específica de llevar a cabo un proceso y las características del mismo, definen él quien hace que, como, porque, cuando y donde.

#### 1.4.EXCLUSIONES

La Universidad Nacional de Colombia basa su Sistema de Gestión de la Calidad en el estándar internacional ISO 9001:2015 considera que el requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones no es aplicable en los laboratorios de docencia ya que el servicio que presta este tipo de laboratorios no es una prueba o ensayo, sino la realización de una práctica académica con fines docentes. Por lo tanto, la salida de un laboratorio de docencia es la de un servicio de prácticas y no la de pruebas. La medición de la práctica corresponde a una labor de evaluación académica por parte del docente y no a la medición a través de un instrumento de medición. Es posible que en muchos casos la

 Código: U.MN.15.001.007
 Versión: 1.0
 Página 5 de 48

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC ISO 9000:2015. Bogotá D.C., 2015 Numeral 3.6.2. Página 20.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC ISO 9000:2015. Bogotá D.C., 2015 Numeral 3.3.3. Página 15.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC ISO 9000:2015. Bogotá D.C., 2015 Numeral 3.2.3. Página 14.



práctica académica corresponda a aprender a manejar los equipos de medición del laboratorio por parte de los estudiantes.

### 1.5.REFERENCIAS NORMATIVAS

- Decreto 1083 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- ICONTEC. (2015). NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
- Decreto 1499 de 2017. "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
- Resolución 605 de 2022. "Por la cual se define, se estructura y se establecen roles y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental en la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones que le sean contrarias".

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 6 de 48



# 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

# 2.1. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA SEDES UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

La UNAL cuenta con nueve (9) sedes (Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, De La Paz, Amazonas, Orinoquía, Caribe y Tumaco) distribuidas en el territorio colombiano, tal como se muestra en el mapa representado en la Figura 1.

Nacional Orinogula SEDES ANDINAS SEDES DE PRESENCIA Amazonia

Figura 1: Localización geográfica sedes Universidad Nacional de Colombia

Fuente: http://launalcuenta.unal.edu.co/informes-finales-de-gestion/



### 2.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Figura 2: Estructura interna académico administrativa UNAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA ESTRUCTURA INTERNA ACADÉMICO ADMINISTRATIVA NIVEL NACIONAL CONSEJO ACADÉMICO RECTORÍA CSU (Artículo 3) SECRETARIA GENERAL DIRECCIÓN DE RELACIONES DIRECCIÓN NACIONAL DE **UNIMEDIOS** DIRECCIÓN DIRECCIÓN JURÍDICA DIRECCIÓN NACIONAL DEL **OFICINA NACIONAL** DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANEACIÓN Y ESTADÍSTICA NACIONAL DE DF CONTROL VEEDURÍA DISCIPLINARIA EXTERIORES NACIONAL FONDO PENSIONAL INTERNO ESTRATEGIA UNISALUD DIGITAL Sede Bogotá Acuerdo 113 de 2013 CSU Art. 16 Acuerdo 316 de Sede Medellín Acuerdo 188 de 2015 CSU Art 2 Acuerdo 225 de 2017 CSU Art 2019 del CSU Sede Manizales VICERRECTORÍA GENERAL VICERRECTORÍA ACADÉMICA VICERRECTORÍA DE **GERENCIA NACIONAL** VICERRECTORIAS DE SEDE **DIRECCIONES DE SEDES** FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA Acuerdo 113 de 2013 CSU (Artículo 9) DE PRESENCIA NACIONAL Acuerdo 113 de 2013 CSU (Artículo 5) Reglamentada por Res. Rec. 352 de 2014 INVESTIGACIÓN Acuerdo 113 de 2013 CSU rdo 113 de 2013 CSU (Artículo 6) Res. Rec. 1221 de 2014 Acuerdo 113 de 2013 CSU Acuerdo 113 de 2013 CSU (Artículo 10) (Artículo 4) Res. Rec. 352 de 2014 (Artículo 7) Res. Rec. No. 112 de 2015 Sede Bogotá Sede Caribe Sede Medellín • Dirección Nacional de Personal Dirección Nacional de Sede Amazonia Sede Manizales División Nacional de Gestión Académico y Administrativo Programas Curriculares de Pregrado Dirección Nacional de Sede Orinoauia Sede Palmira Investigación y Laboratorios Sede Tumaco • Dirección Nacional de Sede de La Paz División Nacional de Servicios Bienestar Universitario Dirección Nacional de Dirección Nacional de Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual Administrativos Programas Curriculares de Posgradorado Sección de Adauisiciones de Bienes y Servicios Dirección Nacional de Dirección Nacional de Sección de Gestión de Bienes Innovación Académica Bibliotecas División Nacional de Gestión de Dirección Nacional de Tesorería • Editorial Universidad Nacional Información Académica de Colombia División Nacional de Gestión Dirección Nacional de Contablerería Admisiones Grupo de Administración y Soporte al Sistema de Gestión Financiera

Fuente: https://unal.edu.co/fileadmin/user\_upload/docs/Estructura/2020.01.23 OrganigramaNivelNacional.pdf

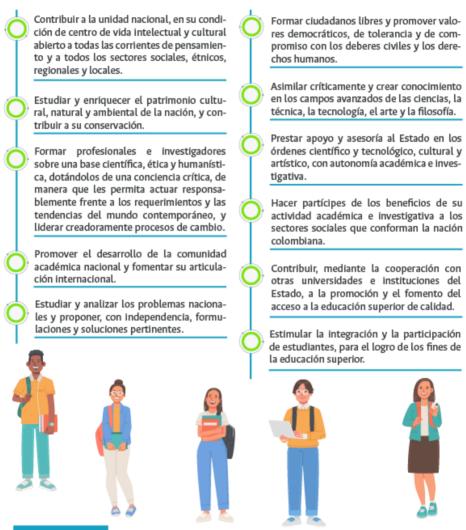


### 2.3. MISIÓN Y VISIÓN UNAL

Figura 3: Plataforma estratégica UNAL

# MISIÓN

Artículo 2 del Decreto 1210 de 1993



# VISIÓN

En el año 2034 somos la principal universidad colombiana, reconocida por su contribución a la Nación, y por su excelencia en los procesos de formación, investigación, e innovación social y tecnológica. Nuestra capacidad de reinventarnos nos ha llevado a tener una organización académica y administrativa novedosa, flexible, eficiente y sostenible, con comunicación transparente y efectiva en su interior, con la Nación y con el mundo, y comprometida con los procesos de transformación social requeridos para alcanzar una sociedad equitativa, incluyente y en paz.

Fuente: https://unal.edu.co/la-universidad/mision-y-vision

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 9 de 48



# 2.4. COMPROMISO ÉTICO

A través de la Resolución de Rectoría 11 de 2018, la UNAL adopta el Compromiso Ético, como un marco de referencia que busca promover comportamientos íntegros y transparentes en la comunidad universitaria fundamentados en 7 valores representativos:

Figura 4: Valores éticos de la UNAL















# COMPARTO EL COMPROMISO ÉTICO DE LA UNAL

RESPETO DIÁLOGO RESPONSABILIDAD EQUIDAD SOLIDARIDAD HONESTIDAD PERTENENCIA



# Documentos asociados:

 Compromiso ético para la convivencia universitaria. Ver página: http://siga.unal.edu.co/index.php/siga/compromiso-etico.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 10 de 48



# 3. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

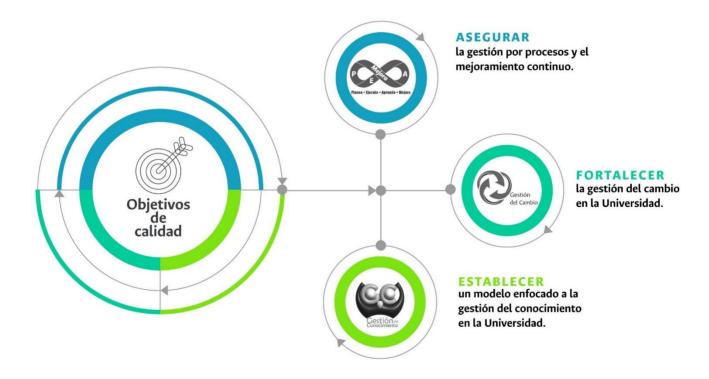
# 3.1. PÓLITICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Figura 5: Política y objetivos de Calidad UNAL

# POLÍTICA DE CALIDAD



La Universidad Nacional de Colombia como Institución de educación superior, en armonía con sus fines misionales y principios, buscando la excelencia en la formación académica, la innovación, la transformación y el enriquecimiento del patrimonio cultural, natural y ambiental del país, está comprometida con la calidad de sus procesos académico - administrativos y especiales, la prestación de sus servicios, el mejoramiento continuo y la generación de valor en los niveles: nacional, sedes, facultades, centros e institutos, mediante objetivos soportados en un conjunto de planes, programas y proyectos para lograr la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.



Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/informes-presentaciones/Poltica Calidad V2.pdf

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 11 de 48



#### 3.2. ALCANCE DEL SGC

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, está determinado fundamentalmente por las necesidades y expectativas de la Comunidad Universitaria y demás partes interesadas para los trámites y servicios de la Universidad Nacional de Colombia, para las cuales se realizan todos los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación de la entidad y en cada una de sus sedes, así:

"PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y APOYO ADMINISTRATIVO PARA EL DISEÑO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR: FORMACIÓN, EXTENSIÓN E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES, CIENCIAS AGROPECUARIAS, INGENIERÍAS, ARTES Y ARQUITECTURA, CIENCIAS DE LA SALUD Y CIENCIAS PURAS."

El Sistema de Gestión de Calidad aplica en el Nivel Nacional y las sedes andinas: Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, la sede De La Paz y las sedes de Presencia Nacional: Amazonia, Caribe, Orinoquía y Tumaco.

De otro lado, es importante mencionar que el requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de la NTC ISO 9001:2015, no es aplicable a los laboratorios de docencia debido a que el servicio que prestan estos están enfocados en la realización de prácticas académicas con fines de aprendizaje en lugar de pruebas o ensayos. Es posible que en muchos casos la práctica académica corresponda a formarse en el manejo de los equipos de medición del laboratorio por parte de los estudiantes.

# 4. COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 4.1. CONTEXTO INSTITUCIONAL



El análisis del medio ambiente en el que se encuentra inmersa la UNAL, le permite adquirir un conocimiento profundo de aquellos aspectos tanto internos como externos que impactan su propósito y la ejecución de sus procesos. Tales aspectos son susceptibles de influenciarse y mantenerse bajo control con el fin de maximizar los resultados, de ahí que haciendo uso de las herramientas DOFA y PESTAL, se realizó un ejercicio en el que se detalló el contexto institucional recogiendo el punto de vista de los diferentes sistemas que componen el modelo SIGA, incluido el Sistema de Gestión de Calidad SGC.

Doc

#### **Documentos asociados:**

Matriz DOFA PESTAL. Ver página Web SIGA: siga/modelo de gestión/análisis de contexto

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 12 de 48



# 4.2.GESTIÓN POR PROCESOS



# 4.2.1 Mapa de macroprocesos y procesos UNAL

El mapa de macroprocesos se representa a través de una analogía de un modelo atómico en el cual, las funciones sustantivas de la Universidad Nacional de Colombia son el núcleo del átomo: el aprendizaje o la formación, que corresponde al saber consolidado; la investigación o creación, que corresponde al saber desarrollado; y la intervención en el mundo o la extensión, que corresponde al saber intercambiado (Integración de las funciones misionales). En las órbitas de este núcleo gravitan elementos con los que se generan fuerzas de atracción que permiten mantener en equilibrio la estructura del átomo, que para este caso corresponden a los procesos que apoyan y evalúan la gestión de la Universidad.

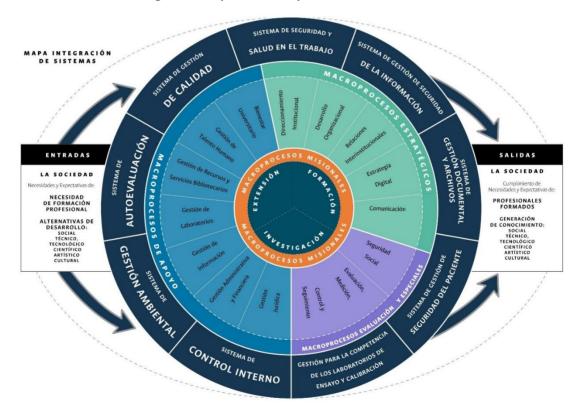


Figura 6: Mapa de Macroprocesos UNAL

Esta versión del mapa de procesos de la UNAL se encuentra en revisión

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 13 de 48



PROCESOS DE APOUTO

PROCESOS ELIACUACION A LONGRADO

PROCESOS ELIA

Figura 7: Mapa de procesos

Fuente: página Web SIGA, ruta: calidad/componentes/gestión por procesos

Figura 8: Clasificación de procesos UNAL

Procesos Estratégicos:	<ul> <li>Están vinculados al entorno de la alta dirección, se refieren ha como se planifica, establece políticas y estrategias, se establecen objetivos, provisión de comunicación, relaciones interinstitucionales, desarrollo organizacional y demás directrices que fijan el rumbo de la Universidad Nacional de Colombia.</li> </ul>
Procesos Misionales:	<ul> <li>Son aquellos que permiten cumplir la misión y los objetivos para el cual fue creada la Universidad Nacional de Colombia, al desarrollo de la prestación del servicio. La cadena de valor de la Universidad se identifica en la línea de procesos misionales.</li> </ul>
Procesos de Apoyo:	<ul> <li>Brindan soporte suministrando recursos, servicios e información para el cumplimiento de la misión institucional y del funcionamiento a los procesos misionales.</li> </ul>
Control y Evaluación:	<ul> <li>Procesos necesarios para medir y recopilar los datos insumo para el análisis del desempeño institucional, a partir de los cuales se plantea el mejoramiento continuo. Dentro de estos procesos se incluyen actividades de auditoría independiente.</li> </ul>
Procesos Especiales	<ul> <li>Corresponde a los procesos que por su naturaleza no se incluyen dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión, pero atienden los lineamientos del SIGA para su sostenibilidad y mantenimiento propios (Seguridad social en Salud, Seguridad Social En Pensiones).</li> </ul>

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 14 de 48



# 4.2.2 Caracterización de procesos:

La caracterización de procesos se utiliza como una herramienta que permite describir las particularidades y la dinámica de cada uno de los procesos que hacen parte del mapa institucional, incluyendo su objetivo, responsable, alcance, nivel de aplicación, la relación con los demás procesos internos o externos, los elementos o información de entrada y salida, el vínculo con usuarios y proveedores, así como las actividades de transformación enmarcadas en el ciclo PHVA.

Para su definición se ha tenido en cuenta el enfoque de cadena de valor como la relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, permitiendo a los diferentes procesos dialogar e interconectarse, sin perder de vista que su razón de ser se centra en la satisfacción de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Externo

PROVEEDOR INSUMO ETAPA PRODUCTO USUARIO

Interno

Interno

Figura 9: Ruta de caracterización de procesos con enfoque de cadena de valor

Fuente: Elaboración propia

م 🖹

#### **Documentos asociados:**

• U.CP.XX.XXX Caracterización de procesos. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 15 de 48



# 4.3.GESTIÓN DEL RIESGO



La administración del riesgo en la UNAL se configura como una herramienta de control que le permite evaluar e intervenir aquellos eventos, bien sea internos o externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales, al tiempo que contribuye a la consolidación de su Sistema de Control Interno y al fortalecimiento de la cultura de autocontrol y autoevaluación.

Para su despliegue en toda la universidad se diseñó un Marco Integral de la Gestión del Riesgo, concebido como una estructura de alto nivel que contempla las diferencias y similitudes metodológicas de las diversas tipologías de riesgo a las que se encuentra expuesta, con el fin de optimizar esfuerzos institucionales en su gestión. Para el caso del Sistema de Gestión de Calidad se consideran los riesgos de procesos que se clasifican en operativos y de corrupción.

RIESGOS DE PROYECTOS Y ESTRATÉGICOS

RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)

RIESGOS DE FRAUDE, LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, FPADM

Operativos

Corrupción

PAMEC

RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST)

Figura 10: Tipologías de riesgos del MIGR UNAL

SGSST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el

FPADM: Financiamiento de la proliferación de armas de destrusción macina

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGC: Sistema de Gestión de Calidad SGA: Sistema de Gestión Ambiental

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 16 de 48



# 4.3.1 Política de gestión del riesgo

Figura 11: Política institucional de gestión del riesgo UNAL



Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Riesgos/Poltica-y-objetivos-GIR.pdf

# 4.3.2 Marco integral de la Gestión del Riesgo

Figura 12: Marco Integral para la Gestión del Riesgo



Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 17 de 48



La Universidad Nacional de Colombia (UNAL), en el propósito de dar cumplimiento a sus funciones misionales y a la normatividad interna y externa aplicable, debe establecer las posibles situaciones adversas que la pueden afectar y pueden llevar a la materialización, el incumplimiento o la pérdida de sus objetivos, estrategias, proyectos de inversión o su reputación, así como a hechos de corrupción, al incumplimiento de reglamentaciones o de seguridad de la información, entre otros, en las diferentes sedes, proyectos, procesos y sistemas. En este sentido, la gestión del riesgo en la UNAL es una tarea que conlleva la gestión de la incertidumbre a la que está expuesta constantemente como organización, por lo que se requiere realizar acciones que seguramente no desaparecerán por completo esta incertidumbre, pero ayudarán a disminuir su probabilidad de ocurrencia y sus múltiples impactos, a fin de garantizar que los objetivos trazados se cumplan.

Esta serie de acciones, a través de las cuales, y de forma sistémica se identifican los diferentes eventos adversos que pueden afectar la organización y las acciones para disminuir la probabilidad de ocurrencia o mitigar su impacto, se denomina "gestión del riesgo". Para esto se requiere del compromiso de toda la comunidad universitaria, no solo en desarrollar esta tarea como una actividad que requieren los diferentes órganos de control y de certificación, sino como una actividad que agrega valor a la gestión y contribuye al cumplimiento de los procesos, los proyectos y las estrategias que se ejecutan en la Universidad, y, por ende, al cumplimiento de sus objetivos misionales y de la normatividad que la rige.

El Marco Integral de la Gestión del Riesgo es el marco de referencia con el cual se impartirán los lineamientos, las disposiciones y las pautas metodológicas generales para gestionar el riesgo en los diferentes procesos, sistemas de gestión y otras dependencias responsables de algún tipo de riesgo, lo cual, de acuerdo con lo establecido por la norma internacional ISO 31000, representa el conjunto de componentes que brindan las bases y las disposiciones de la UNAL para diseñar, implementar, monitorear, revisar y mejorar continuamente la gestión del riesgo a través de todas sus instancias.

# 4.3.2.1 Metodología del Marco integral de la Gestión del Riesgo - MIGR

En este apartado se definen las pautas metodológicas para la gestión integral del riesgo en la UNAL, (ver figura 14) tomando como referente y estructura las etapas del proceso de gestión de riesgos definidas en la Norma Técnica Colombiana ISO 31000:2018, junto con otros elementos de estándares de gestión de riesgos, alineadas con el Sistema de Control Interno de la UNAL a cargo de la CNCSSCI y el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental – SIGA.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 18 de 48



Alcance, contexto, criterios

Evaluación del riesgo

Identificación del riesgo

Análisis del riesgo

Valoración del riesgo

Valoración del riesgo

Tratamiento del riesgo

REGISTRO E INFORME

Figura 13: Metodología para la gestión del riesgo UNAL

Fuente: Tomado de NTC ISO 31000:2018, página 10

# Documentos

# **Documentos asociados:**

- Mapas de riesgos de procesos. Ver Módulo "Riesgos" aplicativo SoftExpert©
- U.GU.SIGA.004 Marco Integral para la Gestión del Riesgo UNAL
- U.FT.15.001.037 Formato matriz de riesgos de procesos

# 4.4.GESTIÓN DEL CAMBIO



Gestión del Cambio es la práctica formal que atiende, tramita y asegura los cambios que se introducen e implementan de forma coordinada y controlada en un proceso, proyecto o Sistema de Gestión con el fin de minimizar la afectación de la gestión institucional.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 19 de 48



La UNAL gestiona los cambios del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con lineamientos institucionales, metodologías planificadas y oportunidades de mejora. Esta práctica se usa cuando hay transiciones de tipo político, económico, social, tecnológico, de procesos, ambientales, legales, de innovación, de investigación y académico, dependiendo de la naturaleza y la motivación del cambio. La necesidad de gestionar un cambio sea temporal o de carácter permanente requiere de una adecuada comunicación y participación de las partes interesadas, considerada en la U.GU.SIGA.002 Guía de Gestión del Cambio adoptada a nivel institucional.

Figura 14: Proceso para gestionar los cambios del SIGA



Fuente: U.GU.SIGA.002 Guía de Gestión del Cambio



#### **Documentos asociados:**

U.GU.SIGA.002 Guía de gestión del cambio. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©

#### 4.5. COMUNICACIÓN



### 4.5.1 Roles y responsabilidades del SGC:

La Resolución 605 de 2022 establece los roles y responsabilidades del SIGA, así como su estructura operativa en los diferentes niveles de la Universidad (Nacional, Sede, Facultad / Centro / Instituto) al tiempo que decreta que el Sistema de Gestión de Calidad hace parte de este modelo. Por lo anterior y en concordancia con la mencionada resolución se estructuran los siguientes roles y responsabilidades para el SGC.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 20 de 48



Tabla 1: Roles asociados al Sistema de Gestión de Calidad UNAL

SIGLA	ROL	FUNCIONES	REFERENCIA
ECE	Entes de Control Externo	<ul> <li>Ejercer control fiscal de la institución incluyendo el control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficacia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales.</li> </ul>	Constitución Política de 1991 Art 267 inciso 3
CNCSCI	Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno	ordinación modificaciones, actualizaciones y acciones de fortalecimiento del sistema a partir de la normatividad vigente, los informes presentados por el jefe de control interno o quien haga sus veces, organismos de control y las	
R/VRG	Rector / Vicerrector General	<ul> <li>a. Definir y garantizar el cumplimiento del modelo SIGA y sus objetivos en la Universidad Nacional de Colombia.</li> <li>b. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que sea competencia del SIGA.</li> <li>c. Definir planes, programas o actividades que permitan la articulación e integración de los sistemas de gestión aplicables.</li> <li>d. Proporcionar las condiciones, recursos y los mecanismos para la implementación, sostenibilidad y mejora del SIGA en la Universidad.</li> <li>e. Evaluar y hacer seguimiento a los resultados del SIGA y proponer acciones de mejoramiento.</li> </ul>	Resolución 605 de 2022
CSIGA	a. Analizar y avalar las políticas integradas relacionadas con el modelo SIGA que se desarrollen al interior de la Universidad, recomendando o no su pertinencia, de acuerdo con las normas constitucionales, legales y reglamentarias vigentes.  b. Definir lineamientos y directrices que incorporen de manera estratégica y unificada en todas las Sedes de la Universidad Nacional de Colombia, la apropiación, implementación, evaluación, seguimiento y mejora del SIGA.  c. Conceptuar sobre los planes, programas y proyectos que surjan con ocasión de actividades inherentes al modelo SIGA en la Universidad, velando porque los mismos se enmarquen en estructuras, objetivos y formas de implementación unificada y afines a todas las Sedes.  d. Aprobación de las estrategias para la socialización a la comunidad universitaria y partes interesadas sobre los avances y evaluación del SIGA.  e. Evaluar los resultados del SIGA, determinando la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia y proponiendo acciones de mejora.  f. Informarse, conceptuar y/o pronunciarse, según sea el caso, sobre los aspectos relacionados con lo establecido en el literal g) del artículo 11 de la presente Resolución, relativo a la posible articulación con otras instancias de decisión y apoyo al interior de la Universidad.		Resolución 605 de 2022.
ONCI	Oficina Nacional de Control Interno	independiente. Su finalidad es generar información, recomendaciones, alertas	
VRS/DS	Vicerrectoría de Sede / Dirección de Sede	a) Implementar a nivel de Sede los lineamientos definidos por el Comité Directivo SIGA.	Resolución 605 de 2022.



SIGLA	ROL	FUNCIONES	REFERENCIA
		<ul> <li>b) Garantizar en la Sede el cumplimiento de la política del SIGA y sus objetivos en la Universidad Nacional de Colombia.</li> <li>c) Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que sea competencia del SIGA en la Sede.</li> <li>d) Definir planes, programas o actividades que permitan la integración de los sistemas de modelo SIGA aplicables en la Sede, en articulación con los lineamientos del Comité Directivo SIGA.</li> <li>e) Proporcionar las condiciones, recursos y los mecanismos para la implementación, sostenibilidad y mejora del SIGA en la Sede.</li> <li>f) Evaluar y hacer seguimiento a los resultados del SIGA y proponer acciones de mejoramiento en la Sede.</li> <li>g) Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas.</li> </ul>	
LSNN	Líder SIGA NN Este rol no aparece en la Resolución	<ul> <li>Apoyar técnicamente a las instancias competentes en lo relacionado con las políticas que en materia de gestión institucional se desarrollan al interior de la Universidad, recomendando su pertinencia, de acuerdo con las normas internas y externas vigentes.</li> <li>Someter a consideración del Comité Directivo SIGA, las propuestas de lineamientos y directrices técnicas, para la implementación, evaluación y seguimiento del SGC.</li> <li>Definir, proponer y liderar el ejercicio de auditorías del SGC, conforme a su alcance.</li> <li>Revisar las normas aplicables, velando por su adecuada articulación con el SGC.</li> <li>Preparar y consolidar la información necesaria y suficiente para que el Comité Directivo SIGA tome decisiones y defina acciones de mejoramiento.</li> <li>Evaluar los resultados de la implementación de los componentes del SGC y recomendar acciones de mejora.</li> <li>Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas y de estas al Comité Directivo SIGA.</li> </ul>	Resolución 605 de 2022.
CSS	Coordinador SGC Sede Este rol no aparece en la Resolución	<ul> <li>Apoyar técnicamente a las instancias competentes en lo relacionado con las políticas que en materia de gestión institucional se desarrollan al interior de la Sede, Facultad, Centro e Instituto, recomendando su pertinencia, de acuerdo con las normas internas y externas vigentes, en articulación con los lineamientos del Comité Directivo SIGA.</li> <li>Proponer estrategías para la implementación, evaluación y seguimiento del SGC.</li> <li>Liderar el ejercicio de auditorías del SGC en sede, conforme a los lineamientos institucionales.</li> <li>Revisar las normas aplicables en sede, velando por su adecuada articulación con el SGC.</li> <li>Preparar y consolidar la información necesaria y suficiente conforme a los requerimientos del Equipo Técnico Nacional.</li> <li>Evaluar los resultados de la implementación de los componentes del SGC en sede y recomendar acciones de mejora.</li> </ul>	Resolución 605 de 2022.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 22 de 48



SIGLA	ROL	FUNCIONES	REFERENCIA
	<ul> <li>Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas.</li> </ul>		
LPNN	Líder de proceso nivel nacional	<ul> <li>a. Hacer cumplir la política del SIGA y sus objetivos en la Universidad Nacional de Colombia en el proceso.</li> <li>b. Hacer cumplir la normativa externa e interna que sea competencia del SIGA.</li> <li>c. Asegurar que se cumplan los planes, programas o actividades que permitan la integración de los sistemas del modelo SIGA aplicables en el proceso.</li> <li>d. Evaluar y hacer seguimiento a los resultados del proceso con respecto a los elementos comunes de los sistemas del modelo SIGA y proponer acciones de mejoramiento.</li> <li>e. Comunicar y hacer partícipes de los lineamientos y la información relevante para el proceso a los líderes pares de los procesos en Sedes, Facultades, Centros e Institutos.</li> <li>f. Consolidar información relevante del proceso en el Nivel Nacional, Sede, Facultad, Centros e Institutos para el análisis de la gestión.</li> <li>g. Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas.</li> </ul>	Resolución 605 de 2022.
LPS	Líder de proceso sede	<ul> <li>a. Hacer cumplir la política del SIGA y sus objetivos en la Universidad Nacional de Colombia en el proceso.</li> <li>b. Cumplir con la normativa externa e interna que sea competencia del SIGA.</li> <li>c. Ejecutar los planes, programas o actividades que permitan la integración de los sistemas del modelo SIGA aplicables en el proceso.</li> <li>d. Evaluar y hacer seguimiento a los resultados del proceso con respecto a los elementos comunes de los sistemas del modelo SIGA y proponer acciones de meioramiento.</li> </ul>	
LPF/C/I/L	<ul> <li>Hacer cumplir la política del SGC y sus objetivos en la Universidad Nacional de Colombia en el proceso.</li> <li>Facultad, Centro,</li> <li>Ejecutar los planes, programas o actividades que permitan la implementación</li> </ul>		Resolución 605 de 2022.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 23 de 48



SIGLA	ROL	FUNCIONES	REFERENCIA
		<ul> <li>Consolidar información relevante del proceso en Facultad, Centros e Institutos para el análisis de la gestión y enviar al líder de la sede.</li> <li>Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas.</li> </ul>	
AE/AI	Auditor externo o interno	Evaluar los resultados del SGC de la UNAL de acuerdo con las evidencias recopiladas en contraste con los criterios de auditoria establecidos.	NTC ISO 9001: 2015 NTC ISO 19011: 2018
	Equipo Técnico Nacional SIGA	<ul> <li>a. Apoyar técnicamente a las instancias competentes en lo relacionado con las políticas que en materia del modelo SIGA se desarrollen al interior de la Universidad, recomendando su pertinencia, de acuerdo con las normas internas y externas vigentes.</li> <li>b. Someter a consideración del Comité Directivo SIGA, las propuestas de lineamientos y directrices técnicas, para la implementación, evaluación y seguimiento del SIGA.</li> <li>c. Definir, proponer y liderar el ejercicio de auditorías del SIGA, conforme a su alcance.</li> <li>d. Revisar las normas aplicables, velando por su adecuada articulación con el SIGA.</li> <li>e. Preparar y consolidar la información necesaria y suficiente para que el Comité Directivo SIGA tome decisiones y defina acciones de mejoramiento.</li> <li>f. Evaluar los resultados de la implementación de los elementos convergentes y recomendar acciones de mejora respecto al SIGA.</li> <li>g. Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas y de estas al Comité Directivo SIGA.</li> </ul>	Resolución 605 de 2022.
	Equipo Técnico SIGA en la Sede	<ul> <li>a. Apoyar técnicamente a las instancias competentes en lo relacionado con las políticas en materia del SIGA que se desarrollen al interior de la Sede, Facultad, Centro e Instituto, recomendando su pertinencia, de acuerdo con las normas internas y externas vigentes, en articulación con los lineamientos del Comité Directivo SIGA.</li> <li>b. Proponer estrategias para la implementación, evaluación y seguimiento del SIGA.</li> <li>c. Liderar el ejercicio de auditorías del SIGA en la Sede, conforme a los lineamientos institucionales.</li> <li>d. Revisar las normas aplicables en Sede, velando por su adecuada articulación con el SIGA.</li> <li>e. Preparar y consolidar la información necesaria y suficiente conforme a los requerimientos del Equipo Técnico Nacional.</li> <li>f. Evaluar los resultados de la implementación de los elementos convergentes en Sede y recomendar acciones de mejora respecto al SIGA.</li> <li>g. Difundir y comunicar la información de su competencia a las partes interesadas.</li> </ul>	Resolución 605 de 2022.

En relación con el SGC, se cuenta con una estructura del flujo de comunicación que permite visualizar el grado de participación de los diferentes actores y enmarcar acuerdos y compromisos que puedan dar claridad sobre los grados de responsabilidad de cada uno de ellos frente a la información asociada al despliegue de sus componentes

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 24 de 48



desde su recolección, pasando por su producción y análisis, hasta su difusión. Esto contribuirá significativamente a mejorar la calidad y oportunidad en la entrega de datos para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del sistema.

COMUNICACIONES RECTOR/ VICERRECTOR SGC ENTIDADES EXTERNAS GENERAL COMITÉ DIRECTIVO SIGA VICERRECTOR SEDE O LÍDER DE PROCESO NIVEL NACIONAL OFICINA DE PLANEACIÓN Y ESTADÍSTICA LÍDER DE PROCESO SEDE COORDINADOR SGC SEDE Seguimiento y evaluación interna iento y evaluación externa Actores de proceso en todos los niveles Apoyo del SGC en todos los niveles LÍDER DE PROCESO CENTRO LÍDER DE PROCESO INSTITUTO

Figura 15: Estructura flujo de comunicación del SGC UNAL

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 25 de 48



### 4.6. GESTIÓN DOCUMENTAL



El SGC de la UNAL, define su estructura documental y establece los parámetros generales para la elaboración, codificación, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios, distribución, eliminación, manejo e identificación de documentos tal como se muestra a continuación:

**Detalle** Nivel Documento 1. Manual (es) y otros documentos trans-Sistema Integrado de Gestión versales de los Sistemas de Gestión UNAL Caracterización 2. Documento que especifican las Proceso de procesos características de los procesos. 3. documento que describen la forma Actividad **Procedimientos** como se ejecutan las actividades 4. Documento que describen la forma Instructivos, Guías, RIAS, Tarea como se ejecutan las tareas especificas. **Protocolos, Fomatos** Los documentos que se generen Registros como prueba de la ejecución de procedimientos e instructivos.

Figura 16: Estructura documental UNAL

Fuente: U.PR.SIGA.005 Procedimiento para la elaboración y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental.

#### 4.6.1 Control de información documentada

El control de los documentos asociados al SGC de la UNAL se implementa conforme al "U.PR.SIGA.005 Procedimiento para la elaboración y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental", aplicando el ciclo documental que se muestra a continuación y se sistematiza a través del módulo de "Documentos" que hace parte de la herramienta institucional SoftExpert©.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 26 de 48



**Proceso** Identificar Diligenciar la necesidad la solicitud De elaborar, modificar, En el formato de eliminar o revalidar solicitud documental un documento 08 el documento la solicitud De acuerdo al formato or cualquier medio de difusión disponible de solicitud documental De elaboración, modificación, En el aplicativo eliminación o electrónico revalidación SoftExpert del documento Registrar Revisar y aprobar Al equipo técnico En el aplicativo del Sistema Integrado el documento los ajustes electrónico de Gestión o quien SoftExpert haga sus veces Remitir Revisar y registrar la solicitud la solicitud

Figura 17: Proceso para la elaboración, modificación o eliminación de un documento

 $\textbf{Fuente:}\ \underline{\text{http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Gestin-Documental.pdf}}$ 

# **Documentos asociados:**

- U.PR.SIGA.005 Procedimiento para la elaboración y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental.
- U.FT.SIGA.014 Formato Solicitud Documental. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 27 de 48



# 4.7.TRÁMITES Y SERVICIOS



La gestión del servicio en el marco del sistema de gestión de la Universidad Nacional de Colombia se orienta a garantizar la accesibilidad y mejora en la prestación del servicio dentro del desarrollo de los componentes de Trámites y Servicios, Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas, Medición de la Satisfacción y Control de producto/servicio no conforme.

### 4.7.1 Política de servicio

Figura 18: Política de servicio UNAL

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Universidad Nacional de Colombia se compromete a prestarservicios de docencia, investigación, extensión y de gestión académico-administrativa incluyentes, claros, con calidad, oportunidad y transparencia mediante la incorporación de la excelencia como hábito en nuestros servidores públicos, para el cumplimiento de los propósitos misionales y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Poltica-y-objetivos-Servicio-al-ciudadano.pdf

# 4.7.2 Enfoque al usuario

El enfoque al usuario está encaminado a satisfacer necesidades y expectativas de la Comunidad Universitaria en la UNAL a través de los distintos canales de comunicación disponibles con principios de información clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, concretándose por medio de la aplicación del *"Programa de trámites y servicios"* (Ver figuras 19 y 20).

**PLANEAR HACER HACER** VERIFICAR **ACTUAR** Gestión de dentificación y Medición de la Gestión del Caracterización peticiones, reporte de fallas satisfacción del mejoramiento de trámites quejas, reclamo en la resentación usuario y sevicios v sugerencias del servicio

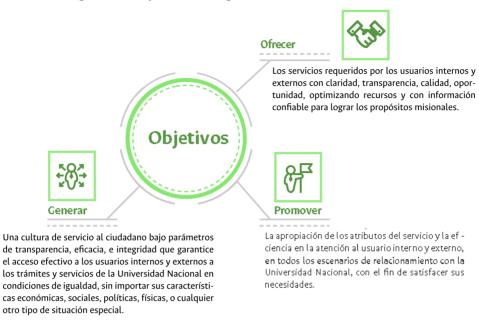
Figura 19: Esquema Gestión del Servicio UNAL

Fuente: Elaboración propia

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 28 de 48



Figura 20: Objetivos de la gestión del servicio en la UNAL



Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Programa Tramites Servicios.pdf.

# 4.7.3 Caracterización de usuarios y partes interesadas



Es el método a través del cual la UNAL identifica los rasgos distintivos de sus partes interesadas con el fin de segmentarlos en grupos de valor, de tal manera que se puedan desarrollar estrategias de atención con enfoque al usuario, con lo cual se obtienen los siguientes beneficios:

- 1. Aumentar el conocimiento que tiene la Universidad de sus usuarios.
- 2. Determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo requieran.
- 3. Asegurar el óptimo uso de los recursos y fortalecer la confianza de los Usuarios.
- 4. Adecuar o diseñar la oferta institucional según los requisitos de los usuarios.
- 5. Implementar una estrategia de mejora en los canales de atención.
- 6. Ofrecer elementos para mejorar la comunicación y flujo de información entre la entidad y sus usuarios.
- 7. Permitir, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación con los usuarios.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 29 de 48



Los usuarios de la UNAL se caracterizan por medio de variables físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas y funcionales, con el fin de reconocer sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios, trámites y entrega de productos. (Ver figuras 21 y 22).

5. Actuar, divulgar y publicar la información

4. Recopilar y consolidar la información

1. identificar la población a analizar

2. Definir el periodo de referencia para el análisis de la información

Figura 21: Pasos para la caracterización de usuarios y partes interesadas

Fuente: U.PC.SIGA.001 Protocolo caracterización de usuarios y partes interesadas.

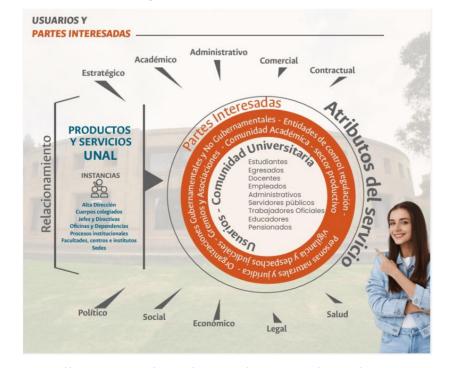


Figura 22: Usuario de la UNAL

Fuente: http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Infografia-CUPI.pdf

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 30 de 48



# 4.7.4 Racionalización y automatización de trámites.

En virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012 la UNAL debe implementar la política de racionalización de trámites de carácter nacional, con la cual se busca facilitar el acceso de sus usuarios a los trámites y servicios que ofrece a través de la implementación de mejoras que permitan reducir costos, tiempo, documentos, pasos, procesos y procedimientos, así como implementar estrategias de atención no presenciales incentivando el uso de las TICs (Ver figuras 23 y 24).

Figura 23: Fases para la racionalización de trámites y servicios



Fuente: U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios.

Eliminación Estandarización Eliminación / Fusión / Estandarización de trámites RACIONALIZACIÓN Simplificación **DE TRAMITES** Reducción de requisitos (documentos y/o condiciones). Optimización Automatización Reducción de costos operativos. Gestión mas eficiente Reducción de pasos para el usuario / en los procedimientos. **MEJORAR PROCESOS Y** Tiempos de respuesta mas oportunos Reducción de tiempos de duración de trámite. **PROCEDIMIENTOS** Optimización de recursos Reducción / Estandarización/ Optimización de formatos. Formatos diligenciados en línea. Facilitar a los usuarios el acceso a la Pagos en línea. **USO DE TECNOLOGÍAS** Ejecución de tramites por medios Uso de firma electrónica. DE LA INFORMACIÓN Envió de documentos / Tramite total en línea. Crear confianza en el uso de las TICS Mecanismo de seguimiento al estado de trámites. Acceso a información vía web Suministro de información en medio electrónico

Figura 24: Objetivos racionalización de trámites

Fuente: U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 31 de 48



#### 4.7.5 Atributos del servicio

Se trata de 6 características o cualidades (Ver figura 26) que deben estar presentes al momento de prestar adecuadamente un servicio al ciudadano con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. En otras palabras, se consideran una promesa de valor que la UNAL promueve en la prestación de sus servicios y que sus servidores públicos apropian e identifican como el "Buen Servicio".

Figura 25: Atributos de servicio 2023



#### Actitud- Amabilidae Empatía

Sabías que tener una actitud amable y cordial con nuestros usuarios dará como resultado la **comunicación efectiva** y los **vínculos de respeto** necesarios para prestar un mejor servicio.



#### Confiabilidad

Ten en cuenta que la **exactitud** y la **certeza** con la que se entregue información generará en los usuarios confianza y seguridad frente al servicio recibido.



#### Veracidad de la Información

Recuerda la importancia en brindar la **información correcta** relacionada con los servicios o trámites que el usuario requiera.



### Oportunidad

Recuerda que ser diligente al resolver trámites y **cumplir con los parámetros de tiempo** establecidos nos ayudarán a brindar a nuestros usuarios soluciones de forma ágil.



#### Disponibilidad y accesibilidad

Mantener disponibilidad constante y veraz de toda la información en los formatos y medios disponibles que puedan ser requeridos.



# **Pertinencia**

Ten en cuenta que cumplir con las necesidades requeridas por nuestros usuarios generan su satisfacción.

Fuente: Actualización de los Atributos del servicio 2023 <a href="https://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Atributos-del-servicio.ipg">https://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Atributos-del-servicio.ipg</a>

### 4.7.6 Hoja de vida de los trámites y servicios

Con el propósito de brindar una adecuada atención a las partes interesadas de la UNAL, se han inventariado y caracterizado los diferentes trámites y servicios asociados a los procesos en sus respectivas hojas de vida, donde se registran los datos más relevantes para informar y guiar al usuario a la hora de efectuar un trámite o enfrentarse a la prestación de un servicio. Para consultar la totalidad de los tramites y servicios se puede acceder al siguiente enlace: https://infotramites.unal.edu.co/ y https://unal.softexpert.com/softexpert/login

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 32 de 48



### Figura 26: Vista de una hoja de vida de trámites o servicio

Macroproceso: Mejoramiento de la Gestión Proceso: Mejoramiento de la Gestión Título: Hoja de Vida de Trámites y Servicios



#### UBICACIÓN DENTRO DEL MAPA DE PROCESOS

Fecha de ingreso al sistema	Fecha última actualización	Tipo de proceso
2022-10-13	2022-12-21	Misional

Macroproceso:	Proceso:
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión

IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO		
Tipo ¿El trámite o servicio está publicado en SUIT?		
Trámite	No	
Nombre del trámite / servicio		
Gestión de la educación continua y permaner desarrollo humano	nte ECP - Inscripción y matrícula a programas de trabajo y	
Categoría		
Académico		
Objetivo / Descripción del trámite-servicio		
Gestión, oferta, formulación, divulgación de programas de educación continuada cuyo objeto es la difusión de conocimientos, intercambio de expectativas y actividades de servicio tendientes a mejorar, elevar y actualizar destrezas o habilidades profesionales, tecnológicas y técnicas que no conducen a la obtención de un título profesional.		
Resultado esperado del trámite / servicio		
Frotalecimiento de la oferta educativa no formal por parte de la Sede en la región, que permita la participación e inclusión de la sociedad programas de trabajo y desarrollo humano		
Usuario al que está dirigido el trámite o se	rvicio	
Administrativo, Estudiante, Sociedad en general, Docente, Egresado, Contratista, Organizaciones regionales de extensión (Incluye organizaciones indigenas)		
Requisitos necesarios para el trámite / ser	vicio	
Realizar el pago (cuando aplique) y formalizar la inscripción mediante el registro del soporte de pago y demás documentos que le sean solicitados en el Sistema Hermes, para pasar al estado de inscrito.		
Documentos necesarios para realizar el trámite / servicio		
Realizar el pago (cuando aplique) y formalizar la inscripción mediante el registro del soporte de pago y demás documentos que le sean solicitados en el Sistema Hermes, para pasar al estado de inscrito.		
Documentos de apoyo para llevar a cabo e	I trámite / servicio	
N.A		
Normativa interna o externa que regula el t	trámite / servicio (puede incluir URL)	

Fuente: <a href="http://168.176.239.181/tramitesyserviciosunal/imprimirhv.php?id=41">http://168.176.239.181/tramitesyserviciosunal/imprimirhv.php?id=41</a>

#### 4.7.7 Trámites SUIT

Por disposición del Gobierno Nacional y bajo la directriz del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), todas las instituciones del Estado incluida la UNAL deben publicar en el aplicativo SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) los trámites que proporcionan a los ciudadanos. La adopción de esta herramienta busca

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 33 de 48



consolidar la información de los trámites en un único repositorio oficial como parte de la implementación de la política de racionalización de trámites, de esta manera se fortalece el principio de transparencia en la gestión pública. La Universidad conforme a las disposiciones normativas, cuenta con 23 trámites registrados en el aplicativo SUIT (Ver figura 28), los cuales actualiza permanentemente y se encuentran disponibles para consulta en el enlace: https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit#undefined.

El servicio público Función Pública es de todos Información proporcionada por: UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Contenido del programa académico ¿Cuándo se puede realizar? Cualquier fecha ¿A dónde ir? Ver puntos de atención ¿Requiere pago? No, es gratuito ¿Es totalmente en línea? Nο Última actualización: 3-Diciembre-2020 Obtener constancia del plan de estudios o programa académico cursado en una institución de educación superior. Para realizarlo necesita: Ciudadano 1 - Radicar documentos Resultado que se obtiene ¿Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud? Soporte legal Valorar y Compartir Medición de experiencia Ciudadana f Compartir Me gusta 0 MinMinas MinTransporte DANE MinJusticia MinComercio MinVivienda DPS Sistema Único de Información de Trámites - SUIT DAFP MinDefensa MinTIC MinEducación Departamento Administrativo de la Función Pública MinInterior MinCultura Carrera 6 No. 12-62 Bogotá D.C - Teléfono +57 (1) 739 5656 Cancillería MinAgricultura MinSalud MinHacienda MinAmbiente DNP Colciencias

Figura 27: Vista de un trámite de la UNAL registrado en el SUIT

Fuente: http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=77766

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 34 de 48



# 4.7.8 Medición de la Satisfacción de los Usuarios y Partes Interesadas



La UNAL adopta una metodología sistemática (Ver figura 27) que le permite establecer objetivos y acciones orientadas a aumentar la satisfacción de sus usuarios, con base en los resultados de la aplicación un instrumento de medición que permita identificar, medir, analizar y definir el nivel de percepción de los usuarios frente a los trámites y servicios en función de los atributos del servicio (Ver figura 25), al tiempo que se facilita el análisis, seguimiento e incidencia de las oportunidades de mejora implementadas.

Figura 28: Metodología para la medición de la Satisfacción del Usuario



Planeación de la metodología.



 Formulación de la estructura de la encuesta en la herramienta de medición de satisfacción de las partes interesada.



 Aplicación la encuesta de satisfacción de las partes interesadas.



 Realizar el análisis de datos, e informe de resultados de la encuesta aplicada.



 Tomar acciones en caso de ser necesario.



 Divulgación y socialización de los resultados obtenidos.



#### **OBJETIVO**

Establecer una metodología que le permita a la Universidad Nacional de Colombia, medir, analizar y valorar el grado de satisfacción de los usuarios y las partes interesadas, utilizando una herramienta estandarizada de medición institucional, permitiendo definir acciones orientadas a mejorar el desempeño y la percepción de la satisfacción de los servicios prestados por la Universidad.



#### ALCANCE

Este procedimiento aplica para procesos misionales, procesos de apoyo considerados de cara al usuario, o para los procesos que sean susceptibles de medir la satisfacción en los niveles Nacional, Sede, y Facultad / Centro o Institutos.



# **Documentos asociados:**

- U.PC.SIGA.001 Protocolo caracterización de usuarios y partes interesadas. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.
- Formato caracterización de usuarios y partes interesadas. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.
- U.MN.15.001.006 Política de Servicio al Ciudadano y Manual de Servicio

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 35 de 48



- Identificación de usuarios de la Universidad Nacional de Colombia. Ver página:
   http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Infografia-CUPI.pdf
- U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©.
- U.PR.SIGA.006 Procedimiento medición de la satisfacción de las partes interesadas

### 4.8. SALIDAS NO CONFORMES



La Universidad Nacional de Colombia se asegura que las salidas de los procesos que no son conformes a los requisitos establecidos en los procesos misionales (Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, Gestión de la Extensión y Gestión de la Investigación y Creación Artística) y de cara al usuario (Relaciones Internacionales, Divulgación de la Producción Académica, Bienestar Universitario, Gestión de recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de Laboratorios), se identifican, tratan y verifican para prevenir su uso no intencionado.

3. Analizar y determinar 1. Identificar el trámite. 2. Estudiar y 4. Clasificar en 5. Analizar e servicio o producto determinar el origen la característica Identificar la categoria En el que se afecto la Interno o externo a la De calidad afectada en la Que mejor describa La circunstancia que Universidad del desencadena prometido al usuario o prestación del trámite, el incumplimiento. genero el incumplimiento. porte interesado. de la situación. servicio o producto. Realizar el ciclo completo a través del registro en Softexpert. 6. Evaluar y determinar 10. Hacer 7. Identificar el 9. Verificar el efecto definir si se deben la acción inmediata seguimiento a la número tomar acciones De la acción tomada repetición del de usuarios afectados A realizar para disminuir en el punto 6. De fondo pora evitar que la incumplimiento la afectación al usuario o y si se requiere repetir situación vuelva a ocurrir. porte interesada. el servicio.

Figura 29: Relación entre quejas y salidas no conformes

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 36 de 48

### Macroproceso Desarrollo Organizacional Proceso Mejoramiento de la Gestión Manual del Sistema de Gestión de Calidad



La aplicación metodología de las salidas no conformes o novedades permite a los procesos de la UNAL identificar el Trámite, Producto o Servicio en el cual se afectó lo pactado o prometido al usuario o parte Interesada en cuanto a la característica de calidad y determinar la más relevante.

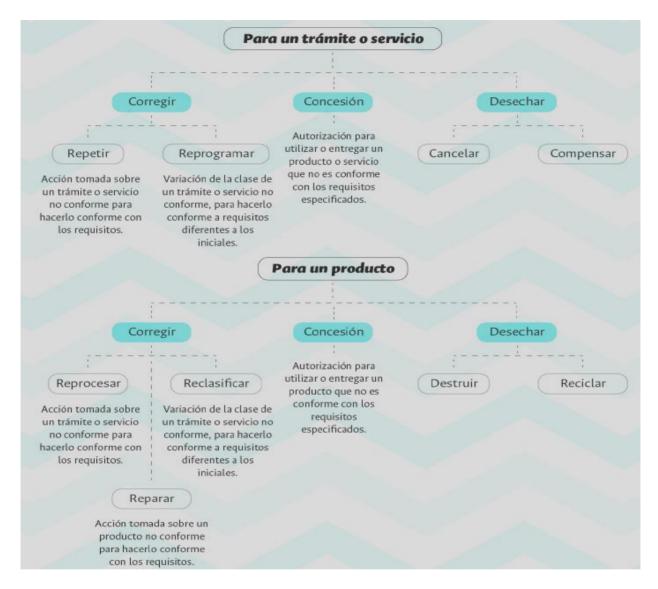
### 30: Relación entre quejas y salidas no conformes



Así también definir la categoría que mejor describa el resultado no deseado, que se generó en la prestación del servicio, trámite o producto; teniendo claro el origen tanto interno o externo y el factor que generó la Salida no conforme o Novedad. Al aplicar el tratamiento en el cual es importante que sea evaluado por el líder y su equipo de trabajo, se determinan los recursos necesarios, el impacto al proceso y la afectación del trámite, servicio o producto.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 37 de 48





Y por último se establece en el marco metodológico de las Salidas no conformes o novedades la etapa de verificación, en el cual se determina si el tratamiento cumplió con lo acordado con el usuario, a través del monitoreo, la evaluación del desempeño; al realizar la identificación correcta, permite estudiar el proceso y definir acciones para contrarrestar la aparición de nuevas salidas no conformes o novedades.

El registro de la información se realiza en el módulo de SNC o Novedades del aplicativo SoftExpert.

Tabla 2: Tipos de tratamiento a las fallas en la prestación del servicio/Producto identificadas en la UNAL

TIPO DE TRATAMIENTO	EN PRODUCTO EN SERVICIO/ TRÁMITE		
CORRECCIÓN	Reprocesar	Repetir	
	Reparar	Donrogramar	
	Reclasificar	Reprogramar	
CONCESIÓN	Concesión	Concesión	

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 38 de 48



DESECHAR	Destruir	Cancelar
	Reciclar	Compensar



### **Documentos asociados:**

 U.PR.15.001.006 Procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes en la prestación del servicio, producto o trámite.

## 4.9. CUANTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS



La Unal cuenta con un modelo para la "Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de sus Procesos" - CMSGP que consta de seis (6) fases secuenciales (Ver figura 31) para la formulación y aplicación de Indicadores de Gestión - IG. Estos IG permiten establecer el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas trazadas al interior de los procesos sobre una base de datos confiable. Para su disposición se estableció la creación de una batería única por proceso con cobertura en sus diferentes niveles de aplicación con el fin de facilitar la consolidación y presentación de resultados a nivel institucional. Así mismo se cuenta con el módulo "Desempeño" de la plataforma SoftExpert (Ver figura 32) para su sistematización, permitiendo control y oportunidad en la medición de los IG, el análisis de resultados, la toma de decisiones racional, el mejoramiento continuo y la presentación de información a las partes interesadas en tiempo real.

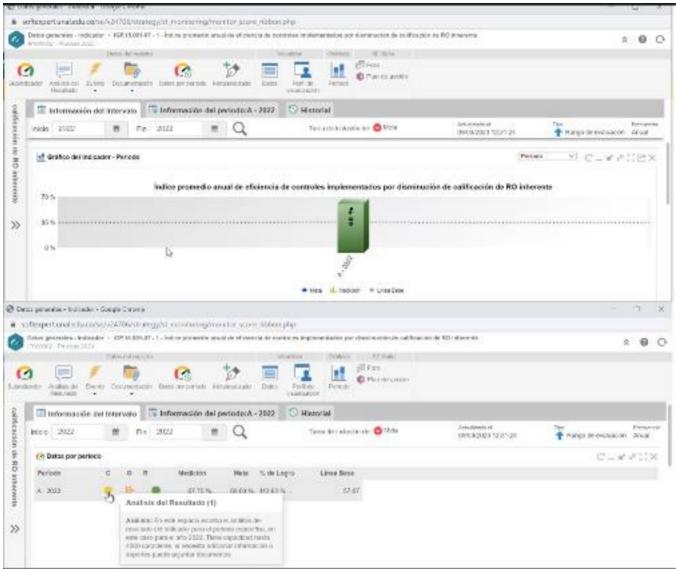
Diseño de la medición de los indicadores de gestión de acuerdo con su periodicidad su periodic

Figura 31: Fases metodológicas para la CMSGP de la UNAL

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 39 de 48



Figura 32: Vistas de la BIGP en SoftExpert



## Documentos asociados:

- U.GU.SIGA.005 Guía de cuantificación, medición y seguimiento a la gestión de procesos UNAL
- U.FT.SIGA.015 Formato de Hoja de Vida de Indicador de Gestión

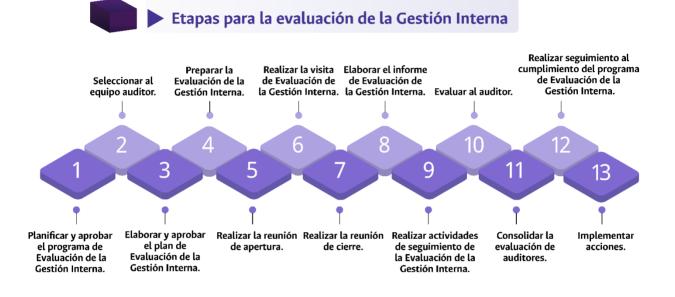
Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 40 de 48



### 4.10. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INTERNA



Figura 33: Procedimiento Evaluación de la Gestión Interna UNAL





Determinar la conformidad de los sistemas de gestión de la Universidad Nacional de Colombia con respecto a las disposiciones planificadas y los requisitos aplicables, así como su mantenimiento eficaz, eficiente y efectivo, a través de la planificación y realización de las evaluaciones.



Aplica para la ejecución de los ciclos de Evaluaciones de la Gestión Interna, con el fin de revisar la conformidad, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión de la Universidad Nacional de Colombia. Incluye la auto evaluación de los procesos y otros tipos de evaluación.

## Documentos asociados:

- U.PR.SIGA.004 Procedimiento Evaluación de la Gestión Interna
- U.PC.SIGA.002 Protocolo para la Evaluación de la Gestión Interna Remotas
- U.PC.SIGA.003 Protocolo para la Preparación y Ejecución de la Evaluación de la Gestión Interna Integral

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 41 de 48

## Macroproceso Desarrollo Organizacional Proceso Mejoramiento de la Gestión Manual del Sistema de Gestión de Calidad



- U.FT.SIGA.004 Formato Programa de Evaluación de la Gestión Interna
- U.FT.SIGA.005 Selección de auditores
- U.FT.SIGA.006 Formato Plan de Evaluación de la Gestión Interna
- U.FT.SIGA.007 Formato lista de verificación para la evaluación de la gestión interna
- U.FT.SIGA.008 Formato Informe de evaluación de la gestión interna
- U.FT.SIGA.009 Formato de evaluación del desempeño del auditor
- U.FT.SIGA.010 Evaluación de Desempeño del Auditor Observador
- U.FT.SIGA.011 Formato Consolidado evaluación de auditores
- U.FT.SIGA.013 Acta de Reunión Apertura o Cierre Evaluación de la Gestión Interna

### 4.11. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



El Sistema de Gestión de Calidad-SGC de la UNAL aporta al cumplimiento de los fines misionales y al compromiso de la Universidad con la calidad de sus procesos académico - administrativos y especiales, el mejoramiento continuo y la generación de valor. A través del SGC se dirige y evalúa el desempeño institucional de forma sistemática y transparente.

Para cumplir con su propósito, el SGC debe ser evaluado a intervalos planificados para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Universidad.

En este contexto, se realiza anualmente la Revisión por la Dirección donde se analizan los resultados del SGC en sus diferentes entradas para la toma de decisiones y promover la mejora continua. Este se estructura con base en los elementos contemplados en la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015, en el requisito 9.3 Revisión por la Dirección.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 42 de 48



Estado de rlesgos y oportunidades oportunida

Figura 34: Revisión por la Dirección

### 4.12. MEJORAMIENTO CONTINUO



El compromiso de la Universidad con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC se materializa por medio de la implementación de su política, el cumplimiento de los objetivos trazados, los resultados de procesos de autoevaluación, del desempeño de los procesos, auditorías internas e independientes, análisis de datos, acciones correctivas, acciones preventivas, recomendaciones de procesos de acreditación, evaluación de satisfacción del usuario, gestión de quejas, reclamos y sugerencias, la Revisión por la Dirección y demás fuentes de mejora.

De acuerdo con el procedimiento "U.PR.SIGA.002 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora" (Ver figura 35), los procesos formulan y ejecutan acciones para eliminar las causas de las no conformidades detectadas tanto para prevenir como para corregir que se vuelvan a presentar, asegurando su adecuación con los efectos reales o potenciales estimados, así mismo identifican oportunidades de mejora asociadas a la ejecución de los procesos o la prestación de los servicios. Los planes de mejoramiento resultantes se administran en el módulo "WorkFlow" de la plataforma Softexpert©.

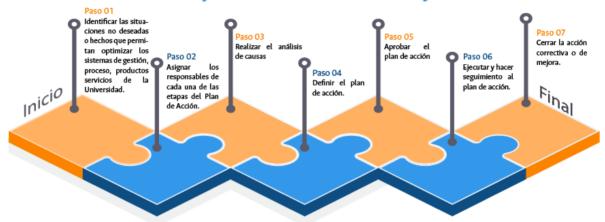
Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 43 de 48



Figura 35: Mejoramiento Continuo en la UNAL

Acciones correctivas, acciones preventivas y

## oportunidades de mejora



# **Objetivo**

Definir acciones o actividades requeridas para identificar, analizar y eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales dentro de un proceso, con el fin de prevenir que ocurran o que vuelvan a ocurrir. Así mismo aplican para la identificación de mejora de los procesos, productos o servicios de la Universidad.

## **Alcance**

Este procedimiento comprende las cuatro actividades para el tratamiento de hallazgos, identificación, análisis de causas, definición e implementación del plan de mejoramiento y la verificación de la eficacia del mismo. Aplica para el Nivel Nacional en todas las sedes de la Universidad Nacional

Planear
Diseño del sistema

PHVA

Actuar
Mejora
continua

Verificar
Evaluación
del sistema

Figura 36: Ciclo PHVA

 Al Planear, "P", corresponde el diseño del sistema, su inclusión en la planeación estratégica, de gobierno y operativa y la formulación de objetivos y metas. Así se integraron los componentes de Direccionamiento

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 44 de 48

## Macroproceso Desarrollo Organizacional Proceso Mejoramiento de la Gestión Manual del Sistema de Gestión de Calidad



Estratégico, Ambiente de Control y Administración del Riesgo y la gestión de recursos de la NTC ISO 9001:2015.

- El Hacer, a la "H", hace referencia a la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión con enfoque por procesos, articulados con la estrategia de capacitación y formación de sus integrantes, así como acciones encaminadas en la gestión del cambio.
- o **El verificar,** la "V", se asocia con la evaluación en sus diferentes modalidades bien sea autoevaluación, evaluación de la gestión interna, evaluación independiente o evaluación externa.
- El Actuar, a la "A", está relacionado con las acciones de mejoramiento continuo, planes de contingencia y en general la toma de decisiones pertinentes para mantener el ciclo disponible a nuevas demandas y nuevos modos de operación.



### **Documentos asociados:**

- U.GU.SIGA.001 Guía básica mejora. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.PR.SIGA.002 Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©
- U.FT.SIGA.002 Formato acciones correctivas preventivas y de mejora. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©

### 4.13. SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La Resolución 109 de 2021 establece y actualiza el Sistema de Quejas y Reclamos-SQR de la Universidad Nacional de Colombia como el conjunto de elementos que permiten la interacción con los integrantes de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general, lo cual facilita conocer las expectativas e inquietudes de los diferentes estamentos y grupos de interés, y apunta a ser fuente de mejoramiento continuo de los procesos institucionales, cuyas finalidades son:

- ✓ Ser un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria,
- ✓ Servir de medio para conocer, de manera directa, las expectativas que se le presentan a los usuarios frente a los servicios que ofrece la Universidad.
- ✓ Ser fuente de información para generar acciones concretas que permitan el mejoramiento de la gestión y procesos a cargo de la Universidad Nacional de Colombia.
- ✓ Otorgar respuestas a las peticiones recibidas a través del Sistema de Quejas y Reclamos, de manera oportuna, completa y de fondo.

El SQR de la UNAL (https://quejasyreclamos.unal.edu.co/) se operacionaliza a través del aplicativo Aranda (https://gestiontic.unal.edu.co/USDKV8/#!/login/), medio informático que ayuda a la gestión de las peticiones que se reciben de acuerdo con el ciclo que se muestra en la figura 37.

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 45 de 48



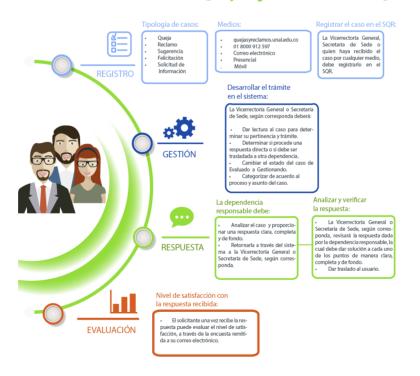
Figura 37: Página de quejas y reclamos UNAL



Fuente: <a href="http://quejasyreclamos.unal.edu.co/">http://quejasyreclamos.unal.edu.co/</a>

Figura 38: Ciclo gestión de quejas y reclamos UNAL

## Ciclo de Sistema de Quejas y Reclamos - SQR



Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 46 de 48



#### **Documentos asociados:**

 U.PR.15.001.003 Procedimiento Gestión del sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad nacional de Colombia. Ver Módulo "Documentos" aplicativo SoftExpert©

### 4.14. PLATAFORMA SOFTEXPERT©

Es un software modular y escalable que involucra el ciclo PHVA en sus diferentes módulos permitiendo el mapeo de procesos poniendo a disposición de las partes interesadas la información documentada, medición de indicadores de desempeño, control de cambios, identificación y seguimiento de no conformidades, planificación, seguimiento y reporte de acciones correctivas y preventivas, planificación y ejecución de auditorías, administración de riesgos, automatización de tareas, actividades y procesos.

Esta herramienta adoptada a nivel institucional cuenta con un repositorio central que integra la información del Sistema de Gestión de Calidad garantizando su seguridad, respaldo, disponibilidad, accesibilidad y cambios en línea, para lo cual también cuenta con un generador de reportes en tiempo real facilitando la toma de decisiones optimizando las funciones operativas y administrativas (Ver figura 39).

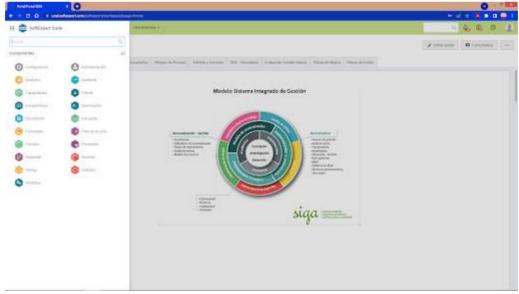


Figura 39: Vista de la pantalla inicial del SofExpert con sus módulos

Fuente: https://softexpert.unal.edu.co/softexpert/login

De igual forma la UNAL cuenta con la página web del SIGA: <a href="http://siga.unal.edu.co/">http://siga.unal.edu.co/</a>, en la que se visibiliza información relevante del SGC y permite el acceso a herramientas como el SoftExpert©, inventario de trámites y servicios, material de capacitaciones y presentaciones, entre otros (Ver figura 40).

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 47 de 48



Figura 40: Vista de la página web del SIGA



Fuente: <a href="http://siga.unal.edu.co/">http://siga.unal.edu.co/</a>

## Documentos asociados:

 Instrucciones uso y consulta de los módulos del SoftExpert©. Ver Página Web: <u>http://siga.unal.edu.co/index.php/softexpert</u>.

Elaboró:	Equipo SIGA nivel nacional	Revisó:	Coordinaciones de Calidad	Aprobó:	Gloria Inés Cardona Giraldo
Cargo:	Analistas	Cargo:	Coordinadores	Cargo:	Coordinadora SIGA nivel nacional
Fecha:	30 Noviembre 2023	Fecha:	29 Enero 2024	Fecha:	30 Enero 2024

Código: U.MN.15.001.007 Versión: 1.0 Página 48 de 48