

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES  
OFICINA DE PLANEACIÓN Y ESTADÍSTICA  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
INFORME DE GESTION VIGENCIA 2017**

El Sistema de Gestión de Calidad en la Sede Manizales está alineado al Plan Global de Desarrollo 2016-2018 a través del **Eje 3**: La gestión al servicio de la academia: un hábito; **Programa 8**: Consolidación de estrategias de gestión para apoyar las funciones misionales de la Universidad y el **Objetivo específico 8.2**: Mejorar la gestión por procesos de la Universidad, a través del cumplimiento de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental (SIGA), y consolidar los sistemas que establezca la Universidad para facilitar el desarrollo articulado de los mismos y de los fines misionales.

---

**LOGROS, IMPACTOS E INDICADORES**

1. **Formulación, presentación y aprobación de un proyecto de inversión vigencia 2017-2018**, en el mes de septiembre de 2017 se presentó y aprobó un proyecto de inversión en la Sede Manizales, el cual está enfocado en el fortalecimiento de la cultura de la calidad en la comunidad universitaria, donde se pretende conocer el nivel de apropiación del sistema de gestión de la calidad para el posterior diseño, implementación y evaluación de un plan estratégico que contribuya a incrementar en un 20%, el grado de conocimiento y aplicación del mismo de acuerdo al modelo de gestión por procesos definido en la institución.

De manera general, las actividades a realizar están enmarcadas en la elaboración y aplicación de un instrumento de medición que permita identificar los niveles de conocimiento y apropiación del Sistema; la construcción de un diagnóstico y un plan estratégico basado en la información recopilada; trabajar conjuntamente con las dependencias académicas y administrativas de la Sede para el desarrollo de actividades (Formación, divulgación, acuerdos, entre otras) relacionadas con la promoción y el fortalecimiento de la cultura de la calidad y los sistemas de gestión implementados en la Universidad; y el respectivo seguimiento de las actividades desarrolladas para la presentación de informes a las directivas de la Sede. Lo anterior será realizable, una vez se cuenten con la disponibilidad de los recursos

económicos presupuestados en Noventa Millones Tres Cientos Cuarenta Mil Pesos (\$90.340.000).

2. **Las actividades de formación desarrolladas y en las que participaron funcionarios de la Sede**, que permitieron fortalecer y ampliar los conocimientos sobre los sistemas de gestión aplicables a la institución y a las nuevas versiones (2015) de las normas ISO 9001 y 14001.

La primera actividad de formación fue la **Actualización del Aplicativo Softexpert 2.0** desarrollada en el mes de marzo por la Vicerrectoría General en la ciudad de Bogotá, donde participaron **dos (2)** funcionarios adscritos a la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de la Sede, para conocer y aportar sobre la parametrización y gestión de la herramienta dentro del Sistema de Gestión de Calidad. La actualización duró 24 horas. Seguidamente, se desarrolló el **Curso Decreto 1072 de 2015** ofrecido en los meses de abril y mayo por el Consejo Colombiano de Seguridad y coordinado por la Dirección Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual permitió, durante 32 horas, conocer y fortalecer las competencias de **ocho (8)** auditores internos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo-SGSST. Esta actividad permitirá la realización de auditorías internas a dicho sistema.

La Dirección de Laboratorios de la Sede Manizales para el mes de mayo invitó al equipo de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad a participar de la capacitación sobre la **Interpretación de la Norma ISO 17025: 2005**, aplicable a los laboratorios acreditados o en proceso de acreditación con el IDEAM o con el ONAC. La actividad fue desarrollada por la empresa de servicios SGS Colombia S.A.S, durante 24 horas, que permitieron la certificación de **dos (2)** profesionales vinculados al Sistema de Calidad. En el mes de junio, se realizó de manera presencial la **Actualización de Auditores Internos NTC ISO 9001:2105** ofrecida por el ICONTEC y coordinada por la Vicerrectoría General, la cual contribuyó a la formación de **23 auditores internos** y a la **certificación de 16 de ellos**, para la ejecución de las auditorías internas bajo este modelo. Durante 24 horas se gestionó el conocimiento sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la actualización técnica de la norma ISO 19011:2015.

Por otra parte, el **Curso Fundamentos y Metodología de Integración de Sistemas de Gestión** ofrecido por la Vicerrectoría General a través del ICONTEC en el mes de julio, permitió a la Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad de la Sede participar de un

encuentro con los demás responsables de los sistemas de gestión institucionales (Ambiental, Laboratorios, SGSST, y Seguridad de Información) en la ciudad de Bogotá durante 24 horas. El curso permitió identificar y comprender los aspectos comunes de los diversos modelos a fin de construir un modelo integrado de gestión para la Universidad que redunde en articulación, integración, simplificación y racionalización de recursos y esfuerzos. Finalmente, el **Curso Virtual Actualización de Normas ISO 9001 e ISO 14001 Versión 2015** ofrecido por la empresa SGS durante los meses de septiembre y octubre permitió gestionar conocimiento a aproximadamente cuarenta y cinco (45) funcionarios, entre gestores y auditores de la Sede, sobre los cambios generados en las normas en mención. Igualmente, se brindó acompañamiento a los participantes desde la Coordinación del Sistema de Calidad para orientar el desarrollo de las actividades propias del curso.

Todas las actividades de formación y/o actualización estuvieron enmarcadas en la preparación de todos los involucrados en la gestión de los diferentes sistemas para así poder atender, comprender, participar y apropiar adecuadamente los conocimientos en la dinámica organizacional frente a los modelos de gestión aplicables en la Universidad.

- 3. Participación en las mesas de trabajo para la integración de los sistemas de gestión aplicables a la Institución:** La Vicerrectoría General con el firme propósito de fortalecer las estrategias de gestión que facilite el aprovechamiento máximo de los recursos, la participación de todos los niveles, y la reducción de la documentación aplicable a los diferentes sistemas de gestión aplicables en la Universidad –*Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad en la Información, Laboratorios y Documental*, estableció la metodología de mesas de trabajo en cada una de las Sedes con la asesoría de delegados del Nivel Nacional para la construcción de un ejercicio participativo en la conceptualización y desarrollo de elementos convergentes y transversales a dichos sistemas, tales como, requisitos legales, análisis de contexto, caracterización de procesos y usuarios, funciones y responsabilidades, acciones de mejoramiento, y control de documentos y registros.

En este sentido, la Sede Manizales instauró y lideró desde el mes de septiembre las mesas de trabajo relacionadas con *Caracterizaciones de usuarios y partes interesadas* y *Funciones y responsabilidades* de todos los sistemas de gestión.



Los avances de las mesas de trabajo para el periodo evaluado son:

<b>Mesa: Caracterizaciones de usuarios y partes interesadas</b>	<b>Mesa: Funciones y responsabilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación del representante de la mesa.</li> <li>• Revisión bibliográfica sobre definiciones y tratamientos teóricos y práctico de la caracterización de usuarios y partes interesadas, incluyendo la Guía Metodológica de la DNP en esta materia.</li> <li>• Construcción de una matriz consolidada sobre los usuarios y partes interesadas de cada uno de los sistemas de gestión participantes, de acuerdo a los criterios establecidos en la guía del DNP.</li> <li>• Remisión de soportes al asesor del Nivel Nacional y presentación de avances ante la plenaria convocada por la Vicerrectoría General (noviembre 8).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación del representante y secretario técnico de la mesa.</li> <li>• Revisión de la normatividad existente en cada uno de los sistemas de gestión aplicables en materia de funciones y responsabilidades.</li> <li>• Revisión de los perfiles académicos y administrativos para identificar funciones y responsabilidades en cuanto a los sistemas de gestión aplicables en la Universidad.</li> <li>• Revisión de metodologías aplicables para la asignación de funciones y responsabilidades en los sistemas de gestión (modelo RACI).</li> <li>• Elaboración de propuesta de la estructura de despliegue SIGA y de los comités técnicos SIGA en todos los niveles.</li> <li>• Remisión de soportes al asesor del Nivel Nacional y presentación de avances ante la plenaria convocada por la Vicerrectoría General (noviembre 7).</li> </ul>

Fuente: Actas de las mesas de trabajo y remisión de comunicaciones al nivel nacional.

4. **La construcción del Marco General de Gestión del Riesgo de la Universidad**, liderado por el docente Francisco Javier Valencia de la Facultad de Administración, el cual ha permitido identificar el estado de la gestión de los riesgos de procesos; consolidar la gestión de los riesgos de corrupción para la vigencia 2017; interactuar con los diferentes líderes y grupos de trabajo del Nivel Nacional de los sistemas de gestión de calidad, ambiental, laboratorios, seguridad y salud en el trabajo, seguridad en la información, y control interno; para así determinar y presentar la metodología para la gestión del riesgo (proceso, corrupción, proyectos), acorde al accionar de la universidad y a la normatividad requerida en los diferentes sistemas. Los registros que evidencian estas actividades están bajo custodia y administración de la Vicerrectoría General en Bogotá.
5. **El grado de satisfacción del usuario en cuanto a los trámites y servicios prestados en la Sede Manizales**, según la encuesta realizada por el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental -SIGA en el mes abril de 2017 cuyo objetivo era identificar el nivel de satisfacción de los usuarios y servidores públicos frente a los atributos del servicio en los diferentes canales de atención. El informe consolidado permitió demostrar la participación de **298** usuarios de la Sede Manizales de los 1340 del total de encuestados; los cuales valoraron satisfactoriamente en un **90.27%** los trámites y servicios prestados en la Sede Manizales. Este porcentaje sobrepasa el total obtenido por la Universidad (81.94%). Así mismo, la satisfacción por tipo de usuario y por atributo se presentan en el siguiente cuadro:

<b>Usuario</b>	<b>Atributo</b>
<b>89,45%</b> Estudiante	<b>89,77%</b> Confiabilidad
<b>89.29%</b> Docente	<b>89,26%</b> Amabilidad y empatía
<b>91,43%</b> Administrativo	<b>83,56%</b> Disponibilidad y accesibilidad
<b>93,33%</b> Contratista	
<b>95%</b> Egresado	<b>85,57%</b> Oportunidad

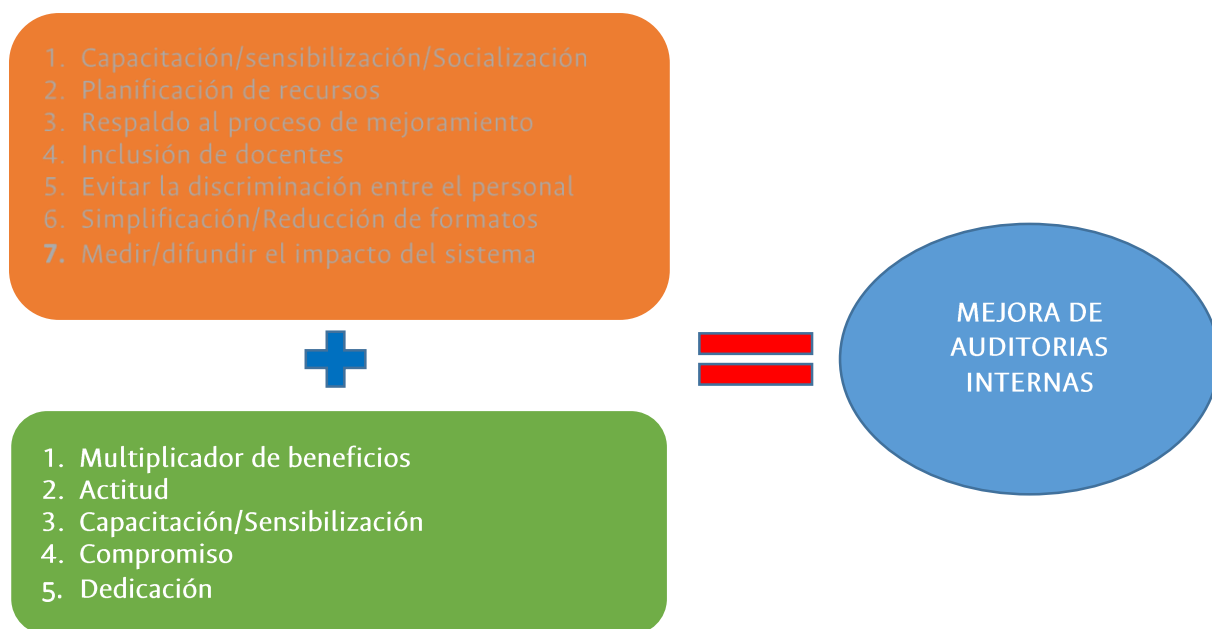
Fuente: Informe consolidado encuesta de satisfacción de usuarios I-2017.

En el mes de septiembre se socializó esta información a los directivos de la Sede, donde también se dio a conocer algunas oportunidades de mejoras que consolidó la Vicerrectoría General, entre las que se encuentran, mejorar los servicios de alimentación, dar respuesta a los correos de los estudiantes, mejorar la atención por parte de algunos funcionarios, y oportunidad y agilidad en los servicios.

6. Con el apoyo de la Vicerrectoría, Secretaria de Sede y la Oficina de Planeación y Estadística se realizó en el mes de septiembre, **la retroalimentación con los gestores y auditores internos**, tanto de Calidad como Ambiental, que permitió evaluar la gestión de las auditorías realizadas, el rol de auditor y gestor, y presentar mejoras para los sistemas en esta materia. La actividad estuvo orientada por el profesional especializado del Parque de Innovación y Emprendimiento de la Sede, el cual mediante elementos que motivan el comportamiento humano, logró sensibilizar a los **30 asistentes** para expresar su percepción, ampliar la visión del rol asignado y expandir la creatividad en pro del mejoramiento del ejercicio auditor. De igual manera, se dio un reconocimiento a cada uno de los auditores por el compromiso y la responsabilidad con que participan en las auditorías internas.



Dentro de las apreciaciones dadas por los gestores y auditores como acciones a desarrollar y compromisos a adquirir para los sistemas de gestión están:



7. **La información organizada y actualizada de los auditores internos de calidad de la Sede,** labor que fue desarrollada en el segundo semestre por **dos (2)** estudiantes asignados en el Programa de Corresponsabilidad Institucional, y que bajo la coordinación de los funcionarios responsables de las auditorías internas del sistema de gestión de calidad, se logró construir una base de datos que consolida la información de los auditores internos, su formación académica, experiencia y la calificación y valoración obtenida durante la trayectoria en este rol. Se dio prioridad a la información de los **auditores activos (29)** y los **retirados en el rol (33)**. Esta actividad permitió también organizar la documentación física de los auditores y de las auditorías internas realizadas desde la vigencia 2012 a la 2017.
8. **La Autoevaluación de los procesos en la Sede** realizada a partir del mes de marzo permitió determinar el estado de los componentes del Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008, reconocer las fortalezas e identificar oportunidades de mejora para cada uno de los procesos, con el fin de alcanzar los máximos niveles de desempeño.

La metodología establecida por la Vicerrectoría General incluía el diligenciamiento de la matriz identificada con el código U-FT-15.001.024 y definida para la recolección de la información por Sede sobre gestión documental, gestión del riesgo, quejas y reclamos, diseño y desarrollo del servicio educativo, satisfacción del usuario, auditorías, indicadores, control de fallas y mejoramiento, la cual era aplicada por el auditor interno del proceso y remitida a la Coordinación del Sistema para su respectiva consolidación por Macroproceso, y posterior entrega al Nivel Nacional para la consolidación de resultados y definición de oportunidades de mejora con los líderes en este nivel.

La autoevaluación permitió el trabajo en colectivo, participativo y objetivo de los diferentes actores del proceso (Líder, Auditores, Gestores) a nivel de Sede, Facultad, Centro e Institutos, puesto que se diligenciaron **51 matrices** para los **35 procesos** aplicables. El resultado promedio aproximado del **89%** da fe del cumplimiento de los componentes del sistema de gestión de calidad en la Sede Manizales.

#### 9. **La presentación de la Revisión por la Dirección 2016 del Sistema de Gestión de Calidad**

a finales del mes de marzo, representó un impacto positivo en los asistentes, en cuanto a la consolidación de la información y el tiempo empleado (1.5 horas) para la misma. Las entradas de información y los componentes del sistema (auditorías, retroalimentación de los usuarios, indicadores, acciones de mejora, gestión del riesgo, entre otros) se centraron en el desempeño de los procesos misionales logrando el óptimo aprovechamiento del tiempo para la evaluación del sistema en cuanto a su conveniencia, adecuación y efectividad. Así mismo, el formato Revisión por la Dirección 2016 establecido por la Vicerrectoría General brindó información por parte de los líderes del proceso en la Sede sobre las mejoras a incorporar, recomendaciones y cambios que pueden afectar el sistema de gestión, los cuales fueron incluidos en el informe consolidado de dicha revisión. El desempeño consolidado de los Macroprocesos de la Sede fue de **90%** para la vigencia anterior, por lo que la alta dirección determinó la **conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad** del SGC.

10. **El levantamiento de los trámites y servicios de los procesos misionales y de cara al usuario** (formación, investigación, extensión, bienestar universitario y biblioteca), de acuerdo a los lineamientos y metodología establecida por la Vicerrectoría General para dar cumplimiento a los requerimientos del DAFP (23 tramites estandarizados) y a los institucionales sobre la racionalización de los mismos. En esta actividad participaron los



responsables directos de los trámites y servicios, a nivel de sede y facultad, en los meses de abril y mayo, y en conjunto con la asesora del nivel nacional se diligenciaron las matrices con los datos actuales y específicos de la Sede. Los trámites y servicios consolidados por proceso fueron:

Proceso	Formación	Investigación	Extensión	Biblioteca	Bienestar
Cant.	20	6	6	16	19

---

#### DIFICULTADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. La falta de disponibilidad de los recursos económicos para ejecutar oportunamente las actividades del proyecto de inversión aprobado para el Sistema de Gestión de Calidad.
2. Reducida participación y apatía de los involucrados de los procesos en las actividades de formación o actualización relacionadas con el (los) Sistema (s) de Gestión.
3. Renuncia o desmotivación de los auditores internos para el cumplimiento del rol.
4. Ausencia y demora de los líderes del proceso, en todos los niveles, para el diseño e implementación de planes de mejora, de acuerdo a los resultados de la autoevaluación de procesos, auditorías, gestión documental, entre otros.
5. Demora para la puesta en marcha de los diferentes módulos del aplicativo Softexpert 2.0.
6. El SIGA no presenta un desarrollo articulado de los sistemas de gestión en su operación, tal como lo establece el objetivo específico 8.2 del Plan Global de Desarrollo, evidenciado en la falta de claridad del modelo de integración.
7. Debilidad en la comunicación entre los diversos niveles de la institución en cuanto a la divulgación de la información estratégica y operacional de los procesos y sistemas que se implementan en la Universidad.

1. Implementación del Plan de Inversión del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los recursos disponibles.
2. Articulación de las necesidades de sensibilización, formación y actualización del Sistema de Gestión de Calidad con el Plan de Capacitación de la Sede.
3. Definición de estrategias entre los diferentes sistemas de gestión que contribuyan a la simplificación y racionalización de la información y operación en pro del modelo de integración institucional.
4. Diseño e implementación de planes de mejoramiento que permitan atender las diversas debilidades del sistema y sus componentes aportando valor a la gestión.

Elaboro:

**Lorena Fda. González**, Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad

**Marcelo Álzate Flórez**, Asesor de Calidad

**Elimarian Usma Giraldo**, Asesora de Calidad

*Nov 15-2017*