



Universidad
Católica
de Manizales

S I G Sistema Integrado
de Gestión



 **autoevaluación**
camino a la excelencia

Guía del Sistema Integrado de Gestión

Manizales - Agosto 2014

Guía del Sistema Integrado de Gestión

En este documento la comunidad Universitaria encontrará los conceptos, términos y temas que diariamente se utilizarán en el Sistema integrado de Gestión UCM, los cuales es necesario tener en cuenta en su implementación y en el desarrollo de las auditorías internas de calidad.

Sistema Integrado de Gestión SIG



La Universidad Católica de Manizales como institución coherente y pertinente con las exigencias del mundo actual y en especial con la formación integral de todos sus estudiantes, diseña e implementa el sistema integrado de gestión fundamentado en lineamientos y aspectos de alta calidad integrando normas que aplican a una institución de educación superior en la búsqueda de la excelencia.

¿Porque la Universidad Católica de Manizales diseña e implementa un Sistema Integrado de Gestión?

Dentro de los objetivos del plan de desarrollo institucional 2012 – 2016, la UCM estableció como un eje prioritario de actuación institucional la integración de áreas y procesos de la Universidad como una acción estratégica para el cumplimiento del horizonte institucional "la alta calidad". El SIG busca otorgarle un valor agregado a la prestación de nuestro servicio educativo por medio del cumplimiento de requisitos previamente identificados para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

¿Qué tenemos que hacer dentro de cada dependencia o unidad académica?

Es importante saber que no podemos lograr la alta calidad de la institución si no trabajamos como un sistema, si no estamos articulados en busca de un objetivo común. Cada dependencia y/o unidad Académica de la UCM deberá seguir la información dispuesta en la plataforma **www.ucm.edu.co/sig** de tal manera que se pueda evidenciar la alineación estratégica y el aporte de cada colaborador de la UCM al cumplimiento de la visión institucional.

Es importante conocer, entender e interiorizar la política de calidad y los objetivos de calidad.

Política de Calidad

La Universidad Católica de Manizales es una institución académica que propicia el desarrollo de la formación científica humano cristiana, la docencia, la investigación y la proyección social. Se compromete con la satisfacción de la comunidad Universitaria, el mejoramiento continuo de sus procesos y el desarrollo y fortalecimiento de una cultura de calidad.

Objetivos de calidad

La Universidad Católica de Manizales asume como objetivos de calidad los objetivos de desarrollo definidos en el plan de desarrollo institucional 2012 – 2016 concibiéndolos como fundamentos de gerencia y gestión sobre los que debe alinearse el día a día de la institución.

TE 1: calidad e innovación académica:

- OD: Ampliación de la oferta académica
- OD: Desarrollo, cualificación y mejoramiento del capital humano e Intelectual
- OD: Formación integral, flexible, actualizada e interdisciplinar
- OD: Incremento de los niveles de productividad investigativa
- OD: Acreditación de programas de pregrado y posgrado

TE 2: impacto social y empresarial:

- OD: Afianzamiento de vínculos con egresados
- OD: Reconocimiento y visibilidad internacional
- OD: Enfoque empresarial
- OD: Responsabilidad social

TE 3: gestión administrativa y sostenibilidad financiera

- OD: Integración de áreas y procesos
- OD: Integración de sistemas de información
- OD: Proyección y gestión eficiente de recursos tecnológicos, bibliográficos y de planta física
- OD: Consolidación de la gestión administrativa y financiera

TE 4: desarrollo humano cristiano

- OD: Calidad de vida de la comunidad universitaria
- OD: Vivencia de la filosofía institucional y el carisma congregacional.

El sistema integrado de gestión contine el manual de calidad

Manual de calidad

Describe los criterios y lineamientos para la aplicación de los procesos del sistema integrado de gestión de la Universidad Católica de Manizales.

Este manual se puede descargar desde la plataforma **www.ucm.edu.co/sig** y contiene:

- Descripción del sistema integrado de gestión
- Alcance del SIG
- Exclusiones del SIG
- Objetivos de calidad
- Política de calidad
- Procedimientos documentados
- Interacción entre procesos

Mapa de procesos

Es la representación gráfica de los procesos institucionales y su interacción. Según su función dentro del SIG se clasifican en procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, control y seguimiento.

Mapa de Procesos

Universidad Católica de Manizales



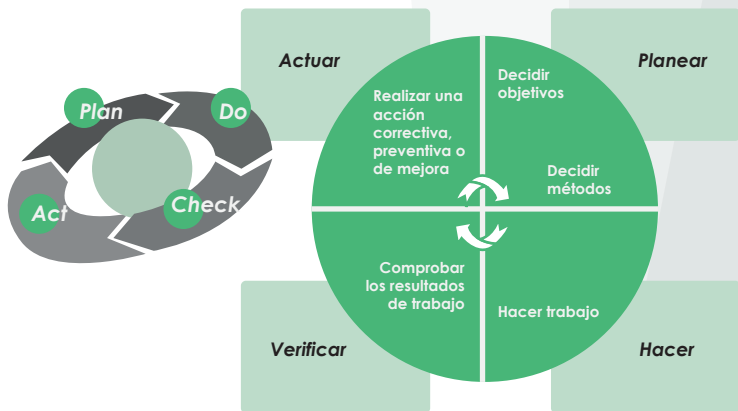
Para el cumplimiento de la ISO 9001:2008 dentro del sig debemos trabajar con documentos y requisitos que a continuación se describen

1. Caracterización del proceso

Es un documento que describe las características y servicios de un proceso permitiendo visualizar en un diagrama los siguientes elementos: Objetivo del proceso, líder del proceso, proveedor, entradas, actividades, salidas, clientes y requisitos previamente definidos y articulados.

2. Procedimiento documentado

Es la forma especificada de operacionalizar un proceso, describe el ciclo Deming de la mejora continua otorgándole valor a las actividades que lo componen.



3.Procedimiento control de documentos

Establece los criterios y mecanismos para:

- La detección de la necesidad de creación o modificación de documentos del SIG.
- Revisión y ajuste de documentos del SIG.
- Aprobación, publicación y difusión de los documentos del SIG.

¿Qué es un documento?

Herramienta que puede encontrarse en cualquier tipo de formato o de medio y que hace parte activa del sistema integrado de gestión.

¿Quién controla y aprueba los documentos del sistema integrado de gestión?

El comité institucional de calidad que es un órgano asesor, cuya función es delegada para el desarrollo de las actividades relacionadas con la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

¿Qué documentos actualiza permanente el comité de calidad?

Todos los documentos del sistema integrado de gestión y los publica a través de boletines y a través del listado maestro de documentos.

¿Cómo hacer solicitudes de cambios a los documentos?

Para hacer solicitudes de cambios a los documentos es necesario seguir las orientaciones del procedimiento control de documentos que se encuentra en la plataforma www.ucm.edu.co/sig

4. Procedimiento control de registros

Asegura que los registros que se constituyen en una evidencia de la conformidad del Sistema integrado de gestión, estén debidamente establecidos, identificados, almacenados y fácilmente recuperables.

¿Cuál es el mecanismo institucional que controla los registros y evidencias del SIG?

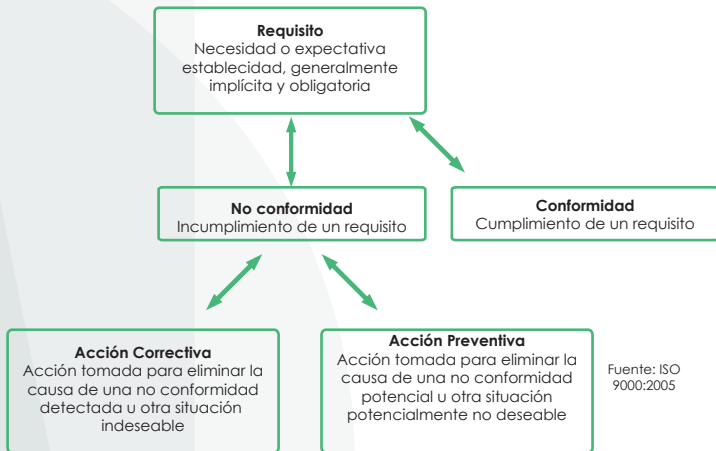
Las tablas de retención documental y el sistema de gestión documental SAIA a través de la creación de flujos de trabajo en cada uno de los procesos.

5. Procedimiento para el control del producto no conforme

Establece los mecanismos necesarios para la identificación, tratamiento e intervención de no conformes en la Institución. Se puede entender como un "no conforme" cualquier asunto que no cumpla con las características o condiciones establecidas para la prestación del servicio educativo.

6. Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora

Establece los mecanismos y herramientas necesarias para desarrollar actividades encaminadas a la eliminación de causas de las no conformidades presentes y potenciales como también para el mejoramiento de los procesos.



¿Cuándo se debe iniciar una acción correctiva?

1. Cuando se presenten inconsistencias en la operación y/o aplicación de los procesos del SIG.
2. Cuando el incumplimiento con las características del servicio o producto son recurrentes.
3. Cuando haya un incumplimiento con lo planificado (programas, objetivos, plan de gestión, plan de acción, planes operativos, etc.)
4. Cuando se identifiquen No conformidades en los ejercicios de auditoría interna de calidad y de evaluación externa por parte del ministerio de educación nacional y el consejo nacional de acreditación.

¿Cuándo se debe iniciar una acción preventiva?

1. La acción preventiva se toma cuando hay la posibilidad de que se presente un problema potencial en el servicio, en el proceso o en el sistema.
2. Cuando sabemos que la operación puede presentar fallas o errores.
3. Cuando no ha ocurrido pero puede ocurrir y el no prevenirlo puede generar costos a la Institución (Pérdida de dinero, de clientes, tiempo, recursos materiales o humanos)

¿Cuándo se debe iniciar una acción de mejora?

1. Una acción de mejora se debe iniciar para potencializar y consolidar las fortalezas institucionales identificadas en los ejercicios de auditorías internas de calidad y de evaluación externa por parte del ministerio de educación nacional y el consejo nacional de acreditación.

5. Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas de calidad

La Dirección de Control Interno de la Universidad Católica de Manizales, consciente de la importancia que el Sistema de Control Interno representa para el logro de los objetivos y metas institucionales y buscando el fortalecimiento de una herramienta gerencial que garantice la protección de los recursos de la Institución y fomente la eficacia y la eficiencia de las operaciones, presenta la estructura documental y las herramientas necesarias para el desarrollo de los procedimientos de auditorías internas de calidad.

6.Procedimiento para la atención a quejas, reclamos y sugerencias

Establece los criterios y mecanismos necesarios adoptados por la institución para garantizar una adecuada identificación, tratamiento, y respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias presentados por la comunidad universitaria. Se privilegia

¿Cómo tramitar una queja, reclamo o sugerencia en la Institución?

Se debe ingresar al portal web de la Institución **www.ucm.edu.co** en la parte inferior derecha, en espacio “**Links de interés**” ubicar las siglas **PQRSF**, dar clic y seguir las orientaciones de la plataforma.

¿Cuál es la función de los líderes de procesos dentro del SIG?

- Garantizar la articulación del equipo de trabajo al sistema integrado de gestión desde su estructura documental.
- Proponer mejoras en la estructura documental del proceso al comité de calidad.
- Difundir los requisitos del SIG y garantizar el cumplimiento de los mismos.
- Proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia
Aseguramiento de Calidad	Dirección de Planeación	Rectoría	Agosto de 2014

Control de cambios

ITEM	MODIFICACIÓN



Universidad
Católica
de Manizales

S I G Sistema Integrado
de Gestión



Universidad
Católica
de Manizales



Sistema Integrado
de Gestión



autoevaluación
camino a la excelencia

www.ucm.edu.co/sig

