



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE *gestión de calidad*

Código: SGC-MN-01

Versión 8





Universidad de **Nariño**  
FUNDADA EN 1904

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**Versión 8**

**Código: SGC-MN-01**

**Proceso: Gestión de Calidad**

**Febrero, 2020**

CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	6
1. GENERALIDADES .....	9
1.1 Reseña Histórica Universidad de Nariño .....	9
1.2 Campus Universitario .....	11
1.3 Direccionamiento Estratégico.....	13
1.4 Principios Éticos Institucionales .....	13
1.6 Objetivos del Manual .....	16
2. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	17
2.1 Compromiso de la Alta Dirección .....	18
2.2 Política Integrada de Gestión de Calidad para la Excelencia .....	19
2.3 Objetivos de Calidad .....	19
3. PLANIFICACIÓN Y ADOPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	20
3.1 Justificación.....	21
3.2 Responsabilidad de la Dirección .....	21
3.3 Disposiciones para el Mejoramiento Continuo del SIGC .....	22
3.5 Exclusiones .....	24
3.6 Revisión por la Dirección .....	24
3.7 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación Interna .....	25

3.8 Gestión de los Recursos .....	25
<b>4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>26</b>
4.1 Descripción de la Interacción de los Procesos – Mapa de Procesos.....	27
4.2 Descripción de Procesos.....	27
4.2.1 Procesos Estratégicos.....	27
4.2.2 Procesos Misionales .....	28
4.2.3 Procesos de Apoyo.....	28
4.2.4 Procesos de Evaluación .....	29
4.3 Procedimientos Documentados .....	29
<b>5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS .....</b>	<b>32</b>
5.1 Procesos Estratégicos .....	32
5.1.1 Direccionamiento Estratégico.....	32
5.1.2 Gestión de Calidad .....	33
5.2 Procesos Misionales .....	33
5.2.1 Formación Académica .....	33
5.2.2 Investigación.....	33
5.2.3 Interacción Social .....	33
5.3 Procesos de Apoyo .....	33
5.3.1 Gestión Humana .....	34
5.3.2 Gestión de Bienestar Universitario.....	34
5.3.3 Gestión Documental.....	34
5.3.4 Soporte a Procesos Misionales .....	34
5.3.5 Gestión de Información y Tecnología .....	35



5.3.6 Gestión Financiera .....	35
5.3.7 Gestión de Recursos Físicos .....	35
5.3.8 Gestión Jurídica .....	35
5.3.9 Gestión de Comunicaciones .....	36
5.4 Procesos de Evaluación .....	36
5.4.1 Control y Evaluación .....	36
6. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....	37
7. MAPA ESTRATÉGICO .....	37
8. GLOSARIO .....	38
9. NORMATIVIDAD .....	44
BIBLIOGRAFÍA .....	46

COPIA NO CONTROLADA



La Universidad de Nariño en calidad de Institución de Educación Superior Pública, en cumplimiento de los principios de autonomía, participación y pluralismo, gestión con calidad humana, pertinencia y responsabilidad social, justicia y equidad, democracia, universalidad y excelencia académica, consignados en el Plan de Desarrollo 2008 -2020 y en el Proyecto Educativo Institucional, y considerando los retos de la educación superior planteados en *la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la Educación Superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. En lo que respecta a acceso, equidad y calidad sobre "*La garantía de calidad es una función esencial en la enseñanza superior contemporánea y debe contar con la participación de todos los interesados. Es una tarea que exige tanto la implantación de sistemas para garantizar la calidad como de pautas de evaluación, así como el fomento de una cultura de la calidad en los establecimientos....*", adopta la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

En tal sentido, el Sistema Integrado de Gestión de Calidad - SIGC-, se convierte en una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social, promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo, control y evaluación. Además, el SIGC será un

instrumento que fortalece la cultura de autocontrol y autorregulación en la Universidad.

Por lo anterior, la Universidad de Nariño, ha construido el presente Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad que enmarcado en la Ley 30 de 1992, el Plan de Desarrollo 2008 - 2020 "Pensar la Universidad y la Región", el Proyecto Educativo Institucional, la misión y la visión institucional.

Así las cosas, el SIGC está integrado por quince procesos entre los cuales se encuentran: los estratégicos, misionales, de apoyo y de control y evaluación.

Este documento permite evidenciar el cumplimiento de los requisitos de documentación, exigidos por la Norma NTC ISO 9001: 2015 y el Decreto 943 de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

En la implementación del SIGC se contemplaron los requisitos descritos en:

- La Norma NTC ISO 9001: 2015. Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos
- La Norma NTC ISO/ IEC 17025: 2017. por la cual se establece los requisitos generales de competencia de laboratorios de ensayo y calibración.
- La Norma NTC 5555 Sistemas de Gestión de Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo.
- La Norma NTC 5663 Programas de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano en las áreas auxiliares de la salud. Requisitos.
- La Norma NTC 5906 Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio

De igual manera, la Universidad de Nariño, estructuró e implementó el Sistema Integrado de Gestión de Calidad –SIGC-, con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los Estudiantes y las distintas partes Interesadas. El Sistema Integrado de Gestión de Calidad está integrado por: el Sistema de Gestión de Calidad –SGC-, el Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, y en adelante, todos aquellos sistemas que les sean complementarios. Por consiguiente, su objeto es lograr la armonización y calidad entre sistemas, la eficiencia en el uso de recursos disponibles y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones.

En vista de lo expuesto, el Consejo Superior de la Universidad mediante el Acuerdo No. 069 del 18 de septiembre del 2015, creo el Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación y la División Académico-Administrativa de Autoevaluación, Acreditación y Certificación, con el fin de que se optimicen los esfuerzos colectivos y se impacte en procesos con mayor calidad y con beneficio de las partes interesadas pertinentes.

El contenido del presente Manual permite conocer cómo se planeó y como se está desarrollando la consolidación y mantenimiento del SIGC. Adicionalmente, contempla otros aspectos referentes a:

- La caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, insumos, actividades y resultados.
- La documentación del SIGC inherente a cada proceso referenciado, incluidos los procedimientos requeridos.
- La forma como se responde a los elementos del MECI.

En resumen, el presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los servidores públicos, trabajadores y contratistas de la Universidad, constituyéndose en uno de los insumos para el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001: 2015 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014, orientando así la Gestión Institucional.

COPIA NO CONTROLADA





## 1. GENERALIDADES

### 1.1 Reseña Histórica Universidad de Nariño

Los orígenes de la Universidad de Nariño se remontan al año de 1712, cuando se estableció el Colegio de la Compañía de Jesús donde fue notable la enseñanza de latinidad, lengua española e historia eclesiástica. En 1767 se cerró el Colegio a raíz de la expulsión de los jesuitas del territorio americano, acontecimiento decretado por Carlos III. En 1791 se reanudaron las actividades académicas, esta vez, con el nombre de Real Colegio Seminario, el cual logró subsistir hasta 1822, época en que la Provincia de Pasto se vio envuelta en numerosos conflictos por su posición en defensa de España.

En 1827 el General Francisco de Paula Santander decretó el establecimiento de un Colegio Provincial en Pasto con cátedras de Gramática Latina, Filosofía, Gramática Castellana y otras de enseñanza superior. En 1832 reanudó actividades académicas con el nombre de Colegio de San Agustín, el cual, continuó con la enseñanza profesional del Derecho y estableció la cátedra de Teología y la educación secundaria. Por estos antecedentes, el historiador Sergio Elías Ortiz, sitúa el origen de la Universidad de Nariño en el acto legal de creación del Colegio de San Agustín.

Al finalizar la década de 1850, el plantel tomó el nombre de Colegio Académico y fue el centro educativo de mayor importancia en la región con las facultades de Filosofía, Jurisprudencia y Medicina. Entre 1870 y 1880 el establecimiento fue cerrado en varias ocasiones con motivo de las guerras de 1876 y 1878. El Colegio Académico tuvo categoría de Universidad reconocida mediante Decreto 726 de 11 de septiembre de 1889 por el presidente Holguín, y ratificado por Ordenanza 30 de 1894, de la Asamblea Departamental del Cauca. En 1895 por disposición de esta Asamblea se cambió el nombre de Colegio Académico por el de Liceo Público de Pasto. En 1899 con el inicio de la “guerra de los mil días”, fue cerrado y reabrió al final de esta confrontación en 1903.

En agosto de 1904 fue creado el Departamento de Nariño, y en ese mismo año mediante Decreto 049 de noviembre 4 se fundó la Universidad de Nariño con las facultades de Derecho y Ciencias Políticas, Matemáticas e Ingeniería y clases de Comercio. En 1935 se incorpora a la Universidad la Escuela de Artes y Oficios del Departamento con un pensum de Mecánica, Tecnología Mecánica, Dibujo Lineal, Instrucción Cívica, Electrotecnia, Física Aplicada, Motores Térmicos y Contabilidad de Taller. Se introdujeron talleres de “Barniz de Pasto” y una sección de Telegrafía. En 1937 la Escuela de Artes y Oficios se transformó en Instituto para la enseñanza del arte, con secciones de música y pintura. Entre 1940 y 1959 se consolidan la Facultad de Derecho, los Liceos de Bachillerato y la Escuela de Música y Pintura.

En la conmemoración del cincuentenario de la Universidad en 1954, se adoptó el “Himno de la Universidad”, escrito por el doctor Alberto Quijano Guerrero, con música de don Gonzalo Rojas. A partir de la década del sesenta, se produjo un avance hacia la modernización y ensanche de la Universidad involucrando la educación tecnológica y el mejoramiento de los servicios; se crea el Instituto Tecnológico Agrícola - ITA, que en 1971 se transforma en la Facultad de Ciencias Agrícolas, y se expandieron los servicios de la Facultad de Educación en la jornada nocturna, y con el propósito de ampliar la oferta académica se crean en 1975 otros programas de pregrado.

A partir de década de 1990 y continuando con los procesos de modernización y en concordancia con el contexto regional se establecen programas de formación profesional y tecnológica no solo para el municipio de Pasto, sino también los diferentes municipios del departamento como son Ipiales, Túquerres y Tumaco. Se promulga el Estatuto del Investigador, se conforma el Sistema de Investigaciones y se consolidan los grupos de investigación.

Así mismo, se intensifican las acciones en los ámbitos de formación académica e interacción social. Entre otros logros, se obtienen las primeras acreditaciones de alta calidad de programas, la apertura de posgrados a nivel de doctorado, maestría y especialización, el fortalecimiento del Sistema de Bienestar Universitario, la cualificación docente, la actualización de laboratorios e infraestructura y la certificación de procesos. (Ver: ÁLVAREZ H., María T. y GUERRERO V.,

Gerardo L. Reseña Histórica en [http://www.udenar.edu.co/portal/?page\\_id=5](http://www.udenar.edu.co/portal/?page_id=5). Consulta octubre 15 de 2015. Adaptada para la presente publicación.)

## 1.2 Campus Universitario

### Nuestras Sedes



#### SEDE TOROBAJO

Dirección: Ciudad Universitaria Torobajo - Calle 18 No. 50-02  
Teléfonos: (092) 7311449 – 7313604 – 73114479 - 7314484  
Línea Nacional Gratuita: 01800095/0/1  
Sitio Web: [www.udenar.edu.co](http://www.udenar.edu.co)  
San Juan de Pasto – Nariño – Colombia



#### SEDE VIPRI

Dirección: Calle 8 No. 33-127 Las Acacias  
Teléfonos: (092) 7222900 - 7292377 – 7296111  
San Juan de Pasto - Nariño – Colombia



#### SEDE CENTRO

Dirección: Calle 19 No. 22-109  
Dirección: Carrera 22 No. 18-33  
Teléfonos: (092) 7234568 – 7295467 – 7235654  
San Juan de Pasto - Nariño - Colombia





## EXTENSIÓN TUMACO

Dirección: Barrio la Ciudadela Grupo I – 27B  
Teléfonos: 3217467090  
Email: tumaco@udenar.edu.co



## EXTENSIÓN IPIALES

Dirección: Calle 1 No. 3-81 Barrio la Floresta  
Teléfono: (092) 7734677 – 7733577  
Email: ipiales@udenar.edu.co



## EXTENSIÓN TÚQUERRES

Dirección: Calle 24 No. 13B – 62 Barrio la Reconstrucción  
Teléfono: (092) 7282382 - 7280301  
Email: tuquerres@udenar.edu.co

COI



### 1.3 Direccionamiento Estratégico

#### VISIÓN

La Universidad de Nariño, entendida como un acontecimiento en la cultura, quiere ser reconocida por su contribución, desde la creación de valores humanos, a la paz, la convivencia, la justicia social y a la formación académica e investigativa, comprometida con el desarrollo regional en la dimensión intercultural.

#### MISIÓN

La Universidad de Nariño, desde su autonomía y concepción democrática y en convivencia responsable con la región sur de Colombia, forma seres humanos, ciudadanos y profesionales en las diferentes áreas del saber y del conocimiento con fundamentos éticos y espíritu crítico para el desarrollo alternativo en el acontecimiento mundo.

### 1.4 Principios Éticos Institucionales

El Código de Ética de los servidores públicos de la Universidad de Nariño, contempla cómo debe ser el comportamiento ideal de sus funcionarios en el desempeño de las labores cotidianas y por ello se dirige hacia el individuo, dentro de un marco de principios y valores generales que fundamentan la gestión universitaria bajo parámetros de transparencia y servicio a la sociedad. Este documento obedece a una construcción colectiva y participativa en la Universidad de Nariño y fue adoptado mediante la Resolución de Rectoría No. 5644 de 2007 fechada el 20 de diciembre de 2007.

Como compromiso institucional, se construyó el documento en mención como un insumo importante puesto que dicta los valores que hacen posible un actuar transparente en la Universidad de Nariño, los cuales se mencionan a continuación:

#### VERDAD:

La verdad coincide con la verificabilidad; es verdad lo que es comprobable y cuantificable, pero en la superación de todo monismo positivista. La veracidad es /virtud moral. La verdad hace la vida: la funda, la dirige, la finaliza. El hombre la busca y la acoge como promesa de libertad y creatividad.

#### HONESTIDAD:

Comportamiento coherente entre el decir y el hacer, en relación al desempeño del trabajo, o del quehacer. Viene de la palabra honor, que es la cualidad moral que impulsa al hombre a

comportarse de manera que se logre conservar su propia estimación y ser merecedor de la consideración y respeto ajenos.

## INTEGRIDAD:

Puede medirse en función de la adecuada conducta que debemos mantener en todo momento en la entidad, actuar con rectitud en el desarrollo de las labores o funciones encomendadas. La integridad exige que los funcionarios se ciñan a la norma o reglamento que guía sus actuaciones. La integridad es demostrar un comportamiento verdaderamente auténtico; tener coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.

## RESPONSABILIDAD:

Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones. Ser servidor público implica una responsabilidad importante por la interacción social que su función significa; por ende, cada funcionario debe reflejar en su trabajo y ejercicio cotidiano aparte del profesionalismo, los principios y valores que constituyen el fundamento de la universidad.

## COMPROMISO:

Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego las capacidades del individuo para sacar adelante todo aquello que se ha confiado en cada proceso, visualizar la cadena de valor, los indicadores a alcanzar, y la gestión de calidad en la universidad.

## SERVICIO:

Servir es ayudar a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, pero con valor agregado. Es decir, ofrecer al usuario un poco más de lo que espera. Las personas serviciales aparecen con una sonrisa y la mayor disposición para ayudar de la mejor manera posible y con recursividad.

## PROFESIONALISMO:

Los servidores públicos de la Universidad de Nariño, tienen la obligación de actuar de manera profesional, oportuna y eficaz aplicando todos los conocimientos y tecnologías a su alcance, e incorporar los avances científicos dentro de una concepción globalizada en la ciencia y tecnología en procura de satisfacer adecuadamente las necesidades de conocimiento y la solución de problemas que demanda la sociedad contemporánea.

## SENTIDO DE PERTENENCIA:

Los funcionarios públicos de la Universidad de Nariño reconocen y hacen propias las orientaciones, proyectos, logros y resultados con el fin de garantizar el cumplimiento del servicio

educativo con base en los procesos misionales (docencia, investigación e interacción social), propiciando a su vez la construcción de planes de mejoramiento.

Además, la Universidad de Nariño garantiza, a la comunidad en general, que su labor educativa se realiza bajo los parámetros y normas legales vigentes, tanto externas como internas, que por, su autonomía, se expiden en procura del buen manejo de los recursos de la nación, provenientes de convenios, al igual que los propios.

#### DEDICACIÓN Y ESFUERZO:

Los servidores públicos de la Universidad de Nariño están comprometidos a realizar sus trabajos y ejercer sus funciones con la dedicación y esfuerzo necesarios para cumplir las metas propuestas. Promover el espíritu de trabajo en equipo, de modo que exista colaboración entre todos los funcionarios.

#### TRANSPARENCIA:

Actitud para hacer públicas las actuaciones y los resultados. En la Universidad de Nariño se deben dar a conocer ampliamente los resultados de la gestión, exponer al examen y evaluación de la comunidad en general y de las autoridades de control, entregando, para tal fin, toda la información requerida.

#### RESPECTO:

El respeto se considera como el valor que faculta al ser humano para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como persona, es el reconocimiento del valor inherente y los derechos de los individuos y de la sociedad. Éstos deben ser reconocidos como el foco central para lograr que las personas se comprometan con un propósito más elevado en la vida. En consecuencia respetar las diferencias individuales significa asumirlas como una experiencia de crecimiento personal y organizacional.

#### CONCERTACIÓN:

Consiste en buscar un manejo cordial y en lo posible la reconciliación de las partes como un fin para el bienestar y la armonía laboral, debe prevalecer el interés de la universidad sobre el propio, por lo tanto es ideal propiciar la interacción armónica y equitativa al interior de las oficinas y entre los diferentes públicos que la conforman para lograr que prime el diálogo, la crítica constructiva, la conciliación y la reflexión.

#### SOLIDARIDAD:

Es el sentimiento que mueve a las personas a prestarse ayuda mutua, es compartir ideas, sueños, emociones, esfuerzos. Es apoyar y ponerse en la situación del otro. La persona solidaria reconoce

el profundo vínculo humano que lo une a los otros y asume como propios las necesidades de los demás.

**MANEJO DEL CONFLICTO:**

Consiste en buscar un manejo cordial y en lo posible la reconciliación de las partes como un fin para el bienestar y la armonía laboral.

**1.6 Objetivos del Manual**

Establecer una descripción clara del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC), basado en estándares de calidad que le permite a la Universidad de Nariño, prestar servicios que satisfacen los requerimientos legales, de la misma Entidad, de las normas implementadas y de los estudiantes, mediante el efectivo desarrollo y constante mejoramiento de sus diferentes procesos.

Es compromiso de todos los Servidores Públicos de la Universidad de Nariño, aplicar el presente Manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

COPIA NO CONTROLADA





## 2. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es compromiso de todos los Servidores de la Universidad de Nariño propender por el mejoramiento de los procesos, encaminados al cumplimiento de la Política Integrada de Gestión de Calidad para la Excelencia en las actividades cotidianas, y alcanzar los objetivos de calidad formulados para cumplir con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

La Alta Dirección y los Consejos Universitarios apoyan incondicionalmente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y los diferentes mecanismos de control promovidos para tal fin, conforme con lo dispuesto en el Acuerdo número 069 de Septiembre 18 de 2015, emanado por el Consejo Superior Universitario, por el cual se crea el Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación y la División Académico - Administrativa de Autoevaluación, Acreditación y Certificación de la Universidad de Nariño.

Este Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación y de la División Académico - Administrativa de Autoevaluación, Acreditación y Certificación se constituye en la garantía de la Universidad para el establecimiento de una cultura de la autoevaluación como expresión del

compromiso por la calidad y la excelencia en el cumplimiento del Plan de Desarrollo y el Proyecto Educativo Institucional en el marco de su autonomía y su autorregulación.

El Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación es el conjunto de instancias, normas, procesos y procedimientos organizados y relacionados para asegurar la cultura de la autoevaluación en la Universidad de Nariño, con el objeto de apoyar los procesos de autoevaluación con fines de Acreditación de Alta Calidad de los programas académicos, Acreditación Institucional y la certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

## 2.1 Compromiso de la Alta Dirección

El Rector de la Universidad de Nariño, consciente de la importancia expresa su compromiso con la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC), en cumplimiento con lo establecido en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, la NTC ISO/ IEC 17025: 2017, el Decreto 943 de 2014, el Plan de Desarrollo 2008 - 2020 "Pensar la Universidad y la Región" en el Programa Capacidad Directiva, Subprograma Diseño Organizacional y Administrativo y las demás normas técnicas de calidad implementadas en las unidades académicas, con el fin de establecer un modelo de gestión sistemático y transparente que permita la identificación y atención oportuna de las necesidades y expectativas de la Comunidad Universitaria, orientando el desempeño de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, control y evaluación hacia la mejora continua, la eficacia, la eficiencia y la efectividad.

Para la Universidad de Nariño es muy importante trabajar en el mejoramiento continuo de los procesos, en la gestión del talento humano y la cultura de autocontrol como manifestación de un modelo administrativo y académico de calidad para el desarrollo de los procesos de Formación Académica, Investigación e Interacción Social, con el propósito de articular los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad con el proceso de Acreditación Institucional de Alta Calidad.

Desde la Alta Dirección, se extiende la invitación a la Comunidad Universitaria para que se vincule y participe con liderazgo y pertenencia en los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, convirtiéndose esta herramienta en una estrategia de aprendizaje universitario, cooperación y trabajo colaborativo para el cumplimiento de la misión Institucional.

## 2.2 Política Integrada de Gestión de Calidad para la Excelencia

La Universidad de Nariño, como entidad pública, democrática, autónoma y coherente con el Plan de Desarrollo, el Proyecto Educativo Institucional y los estatutos universitarios, acorde con los principios definidos en el Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación, se compromete a satisfacer las necesidades educativas de la comunidad universitaria y su contexto social, a promover la cultura ambiental, garantizando la formación académica, investigativa y la interacción social, así como la optimización del desempeño ambiental; en los marcos de la excelencia académica fundamentada en la autoevaluación y la autorregulación, sustentada en el desarrollo del talento humano, el bienestar universitario, la protección del medio ambiente y el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

## 2.3 Objetivos de Calidad

1. Brindar a la sociedad, profesionales con un alto sentido humano y ciudadano, capaces de contribuir al desarrollo local y regional, desde su ciencia y su saber.
2. Mejorar permanentemente la calidad en la docencia, investigación e interacción social de la Universidad.
3. Garantizar a la Comunidad Universitaria información veraz, clara y oportuna, que facilite su interacción con la Entidad.
4. Mantener la acreditación institucional de alta calidad.
5. Incrementar el nivel de satisfacción en la Comunidad Universitaria con el compromiso de los servidores públicos en la prestación de los servicios internos de la Universidad.
6. Consolidar una cultura de autocontrol, mejoramiento continuo, y aseguramiento de la calidad de los procesos del sistema integrado de gestión.
7. Propender por el mejoramiento de la calidad de vida de los Estudiantes, mediante la participación en programas, culturales, deportivos, socioeconómicos, de desarrollo humano, y de promoción y prevención en salud.





### 3. PLANIFICACIÓN Y ADOPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

La planificación y adopción del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en la Universidad de Nariño, es una respuesta a la necesidad de establecer una estructura basada en procesos y actividades que interrelacionadas, permitan lograr los objetivos de calidad, cumplir con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001: 2015 y las demás normas técnicas de calidad implementadas en las unidades académicas, que permita lograr la satisfacción de los estudiantes, la comunidad universitaria y las partes interesadas pertinentes.



## 3.1 Justificación

La implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en la Universidad de Nariño, cuenta con instrumentos que permiten orientar el desempeño del servicio público, contribuyendo al mejoramiento continuo individual e institucional, en una búsqueda permanente de la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, en el cumplimiento y el fortalecimiento de sus procesos, especialmente los misionales (Formación Académica, Investigación e Interacción Social).

Teniendo en cuenta la aplicación de las normas anteriormente mencionadas se busca motivar a toda la Comunidad Universitaria hacia el ejercicio de la autogestión y de igual manera armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, y permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la gestión de la Universidad.

Adicionalmente, la construcción, socialización e implementación del Manual de Calidad de la Universidad de Nariño, permite dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, la Norma NTC ISO/ IEC 17025: 2017, la Norma NTC 5555: 2007, la Norma NTC 5663: 2011 y la Norma NTC 5906: 2012; contribuyendo de manera simultánea, con lo correspondiente, en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 2014); y por lo tanto, será un instrumento de divulgación y consulta para los integrantes de la Comunidad Universitaria y la sociedad (Partes Interesadas).

## 3.2 Responsabilidad de la Dirección

En el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la Alta Dirección encabezada por el señor Rector, determinó la Política Integrada de Gestión de Calidad para la Excelencia y los objetivos de calidad y a través del Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación y de la División Académico - Administrativa de Autoevaluación, Acreditación y Certificación, se realizará la socialización, entendimiento y apropiación en cada uno de los Servidores Públicos que ejecutan las actividades dentro de los procesos del SIGC.

El Rector de la Universidad, además de realizar un reconocimiento a las fortalezas de la implementación del SIGC, adopta la Estructura Funcional y Operativa del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño, mediante Resolución 1148 del 05 de julio del 2018 y Acuerdo Número 069 de Septiembre 18 de 2015, emanado por el Consejo Superior Universitario, por el cual se crea el Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación y la División Académico - Administrativa de Autoevaluación, Acreditación y Certificación de la Universidad de Nariño.

### 3.3 Disposiciones para el mejoramiento continuo del SIGC

La Universidad de Nariño con el ánimo de implementar un sistema de mejoramiento continuo sostenible, en los procesos de formación académica, investigación e interacción social, adopta las siguientes disposiciones:

- 3.3.1. Implementar la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001: 2015 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.
- 3.3.2. Aplicar los principios para la Gestión de Calidad de acuerdo con la Norma NTC ISO 9001: 2015 1) Enfoque hacia el estudiante, 2) Liderazgo, 3) Compromiso de las personas 4) Enfoque a procesos, 5) Mejora, 6) Toma de decisiones basada en la evidencia y 7) Gestión de las relaciones.
- 3.3.3. Adoptar y Cumplir los procedimientos obligatorios que se enlistan a continuación, en sus versiones actualizadas, los cuales se deben desarrollar de manera transversal en todos los quince (15) procesos identificados en la Universidad de Nariño:
  1. Control de Servicio No Conforme; Código SGC-PR-01
  2. Acciones Correctivas, Código SGC-PR-02
  3. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades, Código SGC-PR-03
  4. Auditorías Internas, Código SGC-PR-04
  5. Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; Código SGC-PR-05.
  6. Control de Documentos, Código SGC-PR-06
  7. Control de Registros, Código SGC-PR-07
- 3.3.4. Gestionar una comunicación amplia, ágil y efectiva tanto al interior de la Universidad, como hacia el exterior.
- 3.3.5. Procurar la satisfacción de los requisitos de la Comunidad Estudiantil y las Partes Interesadas.

3.3.6. Diseñar, calcular, analizar y mejorar continuamente los Indicadores del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

3.3.7. Planear el mejoramiento continuo, mediante la fijación de políticas adecuadas para la gestión de Planes de Mejoramiento y la Administración y tratamiento de los Riesgos.

### 3.4 Alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Este manual aplica a todos los procesos de la Universidad de Nariño. El alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad cubre las actividades y procesos que afectan la calidad de los servicios relacionados con Formación Académica, Interacción Social, Investigación, procesos administrativos, de soporte y de control y evaluación.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño, está compuesto por dos procesos estratégicos (Direccionamiento Estratégico, Gestión de Calidad), tres procesos misionales (Formación Académica, Investigación e Interacción Social), nueve procesos de apoyo (Gestión de Bienestar Universitario, Gestión de Recursos Físicos, Gestión Jurídica, Gestión Documental, Gestión de Información y Tecnología, Gestión de Comunicaciones, Gestión Financiera, Gestión Humana y Soporte a Procesos Misionales) y uno de evaluación (Control y Evaluación).

Alcance de la Auditoría de Otorgamiento ICONTEC:

- Diseño y prestación de servicio de Educación Superior en los Programas Académicos de las Facultades de Ciencias Agrícolas, Derecho, Ciencias Económicas y Administrativas, Ingeniería, Ciencias Pecuarias, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias Humanas, Educación, Ingeniería Agroindustrial, Artes y Ciencias de la Salud.
- Prestación de servicios de análisis de laboratorio químico y de aguas, bromatología, abonos y suelos agrícolas.

English version:

#### SCOPE OF THE QUALITY INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM

This manual applies to all Universidad de Nariño's processes, and consequently its workers. The scope of the Quality Integrated Management System, are the activities and the processes that affect the quality of the services linked with Education – Learning, Social Outreach Activities, Investigation, Management Support Processes, and Assessment.

Universidad de Nariño's Quality Integrated Management System is established on all its branches and processes It is compound of two strategic processes (Strategic Management and Quality Management); three missionary processes (Academic Formation, Investigation, Social Outreach Activities); nine support processes (University Well-being Management, Physics Resources Management, Legal Management, Documental Management, Information and Technology Management, Communications Management, Financial Management, Human Management, and Support to Missionary Processes), and one about Assessment (Control and Assessment).

SCOPE FOR ICONTEC AUDIT AWARDING:

- Design and service development of higher education in Academic Programs in the Faculties of Agricultural Sciences, Law, Economics and Administration Sciences, Engineering, Livestock Sciences, Exact and Natural Sciences, Human Sciences, Education, Agribusiness Engineering, Arts and Health Sciences.
- Assistance service of Chemical Analysis and Water, Dietetics Analysis, Organic Fertilizer Analysis, and Agricultural Soil and inputs Analysis.

### 3.5 Exclusiones

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño, a través de sus procesos cumple con todos los requisitos exigidos por la Norma NTC ISO 9001: 2015; por lo tanto, no excluye ninguno de los requisitos de la norma en mención.

### 3.6 Revisión por la Dirección

La revisión del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad de Nariño, se realiza a intervalos planificados, para asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia. Comprende desde la planeación de actividades para revisar el estado de todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, hasta la evaluación y seguimiento de las decisiones y acciones sugeridas en el proceso de revisión por la Alta Dirección.

La Revisión por la Dirección en la Institución se realiza según lo establecido en el Procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Código REC-DIE-PR-03, este procedimiento es un pilar básico para garantizar la continuidad del SIGC en el tiempo, su coordinación es función del proceso de Direccionamiento Estratégico, y se realiza al menos una vez al año. Esta revisión tendrá en cuenta los resultados de auditorías, retroalimentación de la comunidad estudiantil, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, estado de las



acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, los cambios que podrían afectar al sistema de gestión integrado, recomendaciones para la mejora y los riesgos actualizados e identificados para la Universidad.

### 3.7 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación Interna

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

Los flujos de información y comunicación de la Universidad a nivel interno y externo se encuentran documentados en el instrumento de “Plan de Comunicaciones” el cual permite identificar el tipo de información, las fuentes, características, responsables, partes interesadas y la forma en donde se conserva y salvaguarda.

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

### 3.8 Gestión de los Recursos

La Universidad de Nariño cuenta con el talento humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y el cumplimiento de sus objetivos, es así como:

- Se cuenta con servidores públicos competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Con base en los procedimientos internos se evalúan las competencias y se establecen planes de mejoramiento individual e institucional con el propósito de garantizar la calidad de los servicios que entrega el SIGC.
- La Universidad de Nariño cuenta con instalaciones físicas apropiadas para el desarrollo de sus actividades académico administrativas.
- Se dispone de una plataforma tecnológica conformada por equipos de cómputo, programas, software, servicios asociados y de apoyo, y medios de comunicación apropiados para el desarrollo de la gestión institucional, como la emisora, TV, página web, periódico digital, redes sociales, centro de publicaciones y el correo institucional.



#### 4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad de Nariño se estableció de la siguiente manera.

TIPO DE DOCUMENTO				
Código		Tipo de Documento	Código	Tipo de Documento
CR		Caracterización	GU	Guía
PR		Procedimiento	PL	Plan
MN		Manual	PT	Portafolio
FR		Formato	RG	Reglamento
PG		Programa	PY	Proyecto
IF		Informe	PC	Protocolo
IN		Instructivo	FT	Ficha Técnica
			CO	Código

## 4.1 Descripción de la Interacción de los Procesos – Mapa de Procesos

La Universidad de Nariño ha identificado los siguientes procesos:

El Mapa de Procesos es una descripción ilustrada que permite visualizar la dinámica de toda la Universidad como sistema integral, e identifica las áreas, fortalezas que reconocen el valor de las contribuciones individuales.

FIGURA 1. MAPA DE PROCESOS



## 4.2 Descripción de Procesos

Según el tipo de Proceso, la Universidad de Nariño ha clasificado sus procesos en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, y de Evaluación.

### 4.2.1 Procesos Estratégicos

- ◆ **Direccionamiento Estratégico:** Definir lineamientos para dirigir las actividades propias de la Universidad de acuerdo con su misión institucional.

- ◆ **Gestión de Calidad:** Implementar, revisar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, en función de la misión institucional, el mejoramiento continuo y la satisfacción de la Comunidad Estudiantil y los Grupos de Interés.

## 4.2.2 Procesos Misionales

- ◆ **Formación Académica:** Formar integralmente estudiantes a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior.
- ◆ **Investigación:** Producir conocimiento y contribuir a identificar y resolver problemáticas de la ciencia, las artes, la cultura, las humanidades y la tecnología a través de la investigación.
- ◆ **Interacción Social:** Establecer planes, programas y proyectos de interacción entre la comunidad universitaria y la región.

## 4.2.3 Procesos de Apoyo

- ◆ **Gestión Humana:** Gestionar de manera integral y efectiva el Talento Humano en función de la misión y la visión institucional.
- ◆ **Gestión de Comunicaciones:** Promover la comunicación oportuna y el intercambio informativo entre la Institución Universitaria, sociedad y grupos de interés, a través de medios que fortalezcan el conocimiento y la comprensión del direccionamiento estratégico de la Universidad de Nariño.
- ◆ **Gestión de Bienestar Universitario:** Realizar planes y programas encaminados a mantener y mejorar la calidad de vida de la Comunidad Universitaria.
- ◆ **Gestión de Información y Tecnología:** Administrar el sistema integral de Información y Tecnología con Herramientas óptimas para satisfacer las necesidades de la Institución y de los entes externos públicos y privados.
- ◆ **Gestión de Recursos Físicos:** Prover de manera efectiva los recursos físicos que se requieran para el cumplimiento de la Visión y Misión Institucional



- ◆ **Gestión Financiera:** Administrar los recursos financieros brindando información oportuna que permita una adecuada toma de decisiones.
- ◆ **Gestión Jurídica:** Asesorar a la Universidad de Nariño en los asuntos jurídicos de interés para la entidad.
- ◆ **Soporte a Procesos Misionales:** Garantizar el acceso a los diferentes servicios, recursos y tecnologías, necesarios para desempeñar las labores académicas, investigativas y de interacción social.
- ◆ **Gestión Documental:** Garantizar el manejo eficaz, eficiente y efectivo, de los documentos y comunicaciones oficiales de la Universidad de Nariño.

#### 4.2.4 Procesos de Evaluación

- ◆ **Control y Evaluación:** Controlar y evaluar de forma efectiva el Sistema de Gestión de la Universidad, verificando el cumplimiento de las actividades y los lineamientos normativos aplicables a los procesos, contribuyendo a la eficiente toma de decisiones, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de la misión institucional.

#### 4.3 Procedimientos Documentados

Para garantizar el mantenimiento, revisión y mejora continua en eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la Universidad definió el Proceso Estratégico de Gestión de Calidad.

Este proceso establece, documenta, implementa y mantiene los procedimientos obligatorios para la Universidad los cuales describen a continuación:

- **Procedimiento: Control de Servicio o Producto no Conforme:** Código: SGC-PR-01, el cual tiene por objeto definir la metodología para la identificación y el control de las Salidas No Conformes, que se presenten en la Universidad de Nariño, para prevenir su uso o entrega no intencional y minimizar los efectos negativos sobre la calidad del servicio o producto. Mediante la implementación de este procedimiento se cumple con el Numeral 8.7 de la NTC ISO 9001: 2015.
- **Procedimiento: Acciones Correctivas:** Código: SGC-PR-02; permite implementar acciones correctivas, encaminadas a eliminar las causas de las no conformidades en los procesos, corresponde al proceso de Gestión de Calidad, y posibilita el cumplimiento al numeral 10.2 de la NTC ISO 9001: 2015.

- **Procedimiento: Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades:** Código: SGC-PR-03, contribuye a prevenir la ocurrencia y a mitigar los efectos de las no conformidades potenciales, corresponde al proceso de Gestión de Calidad, y posibilita el cumplimiento al numeral 6.1 de la NTC ISO 9001: 2015.
- **Procedimiento: Auditorías Internas de Calidad:** Código: SGC-PR-04, tiene por objeto establecer las actividades que realiza la Universidad de Nariño, para seleccionar y evaluar Auditores Internos y, planificar, ejecutar y hacer seguimiento a las Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión. Mediante la implementación de este procedimiento se cumple con el Numeral 9.2 de la NTC ISO 9001: 2015.
- **Procedimiento: Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:** Código: SGC-PR-05, el cual tiene por objeto tramitar en forma oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los usuarios de la Universidad de Nariño. Mediante la implementación de este procedimiento se cumple con el Numeral 8.2.1 de la NTC ISO 9001: 2015.
- **Procedimiento: Control de Documentos:** Código: SGC-PR-06. Este procedimiento tiene por objeto describir la forma en que se elaboran, establecen, implementan y mantienen los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC), en la Universidad de Nariño, de manera que contribuya a consolidar una cultura de trabajo eficiente y metódico. Mediante la implementación de este procedimiento se cumple con el Numeral 7.5 de la NTC ISO 9001: 2015.
- **Procedimiento: Control de Registros:** Código: SGC-PR-07. Este procedimiento tiene por objeto describir la forma en que se elaboran, establecen, implementan y mantienen los registros del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC), en la Universidad de Nariño, de manera que contribuya a consolidar una cultura de trabajo eficiente y metódico. Mediante la implementación de este procedimiento se cumple con el Numeral 7.5 de la NTC ISO 9001: 2015.

#### 4.4 Caracterizaciones

La Universidad de Nariño tiene documentada las caracterizaciones de sus procesos y subprocesos donde se describen la interrelación de las actividades y se identifican elementos que hacen parte del proceso, tales como el objetivo, el alcance, el líder del proceso, los responsables de las actividades, los beneficiarios, los recursos, los documentos, los registros y los indicadores.

PROCESOS Y SUBPROCESOS	
P	Proceso Direccionamiento Estratégico
P	Proceso Gestión de Comunicaciones
P	Proceso Gestión Jurídica
P	Proceso Gestión de la Calidad
P	Proceso Gestión Humana
P	Proceso de Gestión Documental
P	Proceso Formación Académica
P	Proceso Investigación
P	Proceso Interacción Social
S	Subproceso Servicio de Formación para el Trabajo Escuela de Auxiliares
S	Subproceso Servicio de Laboratorios de Interacción Social
S	Subproceso Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliación
P	Proceso Gestión de Bienestar Universitario
P	Proceso Gestión de Recursos Físicos
P	Proceso Gestión de Información y Tecnología
P	Proceso Gestión Financiera
P	Proceso Soporte a Procesos Misionales
P	Proceso Control y Evaluación

COPIA NO



## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

### 5.1 Procesos Estratégicos

#### 5.1.1 Direccionamiento Estratégico

El proceso de Direccionamiento Estratégico, adopta una política efectiva de gestión administrativa, como un instrumento gerencial que permita dirigir, ejecutar y evaluar el desarrollo institucional en términos de calidad y satisfacción de los beneficiarios, teniendo como base los planes, programas y proyectos de desarrollo, en aras de contribuir al cumplimiento de la Misión institucional.



### 5.1.2 Gestión de Calidad

Garantizar que la Alta Dirección y todos los Servidores Públicos, se comprometan y participen activamente en las actividades de planeación, implementación, revisión y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño; considerando que la prioridad de la Universidad debe ser el cumplimiento de sus fines esenciales, la normatividad aplicable y la satisfacción de los requisitos de sus Estudiantes y Grupos de interés.

## 5.2 Procesos Misionales

### 5.2.1 Formación Académica

La Universidad de Nariño impulsa la consolidación de su imagen institucional, fundamentada en la formación académica, la promoción, apoyo, fortalecimiento y construcción responsable del conocimiento, con articulación y transformación efectiva del entorno; para ello cuenta con una planta docente que se caracteriza por sólidos conocimientos teóricos, formación pedagógica, experiencia práctica y capacidad de comunicación efectiva con los estudiantes.

### 5.2.2 Investigación

Es nuestro compromiso desarrollar con calidad la investigación para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos de la Universidad, a través de la producción de conocimiento y la contribución a identificar y resolver problemáticas de la ciencia, las artes, la cultura, las humanidades y la tecnología.

### 5.2.3 Interacción Social

Articular las actividades de interacción social de la Universidad de Nariño con el fin de propiciar la participación en instancias estatales y privadas de planeación y decisión, en el orden local, regional, nacional e internacional, que desarrollan acciones de proyección y extensión comunitaria, gestionando alianzas que permitan adelantar acciones interinstitucionales que orientan hacia la solución de problemáticas de alto impacto social, económico, educativo, cultural y ambiental.

## 5.3 Procesos de Apoyo

### 5.3.1 Gestión Humana

Programar, dirigir, controlar y mejorar continuamente la Administración integral del Talento Humano, desde la planeación hasta el retiro del Personal, considerando un enfoque basado en la satisfacción de los requisitos de los Estudiantes y Grupos de interés; y que los Servidores Públicos vinculados a la Universidad, son la principal fortaleza de la Entidad, puesto que con el desarrollo de sus funciones, contribuyen al mejoramiento continuo de la Universidad de Nariño.

### 5.3.2 Gestión de Bienestar Universitario

El proceso de Gestión de Bienestar Universitario comprometido desde todas sus actividades a contribuir con la formación integral de sus Estudiantes y al mejoramiento de la calidad de vida de la Comunidad Universitaria garantizará la accesibilidad con calidad a todos sus programas/proyectos/servicios, cuando se cumplan con los requisitos establecidos.

### 5.3.3 Gestión Documental

El Proceso de Gestión Documental impulsa la acreditación de alta calidad, procurando por el mejoramiento continuo en la normalización de las comunicaciones oficiales, la conservación de los Documentos, reglamentar el manejo de los Documentos en los Archivos de Gestión, y la prestación de servicios de Expedición de Certificaciones y consulta Interna de Documentos en el Archivo Central;

### 5.3.4 Soporte a Procesos Misionales

Es nuestro compromiso administrar y garantizar el acceso a los diferentes servicios, recursos y tecnologías actualizadas requeridas para desempeñar las labores académicas, investigativas y de interacción social.

### 5.3.5 Gestión de Información y Tecnología

Apoyar la gestión de calidad de la Universidad de Nariño, mejorando continuamente la administración de las Bases de Datos; y la planeación, desarrollo y seguimiento de las aplicaciones Informáticas, tecnológicas y de conectividad.

### 5.3.6 Gestión Financiera

Garantizar la sostenibilidad financiera de la Universidad, brindando información oportuna y veraz que permita una adecuada toma de decisiones, optimizando el uso de los recursos indispensables para la financiación de los componentes misionales y los proyectos de inversión requeridos para mejorar la prestación de servicios.

### 5.3.7 Gestión de Recursos Físicos

Administrar la provisión oportuna, eficiente y efectiva de los recursos físicos (Muebles, vehículos, espacios físicos, suministros, etc.) necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos de la Universidad de Nariño; y prestar los servicios de transporte, conmutador, aseo y mantenimiento de manera ágil y eficaz.

### 5.3.8 Gestión Jurídica

Brindar asesoría a la Universidad de Nariño en los asuntos jurídicos y apoyar los trámites administrativos y judiciales, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, por medio de acciones idóneas, oportunas, ajustadas al ordenamiento jurídico vigente, y articuladas con la gestión de los demás procesos institucionales.

## 5.3.9 Gestión de Comunicaciones

El proceso Gestión de Comunicaciones orienta la comunicación oportuna, transparente y eficaz para la Comunidad Universitaria y la sociedad de manera responsable, garantizando la veracidad de la información construyendo valores éticos consecuentes con los lineamientos de la Institución.

## 5.4 Procesos de Evaluación

### 5.4.1 Control y Evaluación

Control y evaluación cuenta con una política de prevención y control de gestión administrativa, tendiente a darle un manejo adecuado a las actividades y acciones adelantadas en las diferentes dependencias, controlando y evaluando de forma efectiva el Sistema de Gestión de la Universidad, verificando el cumplimiento de las actividades y los lineamientos normativos aplicables a los procesos, contribuyendo a la eficiente toma de decisiones, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de la misión institucional.





## 6. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La Universidad de Nariño, comprometida con la educación superior en el Sur Occidente del país, implementa un sistema de administración del riesgo en concordancia al marco legal vigente e implementado de manera transversal en el sistema de gestión y acreditación de Alta Calidad, en procura de lograr los objetivos de los procesos misionales de formación académica, investigación e interacción social, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes a través de una educación pertinente y de calidad, docentes calificados y conocimientos interdisciplinarios.

Para la gestión del riesgo se utilizará una metodología que permite diagnosticar el contexto estratégico de la Entidad, establecer políticas; identificar, analizar, valorar, controlar y hacer seguimiento a los riesgos; determinando acciones adecuadas, tales como: eliminar, mitigar, compartir, transferir o asumir los riesgos, de acuerdo con la probabilidad de ocurrencia, la probabilidad de detección y la gravedad en cada uno de los Procesos.

Así mismo, el pensamiento basado en riesgos aporta al cumplimiento de la misión institucional, apuntando primordialmente al logro de la formación integral del ser humano en las diferentes áreas del saber, por su parte la Alta Dirección de la Universidad, estará presta a la solución de conflictos a través del Comité de Convivencia Laboral y el Comité de Administración del Riesgo, quienes serán los encargados de mediar cuando existan conflictos de intereses entre las partes.

La Gestión del Riesgo será de responsabilidad de todas las dependencias académico-administrativas de la Universidad. De todas las actuaciones se rendirá informe con fundamento en el autocontrol, seguimiento y mejora continua. En el mismo sentido, la revisión del proceso de Gestión del Riesgo, se llevará a cabo a intervalos planificados y se podrá evidenciar en la Revisión por la Dirección y el Control de las matrices de riesgo por proceso. **(Ver Manual para la Administración de Riesgos).**

## 7. MAPA ESTRATÉGICO

El Mapa Estratégico de la Universidad de Nariño proporciona una visión macro de la estrategia de la Entidad, identificando las perspectivas de acuerdo a la administración por procesos y sus correspondientes objetivos, a los cuales se les debe establecer mecanismos adecuados de medición, análisis y mejora.

FIGURA 2. MAPA ESTRATÉGICO





## 8. GLOSARIO

Para efectos del Manual de Calidad de la Universidad de Nariño, se deben considerar la siguiente relación de términos y definiciones establecidos en la NTC-ISO 9000:2015.

**Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Nota: en la Universidad de Nariño, este concepto se contextualiza en el Consejo Superior Universitario, la Rectoría y las Vicerrectorías.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**Ciente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Nota: para el caso de la Universidad de Nariño, este término se reemplazará principalmente por Estudiante o Comunidad Universitaria, dependiendo el Proceso.

**Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Nota 1 La competencia demostrada a veces se denomina cualificación.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Control de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1 Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva

**Diseño y Desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

Nota 1 Los requisitos que forman la entrada para el diseño y desarrollo son con frecuencia el resultado de la investigación y pueden expresarse de un modo más amplio, en un sentido más general que el de los requisitos que forman la salida del diseño y desarrollo. Los requisitos se definen generalmente en términos de características. En un proyecto puede haber varias etapas de diseño y desarrollo.

Nota 2 Los términos "diseño", "desarrollo" y "diseño y desarrollo" a veces se utilizan como sinónimos y en ocasiones se utilizan para definir diferentes etapas del diseño y desarrollo global.

Nota 3 Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo, diseño y desarrollo de un producto, diseño y desarrollo de un servicio o diseño y desarrollo de un proceso).

**Documento:** Información y el medio en el que está contenida



EJEMPLO Registro, especificación, documento de procedimiento, plano, informe, norma

Nota 1 El medio de soporte puede ser puede ser papel, disco magnético u óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Nota 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

Nota 3 Algunos requisitos (por ejemplo el requisito de ser legible) se refieren a todo tipo de documento. Sin embargo puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

**Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Enfoque basado en los procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

**Especificación:** Documento que establece requisitos.

Nota 1 Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un documento de procedimiento, una especificación de proceso y especificación de ensayo), o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano.

Nota 2 Puede que, al establecer requisitos una especificación esté estableciendo adicionalmente resultados logrados por el diseño y desarrollo y de este modo en algunos casos puede utilizarse como un registro.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

**Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Información:** Datos que poseen significado.

**Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.



**Manual de Calidad:** Especificación para el sistema de gestión de una organización.

Nota: expone su estructura de manera pública, en el cual se especifica el detalle del despliegue estratégico de la misión, la visión, la Política Integrada de Gestión de Calidad para la Excelencia y los objetivos de Calidad, de la Universidad de Nariño.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**Misión de una Entidad:** Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

**No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**Objetivo:** Resultado a lograr.

Nota 1 Un objetivo poder ser estratégico, táctico u operativo.

Nota 2 Los objetivos pueden referirse a diferentes disciplinas (tales como objetivos financieros, de salud, y seguridad y ambientales) y se pueden aplicar en diferentes niveles (como estratégicos, para toda la organización, para el proyecto, el producto y el proceso).

Nota 3 Un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operativo, un objetivo de la calidad, o mediante el uso de términos con un significado similar (por ejemplo, fin o meta)

Nota 4 En el contexto de sistemas de gestión de la calidad, la organización establece los objetivos de la calidad, de forma coherente con la política de la calidad, para lograr resultados específicos.

**Objetivo de la Calidad:** Objetivo relativo a la calidad.

Nota 1 Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

Nota 2 Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para las funciones, niveles y procesos pertinentes de la organización.

**Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

EJEMPLO: Servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

Nota: Para el caso de la Universidad de Nariño, se refiere a la Comunidad Universitaria y su contexto social.

**Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

**Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

**Política de la calidad:** Política relativa a la calidad.

**Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Nota 1 Los procedimientos pueden estar documentados o no.

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**Salida:** Resultado de un proceso.

**Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**Proveedor:** organización que proporciona un producto o un servicio.

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio.

Nota 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad.

Nota 2 En una situación contractual, un proveedor puede denominarse "contratista".

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para logra unos objetivos establecidos.

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.

Nota 1 Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

Nota 2 Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Nota 3 Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales y consecuencias, o a una combinación de éstos.

Nota 4 Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la probabilidad asociada de que ocurra.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Nota 1 Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 2 Incluso los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y éstos se han cumplido, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción del cliente.

**Sistema Integrado de Gestión de Calidad:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

**Validación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Nota 1 La evidencia objetiva necesaria para una validación es el resultado de un ensayo u otra forma de determinación, tal como realizar cálculos alternativos o revisar los documentos.

Nota 2 La palabra "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

Nota 3 Las condiciones de utilización para la validación pueden ser reales o simuladas.

**Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

Nota 1 La evidencia objetiva necesaria para una verificación puede ser el resultado de una inspección o de otras formas de determinación tales como realizar cálculos alternativos o revisar los documentos

Nota 2 Las actividades llevadas a cabo para la verificación a veces se denominan proceso de calificación.

Nota 3 La palabra "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.



## 9. NORMATIVIDAD

La Norma Técnica de Calidad ISO 9001: 2015, describe las pautas para la creación, documentación e implementación de los Sistemas de Gestión, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social. Este Sistema se constituye en un instrumento que tiene la ciudadanía para analizar el grado de gestión de la Universidad de Nariño, contribuye a la calidad de la gestión institucional, a la cualificación de los Planes de Mejoramiento y a la prestación de un servicio público acorde a las necesidades de educación y por ende de las demandadas por la región.

Adicionalmente el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno”, en su artículo 1 establece la obligación de adoptar el MECI en las entidades del Estado. Esta herramienta fundamental, le permitirá a la Universidad de Nariño desarrollar, implementar y mantener en operación el Sistema de Control Interno establecido



en la Ley 87 de 1993. Con base en este Modelo Estándar de Control Interno se busca unificar criterios y parámetros básicos de Control Interno, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, y permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa del Estado.

En el Proceso de Interacción Social, para la Sección de Laboratorios y Equipos, adicionalmente se adopta la NTC ISO/ IEC 17025: 2017 por la cual se establece los requisitos generales de competencia de laboratorios de ensayo y calibración; la Escuela de Auxiliares de Salud se encuentra certificada bajo los requisitos de las normas NTC 5555 Sistemas de Gestión de Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo y NTC 5663 Programas de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano en las áreas auxiliares de la salud. Requisitos; de igual manera el Centro de Conciliación Eduardo Alvarado Hurtado se encuentra certificado bajo los lineamientos de la Norma NTC 5906 Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio.

Además de las normas mencionadas, el SIGC contempla el cumplimiento de toda la normatividad aplicable a cada proceso, lo cual se puede controlar a través de la elaboración, implementación y actualización del Normograma de la Universidad, el cual se detalla en los Listados Maestros de Documentos Externos, dichos documentos se actualizan bajo la responsabilidad del Líder de cada Proceso y de sus colaboradores, cada vez que ocurran cambios en la normatividad aplicable, y se revisarán como mínimo cada año; de igual manera él es el responsable de a) Consultar la normatividad vigente y la aplicación a las actividades que se realizan en la entidad, b) Evaluar los requisitos legales ambientales frente a los aspectos ambientales, con la finalidad de definir los indicadores de cumplimiento, y c) definir las acciones necesarias para el cumplimiento a los requisitos legales, d) Comunicar a la organización los compromisos adquiridos y el desarrollo de los programas que darán cumplimiento a dichos requisitos.

## BIBLIOGRAFÍA

- ◆ CONSEJO SUPERIOR UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Plan de Desarrollo Universidad de Nariño – 2008 - 2020 – Pensar la Universidad y la Región. Año 2008.
- ◆ COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, Ley 770 del 2005.
- ◆ COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, Ley 785 del 2005.
- ◆ GUERRERO VINUEZA GERARDO LEÓN. Historia Universidad de Nariño, contenido en el documento “Parámetros Institucionales Para la Elaboración o Redimensionamiento del Proyecto Educativo de Programa – PEP, pág. 6. año 2009.
- ◆ HARRINGTON, H.J. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Bogotá: McGraw-Hill, 1995.
- ◆ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, ICONTEC 2015
- ◆ ICONTEC Norma Técnica Colombiana. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, NTC ISO 9001: 2015. ICONTEC 2015.
- ◆ ICONTEC. Norma Técnica Colombia ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, ICONTEC 2018.
- ◆ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, Decreto No 943 de 2014 Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI.
- ◆ Acuerdo número 069 de Septiembre 18 de 2015, emanado por el Consejo Superior Universitario, por el cual se crea el Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación y la División Académico - Administrativa de Autoevaluación, Acreditación y Certificación de la Universidad de Nariño.

# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE gestión de calidad

- ◆ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Decreto 1499 de septiembre de 2017.

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO:</b>	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Jefe de Control Interno	Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
<b>NOMBRE:</b>	Diana Molano Rodríguez	María Angélica Insuasty Cuéllar	Jaime Hernán Cabrera Eraso
<b>FIRMA:</b>	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
<b>FECHA:</b>	2020-02-06	2020-02-06	2020-02-06

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN No.</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
1	2010-02-26	Creación del Documento
2	2010-05-11	Cambio y actualización de Gestión de Calidad a Sistema Integrado de Gestión de Calidad -SIGC-
3	2010-09-27	Ajustes de acuerdo a las observaciones de la Auditoría Documental ejecutada por el ICONTEC en mayo del año 2010.
4	2010-11-11	Inclusión NTC ISO 9001: 2008
5	2016-01-25	Cambio en el diseño del Manual de Calidad, cambios en la presentación institucional, ajuste del nombre del proceso Proyección Social por Interacción Social teniendo en cuenta la aprobación del PEI, Ajuste por actualización MECI 2014.
6	2017-08-22	Actualización del Manual teniendo en cuenta los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.
7	2019-09-15	Se elimina la NTCGP 1000:2009 y se incluyen requerimientos del Decreto 1499 de 2017 y las Normas 17025:2017, 5555, 5663 y 5906, se actualiza el glosario de términos y el diseño del mapa de procesos de la Universidad de Nariño.
8	2020-02-06	Se articula con el manual de calidad para la Política Integrada de Gestión de Calidad para la Excelencia de la Universidad de Nariño, establecida en la Resolución Interna 1148 de 2018.