

### 1. OBJETIVO

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

### 2. ALCANCE

El Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO), aplica para todos los procesos que afectan la calidad de los servicios misionales relacionados con Docencia, Investigación y Proyección Social, así como los Procesos Estratégicos, de Apoyo y de Evaluación.

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Caracterización de Proceso Dirección Estratégico  
Caracterización de Proceso Docencia  
Caracterización de Proceso Investigación  
Caracterización de Proceso Proyección Social  
Caracterización de Proceso Gestión Financiera  
Caracterización de Proceso Gestión del Bienestar Humano  
Caracterización de Proceso Gestión de Infraestructura Física  
Caracterización de Proceso Evaluación y Mejoramiento

### 4. DEFINICIONES

El presente Manual adopta los términos y definiciones utilizados en la Norma ISO 9001:2015.

### 5. INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), entre los años 2008 y 2010 estructuró e implementó el Sistema Integrado de Gestión de Calidad –SIGC–, con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios de educación superior, investigación y proyección social, respondiendo a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas. Este SIGC, compuesto por el Sistema de Gestión de Calidad –según las normas SGC ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, fue certificado por ICONTEC en Abril del año 2011, manteniendo el certificado hasta la fecha, con renovaciones en 2014, 2017 y 2019, las dos últimas renovaciones en la versión 2015 de la Norma ISO 9001 y con una vigencia actual hasta 2023 con auditorías anuales de seguimiento por parte de ICONTEC.

El 22 de octubre de 2014, mediante la Resolución 694, se actualizó la sigla SIGC por SIGO (Sistema Integrado de Gestión Organizacional), como estrategia de la UNIAJC para gestionar el Plan Estratégico de Desarrollo (PED 2012 - 2019), usando elementos del antiguo sistema de gestión de calidad, adecuándolo a las condiciones actuales y proyectadas de la institución y facilitando integrar todos aquellos sistemas que les sean complementarios, con el objetivo de lograr la armonización entre sistemas y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones, optimizando así, el uso de los recursos.

Posteriormente el Gobierno Nacional, mediante "el Decreto 1499 de 2017 actualizó el Modelo para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales. El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MPG articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno", la norma NTCGP 1000:2009 pierde vigencia por lo que la UNIAJC se encuentra adelantando gestiones para implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MPG 1, y mantener su certificación en la norma ISO 9001:2015.

La última actualización del SIGO se realizó el 27 de Julio de 2020, mediante la Resolución 337 "Por la cual se actualizan los Objetivos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión Organizacional según su Estructura, y se establece su relación con el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2020- 2030".

El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los servidores públicos, usuarios y partes interesadas de la UNIAJC, permite observar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en su relación con el Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030, y orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas, producto del seguimiento, la medición y análisis, de los controles, siendo fundamental la participación y compromiso de todos y cada uno de los servidores públicos. Su contenido permite conocer cómo se mantiene el SIGO, e informa respecto de cada proceso mediante sus respectivas Caracterizaciones.

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

### 6. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

#### 6.1. RESEÑA HISTÓRICA

Por iniciativa de don Tulio Ramírez, la junta de la Secretaría de Educación Municipal de Santiago de Cali creó el 28 de junio de 1969 la Escuela de Tecnología en Electrónica, adscrita al Instituto Técnico Industrial Antonio José Camacho e inicia labores el 2 de marzo de 1970, con una licencia provisional del Ministerio de Educación Nacional y 24 estudiantes matriculados en el programa de Tecnología en Electrónica, con el Teniente Francisco Medina, ingeniero electrónico de la Escuela Militar Marco Fidel Suárez como primer director, y un apoyo significativo del Municipio de Cali a través de la dotación de laboratorios y la provisión de siete profesores de tiempo completo y veintidós de medio tiempo; para su infraestructura se recibieron aportes de la Nación y del ICFES.

En 1972, se nombra como segundo director al tecnólogo en Electrónica de la Universidad del Valle, Medardo Rengifo, y se establece un convenio con el Departamento de Ingeniería Eléctrica de la Universidad del Valle para el alquiler de laboratorios.

En 1974 se nombra como tercer director a Guillermo León Fernández Molina, estudiante de 8º semestre de Ingeniería Electrónica de la Universidad del Cauca. En 1976 la Escuela de Tecnología en Electrónica obtiene la licencia de funcionamiento por parte del ICFES mediante el Acuerdo 319. En 1988 se nombra como cuarto director de la Escuela al Ingeniero Electricista de la Universidad del Valle, Jairo Panesso Tascón.

En 1990 se presenta ante el ICFES el estudio de factibilidad para la creación de una institución tecnológica. El número de estudiantes incrementa a 225, cuenta con una planta de 18 profesores de tiempo completo y uno hora cátedra. En 1992, mediante el Acuerdo 317, se recibe la aprobación por parte del ICFES para la creación del Instituto Tecnológico Municipal Antonio José Camacho. Se inicia el programa de Tecnología en Sistemas debido al incremento en el número de estudiantes; así mismo, se crea la Facultad de Electrónica y el cargo de Decano de Facultad.

En 1993, mediante el Acuerdo No.029, el Honorable Concejo de Santiago de Cali crea el Instituto Tecnológico Municipal Antonio José Camacho y nombra rector al Ingeniero Jairo Panesso Tascón. Acorde a la normatividad de la Ley 30 de 1990, se elaboran los estatutos de la Institución (general, profesoral y estudiantil), aprobados por el ICFES en 1995, cuando se conforma oficialmente la Facultad de Tecnología en Electrónica con los programas Tecnología en Electrónica, Tecnología en Instrumentación Industrial y la Especialización en Tecnología en Ingeniería de Control; así como la Facultad de Tecnología en Sistemas; y el Consejo Directivo aprueba un Plan Estratégico de Desarrollo Institucional. Se crea el programa de Tecnología en Administración con énfasis Financiero, y Tecnología en Administración con énfasis en Comercio Internacional; Tecnología en Contabilidad Sistematizada; Tecnología en Finanzas; Tecnología en Mercadeo, y Tecnología en Comercio Internacional; Especialización de Tecnología en Ingeniería de Sistemas. Para este año se cuenta con 750 estudiantes y 80 profesores.

En 1996 el ICFES aprueba los nuevos programas de tecnologías en las áreas de Administración y la Especialización Tecnológica en Ingeniería de Sistemas. Sale a la luz en octubre, el Boletín Institucional denominado ITM = E+D. Se creó la oficina de proyección social para ofrecer cursos y diplomados de educación continuada y programas orientados al beneficio de la comunidad a través de convenios con ONGs, entidades públicas y privadas.

En 1997 se presentan ante el ICFES los documentos mediante los cuales se solicita el cambio de carácter (Instituto Tecnológico a Institución Universitaria). Se crea la Oficina de Extensión, adscrita a la Rectoría, cuyo objetivo era programar cursos de capacitación en diferentes áreas y conocer las necesidades académicas de la comunidad, entre muchos otros. En 1998 el Instituto forma parte de la junta directiva de ACIET (Asociación Colombiana de Instituciones de Educación Tecnológica), y la Facultad de Administración firma convenio con FEPICOL (Federación Propulsora de Pequeñas Industrias) para establecer relaciones empresa-institución y desarrollar actividades de fomento y desarrollo de la cultura empresarial en la comunidad universitaria.

En 2000 se unifica el Instituto en una sola sede principal al norte de la ciudad donde funciona en la actualidad: Av. 6Norte # 28N-102. En 2001, en mayo se compra el edificio Estación 1 (Av. 3A # 23CN-84), el cual se convierte en la sede alterna de la Institución, se creó el Centro de Formación Técnica Laboral (CEFTEL) con el objeto de ampliar la oferta de Educación Continuada y de Educación no Formal, hoy Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano y se ofrecieron programas técnicos en las áreas de mayor demanda. Con estos programas se complementó la oferta educativa hacia sectores de la población que deseaban tener acceso a una educación de calidad y no disponían de los recursos ni del tiempo para acceder a los programas de Educación Superior.

En 2002 se inicia la jornada diurna y fin de semana: la Facultad de Electrónica con los programas de Electrónica, Instrumentación y Mecatrónica. La Facultad de Sistemas y la Facultad de Ciencias Empresariales con sus programas de Administración de Empresas y Contabilidad Sistematizada.

En 2003, se creó el Centro Regional de Educación Abierta y a Distancia (CREAD), por medio de convenios con las Universidades Francisco de Paula Santander y Universidad del Tolima. Así mismo, se firma convenio con

el ICETEX para participar en el programa ACCES (Acceso con Calidad a la Educación Superior), lo cual permite ampliar la oferta de créditos a largo plazo para la matrícula de los estudiantes. En este mismo año se crean las Tecnologías en Mercadeo y en Comercio Internacional. También comienza a funcionar el Banco del empleo desde la oficina de Bienestar Universitario (según Ley de Aprendices 789 del 2002). Para este año los docentes y estudiantes del Instituto participan en el VI Encuentro Nacional de Semilleros de Investigación, realizado en Cali, dando origen al grupo de Semilleros de Investigación del Instituto. Se crean los departamentos de Ciencias Básicas y Planeación.

En 2004 se gradúa la primera promoción, a nivel universitario, en Administración mediante convenio con la Universidad Francisco de Paula Santander. En 2005, el Ministerio de Educación Nacional otorga al Instituto el Registro Calificado para los programas de Ingeniería Electrónica e Ingeniería de Sistemas respectivamente, en convenio con la Universidad Francisco de Paula Santander de Cúcuta. En este mismo año se entregan al Ministerio de Educación Nacional los documentos actualizados para solicitar la aprobación del cambio de carácter académico a Institución Universitaria, acorde con los lineamientos de la Ley 749 del 2002 que reorganizó el sistema de educación superior.

En 2006 se fusionan las Facultades de Electrónica y Sistemas, y se crea la Facultad de Ingenierías. Se presenta ante el Ministerio de Educación Nacional el programa de Administración de Empresas, el cual recibe registro calificado en diciembre de 2007. Se presentan tres hechos relevantes en cuanto a publicaciones con el primer número del periódico institucional Visión Tecnológica, el primer número de la revista científica Sapientía y el primer número de la revista Actitud.

En 2007 el Ministerio de Educación Nacional entrega al Instituto, en calidad de donación, el primer módulo del programa Academusoft, para la automatización de los procesos académicos, el portal y cursos virtuales. Asimismo, otorga registro calificado al programa de Tecnología en Administración cambiando su denominación a Tecnología en Gestión Empresarial y otorga el cambio de carácter académico mediante resolución 963 del 2 de marzo de 2007, y el honorable Concejo Municipal de Cali el 10 de diciembre de 2007 aprueba, mediante acuerdo, la transformación en Institución Universitaria Antonio José Camacho y designa como rector al ingeniero Jairo Panesso Tascón. Se crea el nuevo logo.

En 2008 se adquiere el lote, que luego se llamará sede sur, donde se tiene proyectada la construcción del campus universitario. En diciembre el CREAD (Centro Regional de Educación a Distancia y Virtual) se transforma en FEDV (Facultad de Educación a Distancia y Virtual) y da inicio a los programas de Tecnología en Regencia en Farmacia y Salud Ocupacional a nivel profesional.

En 2009 las facultades de Ingenierías y de Educación a Distancia inician clases en la sede sur. Mediante Resolución se crea oficialmente la Biblioteca Universitaria Centro Cultural Jairo Panesso Tascón y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

En el año 2010 se celebran los 40 años de la creación de la escuela de Tecnología en Electrónica, hoy Institución Universitaria Antonio José Camacho. Se aprueba la creación de la Oficina de Articulación Educativa de la UNIAJC como responsable de consolidar convenios de Articulación Educativa entre las Secretarías de Educación del Valle, de Cali y de Palmira, como también ha formalizado convenios de Articulación Educativa con 29 Instituciones de Educación Media ubicadas en diferentes sitios del Valle del Cauca, como Yumbo, Rozo y Dagua, entre otros; además ha conseguido recursos para los estudiantes con nivel socioeconómico 1 y 2 con el Ministerio de Educación Nacional (MEN), mediante la participación y aprobación de la cuarta y quinta convocatoria lanzada por el Fondo para el Fomento de la Educación Media (Fondo FEM).

En 2011 el ICONTEC otorgó a la UNIAJC las Certificaciones de Calidad en las Normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008, esta última avalada por IQNET, con Alcance "Diseño y prestación de servicios de educación superior en los ciclos tecnológicos y profesional universitario de las Facultades de Ingenierías y Ciencias Empresariales, y Diseño y prestación de servicios de educación continuada", y se crea la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, unidad académica que le permite a la UNIAJC fortalecer sus vínculos con la sociedad y ampliar su oferta académica de pregrado con la oferta de los programas Trabajo Social, Artes Visuales, Antropología y Diseño Visual.

En 2012 se realiza el lanzamiento de la emisora virtual Radio Uniajc, en una jornada que contó con la participación de reconocidos periodistas de la ciudad quienes compartieron sus experiencias en radio.

En 2013 el Ministerio de Educación Nacional aprueba la apertura de los programas Salud Ocupacional en modalidad b-learning y Tecnología en Gestión Logística; se realizan el I Encuentro interinstitucional y II Institucional de Semilleros de Investigación, liderado por la Decanatura Asociada de Investigaciones. También, en el marco del Convenio de Cooperación firmado entre la UNIAJC y la Universidad de la Habana, un total de 45 estudiantes de último semestre de Administración de Empresas y de Contaduría Pública viajaron a Cuba para cursar un Seminario Internacional como opción de grado para cerrar su ciclo de estudios y obtener el título profesional.

En 2014 se inicia la regionalización en el Municipio de Guachené con la creación del Ceres Salto Afro; la Institución recibe por primera vez recursos CREE por parte del Gobierno Nacional y mediante elecciones la comunidad universitaria elige al ingeniero Hugo Alberto González López como rector para el periodo 2014-2018.

En 2015 la Institución Universitaria Antonio José Camacho firma el Convenio de Cooperación con el Municipio de Puerto Tejada para la apertura del programa Licenciatura en Pedagogía Infantil, orientado en el CERES Salto Afro. Se obtiene Registro Calificado del programa de Tecnología en Gestión Contable y Financiera en modalidad b-learning. Se hace lanzamiento de las aplicaciones móviles Calendario UNIAJC y Radio UNIAJC, disponibles en Play Store, desarrolladas por estudiantes y docentes de Ingeniería de Sistemas de la UNIAJC. Asimismo, la institución consolida sus 45 años de servicio educativo a la región suroccidente.

En 2016 la UNIAJC pone a disposición de la comunidad estudiantil y del sector productivo el Centro de Formación y Certificación de Competencias Laborales en Tareas de Alto Riesgo (CETAR), celebra el VI Festival de Integración Etnocultural con el apoyo económico del Programa Nacional de Concertación Cultural del Ministerio de Cultura. La Facultad de Ciencias Empresariales crea los programas Técnico en Logística Empresarial y Técnico Profesional en Procesos Empresariales y hace su apertura en la ciudad de Cali y en las regionales de los municipios de Florida y Guachené.

En 2017 se inaugura el Laboratorio de Química, Biología y Preparaciones en la sede sur; su construcción implicó una inversión de 500 millones de pesos. En la convocatoria del 2017, Colciencias categorizó 9 docentes investigadores (4 en cat. junior y 5 en cat. Asociado) y 5 grupos de investigación en cat. C (Inteligo, Anudamientos, Gisap, Gip y Gices).

En 2018 el ingeniero Hugo Alberto González López se posesionó como rector para el periodo 2018-2022. Un grupo de doce docentes internos y tres externos reciben título de maestría en Atención Educativa a la Diversidad y cinco docentes de la UNIAJC reciben título de doctores en Educación en el marco del convenio con la Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Barona de La Habana, Cuba.

En 2019 se recibe la Acreditación de Alta Calidad para los programas de Tecnología en Electrónica Industrial, Tecnología en Gestión Empresarial y Tecnología en Contabilidad Sistematizada. Se espera en 2020 la acreditación para Tecnología en Sistemas de Información.

## 6.2. USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

La UNIAJC considera que los Estudiantes son sus Usuarios, sin embargo en el Proceso Proyección social, las Empresas se asumen como usuarios directos de algunos servicios. ▶ 2

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

- Funcionarios académicos y administrativos - Egresados
- Sector productivo (Empresas) - Familiares de estudiantes
- Entidades estatales (Gobierno y Control) - Otras IES
- Proveedores y contratistas - Entorno (Vecinos)
- Comunidad organizada

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

## 6.3. SERVICIOS OFRECIDOS

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

- Educación Superior a nivel Técnico, Tecnológico, Profesional Universitario y Especializaciones
- Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano
- Educación Continua (Cursos, Seminarios, Diplomados)
- Asesoría y Apoyo en Investigación
- Desarrollo de Proyectos de Investigación
- Proyección Social

## 6.4. PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, cuenta con su "Plan Estratégico de Desarrollo, 2020 – 2030", orientado por el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación, enfatizando la "Educación de calidad" como propósito para transformar la realidad social y económica de la región. De acuerdo a él, en Julio de 2020 se emitió la Resolución 337 "Por la cual se actualizan los Objetivos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión Organizacional según su Estructura, y se establece su relación con el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2020- 2030".

## 6.5. MISIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho es una entidad de carácter público, comprometida con la formación integral, en diferentes niveles y modalidades, para contribuir con el desarrollo y transformación social de la región, mediante la docencia, la investigación y la proyección social.

## 6.6. VISIÓN

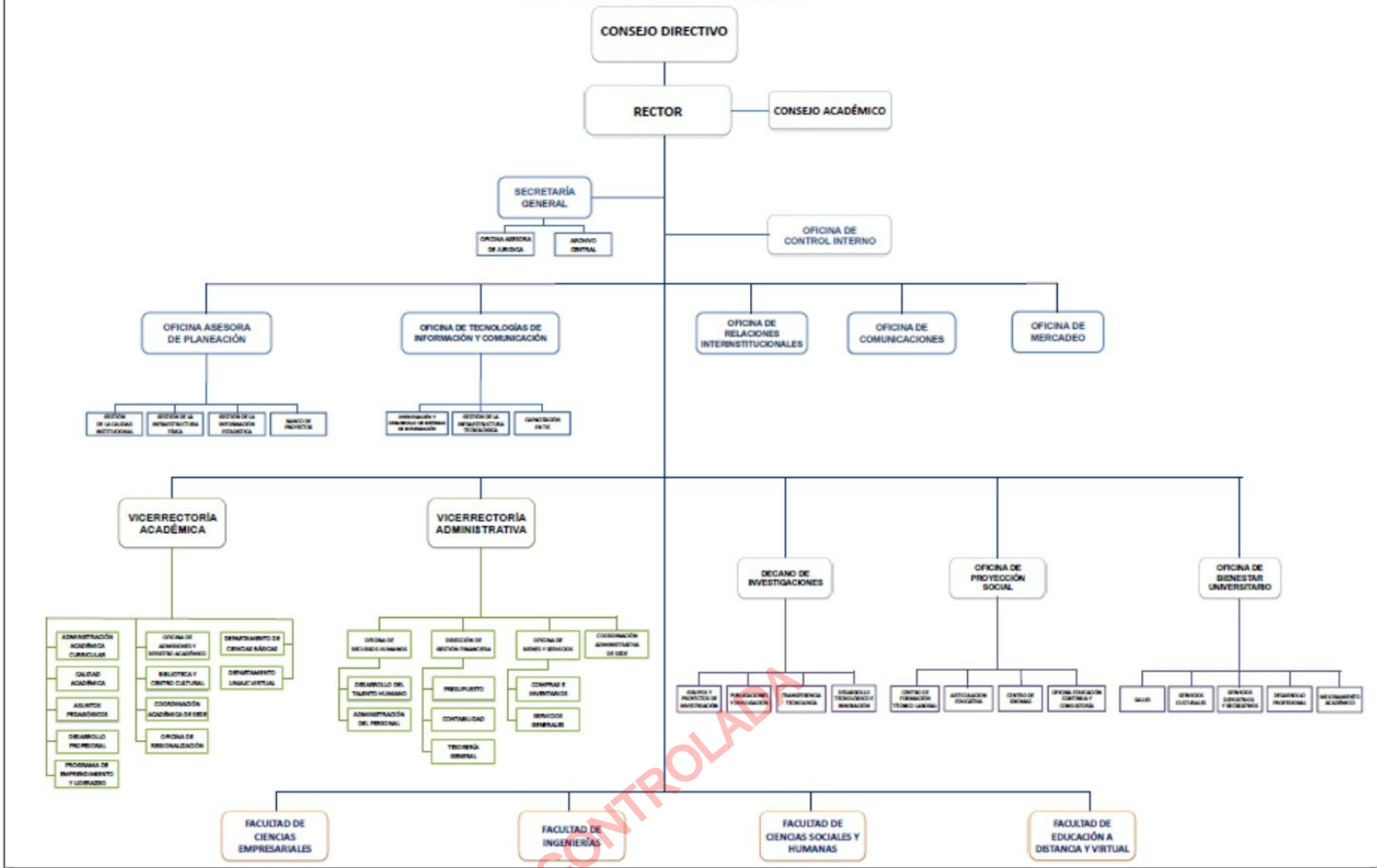
La Institución Universitaria Antonio José Camacho al 2030, será reconocida en el contexto nacional por su alta calidad, pertinencia social de sus funciones misionales, soportada en un modelo de Universidad inteligente que le permita dar respuesta a las exigencias de la sociedad.

## 6.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Aprobada mediante Acuerdo| No. 06 del 24 de Marzo de 2015 por Consejo Directivo.

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Consejo Directivo. Acuerdo No. 08 de Marzo 24 de 2015



## 7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL (SIGO)

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

### 7.1 POLÍTICA DEL SIGO

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

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

### 7.2 OBJETIVOS DEL SIGO

De acuerdo al ARTÍCULO PRIMERO de la Resolución 337 de 2020, el Sistema Integrado de Gestión Organizacional – SIGO de la Institución Universitaria Antonio José Camacho – UNIAJC, asume como suyos los ocho (8) Objetivos Estratégicos Institucionales formulados en el Plan Estratégico de Desarrollo 2020- 2030 - PED, sin adicionar objetivos específicos relacionados con los Sistemas de Gestión Implementados, por estar inmersos en el PED 2020-2030 y en el Proyecto Educativo Institucional – PEI, quedando los siguientes ocho (8) Objetivos del SIGO, así:

1. Establecer una oferta académica alineada con las exigencias del desarrollo productivo, social y cultural de la región, con base en la pertinencia y la calidad académica.
2. Fortalecer las capacidades institucionales para desarrollar investigación pertinente y relevante para la comunidad académica y la sociedad en general.
3. Incrementar el impacto de la proyección social aprovechando el reconocimiento de la institución en el entorno.
4. Desarrollar el potencial de la capacidad institucional para el bienestar de la comunidad universitaria.
5. Consolidar un cuerpo profesoral suficiente y cualificado para la docencia, la investigación y la proyección social, comprometido con la alta calidad y las metas institucionales.
6. Fortalecer la gestión administrativa y financiera para la consolidación económica en un marco de eficiencia organizacional.
7. Desarrollar la Infraestructura física, tecnológica y medios educativos para responder a las actividades misionales, de bienestar y administrativas.
8. Modernizar la estructura organizacional y los procesos académicos y de gestión, a través de un modelo de universidad inteligente soportada en servicios y recursos digitales.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La mejora continua y la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, como objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, están implícitos en el enfoque, cultura y gestión de la Institución hacia la Acreditación de Calidad, tal como se consigna en su PED 2020 – 2030 y en el capítulo 4 del PEI.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Prevenir enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo, proporcionando lugares de trabajo seguros y saludables, mediante la gestión de peligros, riesgos y oportunidades en el marco del Sistema de Gestión de la SST, se desarrolla mediante la "Línea de acción 4. Fortalecer el programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, así como la seguridad y salud en el trabajo para la comunidad universitaria", del 8° Objetivo estratégico según el PED 2020-2030.

**PARÁGRAFO TERCERO:** La protección del medio ambiente, la respuesta a las condiciones ambientales cambiantes en equilibrio con las necesidades socio-económicas y la contribución al desarrollo sostenible, como objetivo del Sistema de Gestión Ambiental, se gestionan mediante la "Línea de acción 5. Vincular a la comunidad universitaria en actividades que contribuyan a construir sentido de solidaridad, civismo y responsabilidad ambiental", del 8° Objetivo estratégico según el PED 2020-2030.

**PARÁGRAFO CUARTO:** La medición de los Objetivos del SIGO para verificar su cumplimiento, se realiza mediante el seguimiento a las Metas Institucionales por parte del Área del Banco de Proyectos como corresponde a los Objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030. En cuanto a la medición de los Objetivos específicos de los Sistemas de Gestión implementados en la UNIAJC, se realiza mediante indicadores reportados en el Proceso Evaluación y Mejoramiento.

### 7.3 ALCANCE DEL SIGO

Diseño y desarrollo de programas académicos. Prestación de servicios de educación formal superior en pre-grado (Técnico profesional, Tecnológico y Profesional universitario), en las áreas de las Ingenierías, las Ciencias Empresariales, Sociales, Humanas, de la Educación y de la Salud. Diseño y prestación de servicios de educación continuada asociada a los programas académicos.

### 7.4 REQUISITOS QUE NO APLICAN DE LA NORMA ISO 9001:2015

Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones, considerando que los equipos de seguimiento y medición con los que cuenta UNIAJC para la prestación de sus servicios académicos, son de carácter netamente pedagógico, por tanto no afectan la conformidad del servicio con los requisitos; sin embargo se les hace mantenimiento preventivo y correctivo.

### 7.5 MAPA DE PROCESOS

El Modelo de Operación por procesos de la UNIAJC, está conformado por 4 tipos de procesos y 8 procesos distribuidos así: 1 Proceso Estratégico, 3 Procesos Misionales, 3 Procesos de Apoyo, y 1 Proceso de Evaluación, que interactúan entre sí para atender satisfactoriamente las necesidades y requisitos de los usuarios.

- Los Procesos Estratégicos permiten fijar el horizonte, lineamientos y estrategias institucionales, constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación.
- Los Procesos Misionales proporcionan el resultado previsto en cumplimiento de la razón de ser; están directamente comprometidos con la creación de valor para los usuarios.
- Los Procesos de Apoyo proveen los recursos necesarios para la operación de los procesos institucionales.
- Los Procesos de Evaluación realizan seguimiento de manera objetiva al desempeño y mejora continua de la institución.

De acuerdo al ARTÍCULO SEGUNDO de la Resolución 337 de 2020, la estructura por procesos del SIGO en la UNIAJC, se presenta en el siguiente MAPA DE PROCESOS que se constituye como marco de referencia fundamental del enfoque por procesos inherente al SIGO.



### 7.6 CARACTERIZACIONES DE PROCESO

Las Caracterizaciones de los procesos, que están anexas de acuerdo al numeral 3. Documentos Relacionados del presente Manual del SIGO, describen los aspectos más significativos de éstos como son su Objetivo, Proveedores, Entradas, Actividades según el ciclo PHVA, Salidas, Clientes, Requisitos, Recursos, Mecanismos de Control (Indicadores y Riesgos), y los Documentos del proceso (con todo ello las interacciones entre procesos).

### 7.7 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

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

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

### 7.8. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA

La responsabilidad y autoridad del SIGO, están dadas en las descripciones de cargos de acuerdo a la Estructura Organizacional, en las competencias propias de cada proceso y en los procedimientos establecidos.

Los flujos de información y comunicación de se encuentran documentados de acuerdo al Protocolo de Comunicaciones y cuenta con el instrumento "Matriz de Medios de Comunicación Institucional (DE-F-061)", éstos permiten identificar el tipo de información, las fuentes, características, responsables, usuarios y la forma en donde se conserva y salvaguarda. La responsabilidad del seguimiento a la implementación de estos documentos corresponde a la Oficina de Comunicaciones.

Las comunicaciones de la Entidad se aseguran mediante el desarrollo del Plan de Comunicación Institucional (DE-F-062), el cual integra los servicios y medios de comunicación de acuerdo a los eventos institucionales según su fecha de realización. La responsabilidad de la ejecución de este Plan corresponde a la Oficina de Comunicaciones.

### 7.9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Institución Universitaria Antonio José Camacho cuenta con el talento humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Organizacional y el cumplimiento de sus objetivos, entre estos recursos disponibles se encuentran:

- Servidores públicos competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
- Instalaciones físicas, apropiadas al desarrollo de sus actividades.
- Una plataforma tecnológica conformada por equipos de cómputo, programas, servicios asociados y de apoyo, medios de comunicación apropiados para el desarrollo de la gestión institucional.
- La administración, control e interrelación de los sistemas y medios de comunicación se establece en los siguientes instrumentos:
  - Página Web
  - Correo Electrónico Institucional
  - Software ISOLUCIÓN

### 7.10. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

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

- Estableció el Proceso de Evaluación "Evaluación y Mejoramiento", cuyo Líder es la Profesional Gestión de Calidad Institucional adscrita a la Oficina Asesora de Planeación.
- Emitió los siguientes actos administrativos:
  - Resolución 694 de Rectoría (22/10/2014): Por la cual se actualiza el Mapa de Procesos, los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la UNIAJC y se autoriza a la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional para actualizarlos en el Sistema SIGO.
  - Resolución 337 de Rectoría (27/07/2020): Por la cual se actualizan los Objetivos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión Organizacional según su Estructura, y se establece su relación con el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2020- 2030.
- Diseñó y permanente actualización de un Normograma (CAL-O-5), documento que permite determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios ofrecidos y a todos los procesos institucionales que permiten la prestación de los mismos; este documento es actualizado y divulgado permanentemente por la Secretaria General y/o los Líderes de cada Proceso, identifican modificaciones en la legislación aplicable, quienes deben conocer dichos cambios y qué condiciones se requieren para que la institución pueda cumplir.

- Se establecieron los Roles Líder de Proceso, Gestor de Proceso y Auditor interno con las siguientes Funciones/Actividades:

**Líder del Proceso:**

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

**Gestor del Proceso:**

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

**Auditor Interno:**

- Asistir puntualmente y participar activamente en las reuniones y capacitaciones citadas por el Área Gestión de Calidad Institucional
- Utilizar permanentemente el Software implementado por la UNIAJC para la gestión del SIGO y velar por su actualización con la información de las auditorías realizadas
- Planear, Ejecutar y presentar los Informes de Auditorías Internas dentro de las fechas y formatos estipulados por el SIGO y según los parámetros de las Normas implementadas y de la Norma NTC-ISO 19011 vigente
- Ser un "Cazador de Oportunidades de Mejora" durante el proceso de Auditoría
- Hacer seguimiento y cierre a los Hallazgos de Auditorías, verificando el mejoramiento de los procesos auditados
- Cumplir los principios de auditoría estipulados en la Norma NTC-ISO 19011 vigente
- Las demás que el Programa de Auditoría manifieste en sus objetivos.

• Mide las principales actividades de cada proceso en términos de Eficiencia, Eficacia y/o Efectividad, para corroborar el cumplimiento de la Misión, Visión, Política y Objetivos, utilizando como estrategia los Indicadores de Gestión de los procesos.

- Otro aspecto que apoya la consolidación y mantenimiento del SIGO, lo constituye la implementación de los siguientes procedimientos de los que se copia su objetivo:

- EMP-012 - Planeación del SIGO: Orientar las actividades del Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO) hacia los resultados estratégicos definidos por la Alta Dirección, considerando los cambios generados interna y externamente a la UNIAJC, planeando los recursos y asignando responsabilidades según la interacción de los procesos y los requisitos derivados de las normas integradas al sistema.

- EMP-003 - Satisfacción Usuarios y Partes Interesadas: Definir la metodología para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, incluyendo el diseño, aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción y el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS), felicitaciones y demás información e inquietudes, con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.

- EMP-002 - Auditorías Internas: Establecer las actividades que realiza la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), para seleccionar y evaluar Auditores Internos y, planificar, ejecutar y hacer seguimiento a las Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO).

- DE-P-009 - Revisión por Dirección: Describir la metodología utilizada por la Alta Dirección de la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), para evaluar y hacer seguimiento a la gestión Institucional frente al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico de Desarrollo (PED), de tal forma que se hace revisión del Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO), para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

- DE-P-002 - Gestión Riesgo: Proveer la seguridad razonable en el logro de los objetivos estratégicos de la Institución Universitaria Antonio José Camacho bajo la responsabilidad de sus procesos, mediante la identificación, análisis, evaluación, control y seguimiento a los riesgos, con un enfoque preventivo.

**8. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

El actuar de los funcionarios de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, se encuentra definido tanto en las funciones asignadas a cada uno de los cargos, como en los documentos de los procesos controlados en el Software ISOLUCIÓN, al que todos los funcionarios pueden acceder con sus respectivas claves de usuario.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	29/Sep/2020	Se migra al Software Isolucion el Manual Sistema Integrado de Gestión Organizacional - CAL - MC - 1 Versión 8 (18/09/2020). En cuyo documento de Word se puede ver el flujo de elaboración, revisión y aprobación, así como el contenido del Control de Cambios en las versiones anteriores.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Luz Elena Ortiz Carlosama <b>Cargo:</b> Técnico Administrativo Gestión de Calidad Institucional <b>Fecha:</b> 30/Sep/2020	<b>Nombre:</b> Diana Carolina Rodríguez Ordoñez <b>Cargo:</b> Profesional Universitario Gestión de la Calidad Institucional <b>Fecha:</b> 30/Sep/2020	<b>Nombre:</b> Patricia Parra Guzmán <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación <b>Fecha:</b> 30/Sep/2020

Este documento en medio físico (impreso), es una Copia No Controlada