

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIGAC)



**UNIPAZ**

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

*Proceso:* GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

*Código:* GACA-CCA-M01

*Versión:* 7

*Fecha de aprobación:* 17-08-2018

*Páginas:* 1 de 42

*Nombre del documento:* MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIGAC

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>PAG</b>
INTRODUCCIÓN.....	3
1. GENERALIDADES.....	4
1.1 OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL .....	4
1.2 CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	4
1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
1.3.1 General.....	5
1.3.2 Específicas.....	5
1.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	6
2.1 RESEÑA HISTORICA.....	6
2.2 NATURALEZA JURIDICA Y DOMICILIO .....	8
2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	8
2.3.2 Visión.....	8
2.4 CÓDIGO DE ÉTICA.....	8
2.5 VALORES CORPORATIVOS.....	9
2.5.1 Principios Institucionales.....	9
2.5.2 Valores Institucionales.....	9
2.6 POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	10
2.7 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....	11
2.8 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.....	11
2.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	12
2.10 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	13
2.11.1 PROGRAMAS ACADÉMICOS.....	15
2.11.2 PROGRAMAS DE POSGRADO .....	15
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDA.....	16
3.1 POLÍTICA DE CALIDAD.....	17
3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	18
3.3 REQUISITOS NO APLICABLES Y SU JUSTIFICACIÓN.....	18
3.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	18
4. CONTEXTO.....	20
4.1 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	20
4.2 ALCANCE DEL SIGAC.....	21
4.3 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	21
5. LIDERAZGO.....	22
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	22
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	23
5.3 POLITICA DEL SIGAC.....	24
5.3.1 POLITICA DE SST.....	24
5.3.2 POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL.....	25
5.3.3 POLITICA SOBRE USO DE ALCOHOL Y DROGAS.....	26
5.4 OBJETIVOS.....	26
5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	26
5.4.2 OBJETIVOS DE SST.....	27

<i>Elaborado por:</i> Coordinación de Calidad	<i>Revisado por:</i> Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	<i>Aprobado por:</i> Rectoría
--	---	----------------------------------

**"TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SERÁ CONSIDERADA COMO COPIA NO CONTROLADA"**



5.5 COMUNICACIÓN DE LA POLITICA.....	27
5.6 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA INSTITUCIÓN.....	27
6. PLANIFICACIÓN.....	28
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS.....	28
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS .....	28
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	29
7. APOYO.....	29
7.1 RECURSOS.....	29
7.1.1 PERSONAS.....	29
7.1.2 TOMA DE CONCIENCIA.....	30
7.1.3 INFRAESTRUCTURA.....	30
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	30
7.1.5 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	31
7.2 COMPETENCIA.....	31
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	31
7.4 COMUNICACIÓN.....	31
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	32
7.5.1 CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	32
8. APOYO .....	33
8.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO .....	33
8.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS .....	33
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	34
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS .....	34
8.3.1 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	35
8.3.2 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	35
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS.....	35
8.4.1 GENERALIDADES.....	36
8.4.2 TIPO DE ALCANCE DEL CONTROL.....	36
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS.....	36
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	36
8.5.1 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	36
8.5.2 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	37
8.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	38
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	38
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	39
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	39
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	39
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	40
9.2 AUDITORÍA INTERNA.....	40
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	41
10. MEJORA.....	41



## INTRODUCCIÓN

El Instituto Universitario de la Paz, UNIPAZ, estructuró e implementó el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC – con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios de formación profesional que respondan a las necesidades y expectativas del sector productivo y de las partes interesadas. El Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad lo componen: el Sistema de Acreditación, el Modelo Integrado de Planeación y gestión –MIPG, el sistema ISO 9001:2015 y, en adelante, todos aquellos sistemas que les sean complementarios, con el objetivo de lograr la armonización y calidad entre sistemas, el optimizar el uso de recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones y, finalmente, dar cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional dispuestas en la Ley 872 de 2003 y el Decreto 1599 de 2005.

El contenido del Manual de Calidad permite conocer cómo se planeó y cómo se está llevando a cabo la consolidación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad - SIGAC y nos informa respecto de:

- La caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, insumos, actividades, resultados, interacciones entre procesos e indicadores de gestión relacionados.
- La forma como se responde a cada elemento del Modelo Integrado de Planeación y gestión – MIPG

El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los servidores públicos de la Entidad. Éste permite observar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y de Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG y orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles e indicadores de gestión. Es fundamental la participación y compromiso de todos y cada uno de los servidores públicos.



## 1. GENERALIDADES

### 1.1 OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

El manual de calidad expone una visión del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad SIGAC del Instituto Universitario de La Paz “UNIPAZ” y la aplicabilidad de los lineamientos establecidos por el MIPG, las políticas y directrices aplicables al sector público colombiano y los factores y características del proceso de Autoevaluación Institucional.

Tiene por objetivo presentar generalidades de la Institución y describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la identificación de los procesos, subprocesos, sus interacciones y la descripción de cada uno de los productos obtenidos para dar cumplimiento a los requisitos de los modelos de gestión aplicables.

El Manual de Calidad tiene por objeto presentar la descripción y los lineamientos del SIGAC implementado en UNIPAZ para orientar a sus clientes internos, usuarios y partes interesadas respecto de la política y objetivos de calidad, su documentación, la gestión de los recursos, el desarrollo de sus servicios y los mecanismos de control y medición que adopte la Institución para evaluar su estrategia, su gestión y sus propios mecanismos de evaluación.

Es compromiso de todos los miembros de toda la comunidad académica aplicar el presente Manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad - SIGAC

### 1.2 CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Para la emisión, modificación, distribución y control del Manual del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, se siguen los lineamientos establecidos en el procedimiento de información documentada GACA-CCA-P01. El Coordinador de Calidad es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización.

La responsabilidad y autoridad de evaluar las propuestas de requisitos no aplicables para determinar su aprobación corresponde al Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad - CGAC. La evaluación y aprobación de los requisitos no aplicables, son conducidas en el marco de las Revisiones por la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

En el numeral 11, “Control de Cambios”, se describen las modificaciones realizadas a este Manual; su control y registro actualizado es responsabilidad de la Coordinación de Calidad; su distribución se efectuará de acuerdo con el Procedimiento de información documentada; se mantendrá el original del mismo en la Oficina de Coordinación de Calidad.



## 1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 1.3.1 General

- Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Norma ISO 19011:2011: Directrices para auditorías para SGC.
- Decreto 943 de 2014 mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano-MECI.
- Anexo Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014: Establece el marco conceptual del Modelo
- Manual de Implementación del MECI 1000:2014
- NTC 9001:2015, Sistema de gestión de la calidad
- Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

### 1.3.2 Específicas

- Acuerdo N° 01 del 16 de marzo de 2005 modifica la estructura del Instituto Universitario de la Paz “UNIPAZ”
- Resolución REC-590-06 del 15 de diciembre de 2006 se expide el Manual de Funciones y Competencias y establece las funciones a sus dependencias.
- Resolución REC-591-06 del 15 de diciembre de 2006 se expide el Manual de Procesos y Procedimiento y demás documentación del SGI del Instituto Universitario de la Paz “UNIPAZ” y se establecen los mecanismos para su actualización y mejora continua.
- Resolución REC-044-07 del 14 de febrero de 2007 por la cual se establece los Niveles de Responsabilidad y Autoridad de los diferentes funcionarios de UNIPAZ.
- Acuerdo N° CAC-014-15 de 20 de febrero de 2015 por el cual se reestructura el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad
- Resolución REC 372-15 del 26 de marzo de 2015 por medio de la cual se crea y se regula el funcionamiento del Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad – CGAC.

## 1.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente Manual y demás documento del SIGAC corresponden a las contenidas en el numeral 3 de la NTCGP1000:2009, a los conceptos que se manejan en el Manual operativo sistema de gestión MIPG y en el “Glosario de Términos”.



## 2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Los orígenes de UNIPAZ se dan por la necesidad sentida expresada por parte de una población social y económicamente menos favorecida, que alimentó sus voces y clamores desde los espacios de participación ciudadana, demandando solución a múltiples problemas originados por la carencia de servicios públicos eficientes y la demanda con urgencia de la creación de una institución de educación superior pública para la formación profesional de los bachilleres egresados de las instituciones educativas existentes en la ciudad de Barrancabermeja, a través de movimientos cívicos y sociales en la década de los años 80.

En el año 1985, cuando se debatían el país y la ciudad en medio de conflictos y se vivían momentos difíciles, hizo su arribo a Barrancabermeja el señor presidente, Doctor Belisario Betancourt Cuartas, con el fin de conciliar acciones y buscar soluciones a la problemática existente.

Como tarea inmediata se facultó por parte del señor Presidente de la República al Gobernador de Santander, Doctor Álvaro Cala Hederich para que hiciera las gestiones y acciones legales pertinentes a la creación de la institución universitaria en la ciudad. Posteriormente a través de la expedición de la ordenanza número 19 de abril de 1986, emanada por la Asamblea Departamental de Santander, abril de 1986, se otorgan facultades al gobernador para la creación de una Institución de Educación Superior en Barrancabermeja, previo estudio planeado y proyectado por la Secretaría de Educación Departamental.

Para poder otorgar la vida jurídica a la institución de educación superior había la necesidad de crear una fundación, de allí surge inicialmente la Fundación Universitaria Para el Desarrollo de la Educación Tecnológica de Barrancabermeja (FUNDETEC), nombrándose como su Presidente al Ingeniero Leonel León Gamarra. FUNDETEC era un ente privado del cual hacían parte la Universidad Industrial de Santander (UIS), la Gobernación de Santander, la Alcaldía de Barrancabermeja, ECOPEPETROL y las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS).

Más tarde, con la expedición del Decreto Ordenanza No. 0331 del 19 de noviembre de 1987, por parte del Dr. Álvaro Beltrán Pinzón, Gobernador de Santander nombrado en ese tiempo, debidamente facultado por la ordenanza 19 de 1986, se crea el Instituto Universitario de la Paz como un establecimiento público de carácter académico, del nivel departamental, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito a la Gobernación de Santander y domicilio en la ciudad de Barrancabermeja.

El establecimiento público creado mediante dicho acto administrativo tendría siempre el carácter académico y funcionaría como institución universitaria en los términos del artículo 46 del decreto-ley 80 de 1980, cuyos programas de formación universitaria, se organizarían preferencialmente por ciclos, de tal manera que a la conclusión del primero de ellos el educado esté preparado para el ejercicio de una actividad tecnológica. Entre los objetivos de creación de la institución en dicho decreto se encuentran la ampliación de oportunidades de ingreso a la Educación Superior de preferencia a las personas de escasos recursos económicos. Esto atendía en gran parte a la solicitud de los pobladores que reclamaban con ansiedad su puesta en marcha.

Dadas las expectativas de empleo profesional existentes en el entorno, producto de la predominancia de la economía derivada de la explotación de la industria del petróleo, se proyectó desde un inicio abrir programas relacionados con la Petroquímica, pero dadas algunas restricciones



contempladas en la legislación de la educación superior vigente (Decreto-Ley 80 de 1980) el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES), ente debidamente facultado para aprobar las licencias de funcionamiento de los programas solicitados, no aceptó la propuesta. En razón a ello, se planteó la idea de dar apertura a programas académicos que tuvieran que ver con la formación de profesionales del sector agropecuario; fue allí donde nació la propuesta de abrir un programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia y más adelante seguir con los programas Ingeniería Agronómica e Ingeniería Agroindustrial.

Para la creación de los programas académicos hubo necesidad de realizar estudios de factibilidad y elaborar la documentación pertinente con el fin de obtener las respectivas autorizaciones y licencias de funcionamiento, esta labor correspondió, especialmente para la creación del primer programa, el de Medicina Veterinaria y Zootecnia a un grupo de profesionales liderados por el Doctor Alberto Gómez Giraldo, destacándose entre ellos a los médicos veterinarios y médicos veterinarios zootecnistas: Héctor Gómez, Neftalí Hernández, Juan Bautista Monsalve, Carlos Humberto García, Rigoberto Salazar, Álvaro Díaz Jiménez y Carlos Augusto Vásquez Rojas (vinculado como docente desde su creación).

La sede donde se realizaron las actividades pertinentes fue la Biblioteca pública Ana Joaquina Bermúdez, allí se elaboró el estudio de factibilidad, cuyo contenido contemplaba: características del medio, compromisos institucionales, currículo, factibilidad financiera, entre otros. Este documento se entregó al ICFES y se dio aprobación a la apertura de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, que entró en funcionamiento en el mes de marzo del año 1.988, con 43 estudiantes, siendo designado como primer Decano el doctor Carlos Augusto Vásquez Rojas, y se nombró al ingeniero Leonel León Gamarra, como primer rector, quién fue encargado de gestionar la sede ante la Gobernación, la Asamblea Departamental, particulares y el Congreso, recibiendo en comodato el edificio donde funcionaba el Hospital San Rafael, lugar donde funcionó por más de veinte años la sede urbana.

En 1990 se otorga la licencia de funcionamiento para dar la apertura a la facultad de Ingeniería Agronómica y dos años más tarde a la de Administración del Desarrollo Agroindustrial, que posteriormente, en el año 1994, se llamaría Ingeniería Agroindustrial.

Con la puesta en marcha de la ley 30 de 1992, UNIPAZ tuvo necesidad de implementar una estructura basada en currículo integrado, dejando de lado la modalidad de ciclos académicos que desde sus inicios venía operando.

Internamente, desde el año 1997 se cambió el nombre de Facultades por Escuelas, denominándose así al ente que administra los programas académicos.

En el año de 1995 se implementan los programas de Ingeniería Ambiental y de Saneamiento e Ingeniería de la Producción. Posteriormente se da origen a programas técnicos y tecnológicos relacionados con las Ciencias de la Salud, tales como Auxiliares de Enfermería y Tecnología en Higiene y Seguridad Industrial. Más adelante surgen la Licenciatura en Didáctica de las Ciencias Naturales, Tecnología en Alimentos, Tecnología Pecuaria, Tecnología Agrícola, Licenciatura en Artes, Trabajo Social, Tecnología Electromecánica, Tecnología en Procesos Químicos Industriales, Tecnología en Gestión Empresarial e Ingeniería en Higiene y Seguridad Industrial. Todos los programas cuentan con registro calificado y la perspectiva es obtener la acreditación de programas y la institucional.



## 2.2 NATURALEZA JURÍDICA Y DOMICILIO

El Instituto Universitario de la Paz, es una Institución Universitaria; acorde con lo establecido en el literal b del artículo 16 de la Ley 30 de 1992, creado por decreto Ordenanza 0331 del 19 de noviembre de 1987. Es un establecimiento público de educación superior, de carácter académico, del orden departamental, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito a la Gobernación del Departamento de Santander y con domicilio principal en la ciudad de Barrancabermeja.

Dirección Campus Universitario : Km 14 Vía Bucaramanga Vereda El Zarzal  
Centro de Investigación Santa Lucía  
Teléfonos : 6032701 – 6032702 – 6032703  
Email : atencionalciudadano@unipaz.edu.co  
Página WEB : <http://www.unipaz.edu.co>  
Ciudad : Barrancabermeja (Santander)

## 2.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO

**2.3.1. Misión.** El Instituto Universitario de la Paz es una Institución de Educación Superior de carácter público del orden departamental, comprometida con el desarrollo de la cultura y la ciencia, sin perder de vista los saberes acumulados por las comunidades, en un marco de autonomía expresado en libertad de pensamiento y pluralismo ideológico, de enseñanza, de aprendizaje, de investigación y de cátedra.

Contribuye al desarrollo humano, urbano y rural del magdalena medio y del país, entendido éste como la transformación de las condiciones económicas, sociales, políticas y culturales de la población, formando mujeres y hombres que con dignidad trabajen por la paz y la armonía con la naturaleza.

**2.3.2. Visión.** UNIPAZ será reconocida en el año 2021 como la principal Institución estatal de Educación Superior de la región del magdalena medio, articulada con los procesos de transformación regional, líder en la formación integral de profesionales a través de una política pedagógica y curricular que mejore continuamente la sinergia entre la Investigación, la Docencia y la Proyección Social, con programas acreditados y recursos adecuados que garanticen la calidad para el cumplimiento de su misión.

## 2.4 CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Se ha definido y socializado el documento “Código de Ética del Instituto Universitario de la Paz”, con la participación de todos los estamentos constituyentes de la comunidad académica institucional. Este instrumento establece las conductas y comportamientos de los servidores y/o particulares que ejercen funciones públicas que intervienen en la calidad y transparencia de los servicios que se prestan, bajo principios y valores éticos institucionales que inspiran y soportan la gestión de UNIPAZ.

El Sistema Ético del Instituto Universitario de la Paz tiene como propósito articular la función del servidor público con la garantía que genera el principio de libertad de cátedra y de investigación, que requieren los compromisos éticos ligados a sus actuaciones como docentes, investigadores y /o profesionales, así como a la calidad de estudiante.



Este sistema se constituye en un apoyo a la visualización de los propósitos y las apuestas comunes, perfilando el sello propio que caracteriza a UNIPAZ como cultura organizacional ética, expresada en su manera de llevar a cabo los procesos, de darle forma a los productos, de generar un estilo y un clima de convivencia entre todos.

Los principios éticos del Instituto Universitario de la Paz, “UNIPAZ”, están expresados en el Código de Ética que contiene los parámetros de conducta en materia de principios y valores que deben ser apropiados por los servidores públicos vinculados a la Institución como una norma que, en armonía con la misión y la visión institucional, constituya una nueva función pública al servicio de la comunidad. Dichos principios y valores son los siguientes:

- UNIPAZ se compromete con el desarrollo integral del ser humano, brindando a la comunidad espacios para la participación en la construcción de políticas de dirección.
- UNIPAZ contribuye al desarrollo humano, atendiendo la pluralidad de su condición política, ideológica, económica, racial, religiosa y de género de la comunidad.
- La administración eficiente de los recursos permite rendir cuentas a la sociedad, prevaleciendo el interés general sobre el particular.
- La formación integral se basa en las funciones sustantivas de la educación superior: docencia, investigación y proyección social, sustentada en la dignidad humana.
- En la generación de conocimientos se reconceptualizan los saberes acumulados de los pobladores de la región del Magdalena Medio.
- El desarrollo se concibe a través de la transferencia de conocimiento científico y tecnológico que aporte al progreso y desarrollo de la región del Magdalena Medio.
- En los procesos de formación y de organización administrativa se implementan y mantienen acciones para el mejoramiento continuo y la calidad.

La información relacionada anteriormente puede ser consultada en el Código de Ética y Buen Gobierno, vigente.

## 2.5 VALORES CORPORATIVOS

### 2.5.1 Principios Institucionales

De acuerdo con el Artículo 3° del Estatuto General, UNIPAZ adopta como principios los contenidos en el Capítulo I, Título Primero, de la Ley 30 de 1992 que son:

1. La Educación Superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional.
2. La Educación Superior es un servicio público cultural inherente a la finalidad social del Estado.



3. El estado, de conformidad con la Constitución Política de Colombia y la Ley 30 de 1992, garantiza la autonomía universitaria, y vela por la calidad del servicio educativo a través del ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la Educación Superior.
4. La Educación Superior, sin perjuicio de los fines específicos de cada campo del saber, despertará en los educandos un espíritu reflexivo, orientado al logro de la autonomía personal, en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo ideológico que tenga en cuenta la universalidad de los saberes y la particularidad de las formas culturales existentes en el país. Por ello, la Educación Superior se desarrollará en un entorno de libertad de enseñanza, de aprendizaje, de investigación y de cátedra.
5. La Educación Superior será accesible a quienes demuestren poseer las capacidades requeridas y cumplan con las condiciones académicas exigidas en cada caso.

### 2.5.2 Valores Institucionales

- **Diligencia:** Ejercicio de la actividad con el debido cuidado y prontitud dentro de los plazos, métodos y procedimientos establecidos en la política de la Institución y normatividad vigente.
- **Imparcialidad:** Falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de personas o cosas, que permite proceder con rectitud.
- **Honestidad:** Congruencia entre el pensar, el decir y el actuar, mostrando transparencia en las actuaciones e intereses y generando vínculos perdurables de confianza y de mutuo beneficio en todas las interacciones.
- **Pertenencia:** Es tener en cuenta que pertenecer a la Institución nos obliga a sentirla como propia, obligándonos a tener un comportamiento intachable y a adquirir el compromiso de defender con afiliación sincera lo que como grupo buscamos.
- **Tolerancia:** Consideración hacia las opiniones o actuaciones de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras.
- **Responsabilidad:** Capacidad para reconocerse y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones, hayan sido causadas de manera intencional o no; este sentido es el de la responsabilidad como virtud por excelencia de los seres humanos libres.
- **Respeto:** Reconocimiento de la legitimidad del otro ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como persona, logrando que se comprometa con un propósito más elevado en la vida.

### 2.6 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las políticas constituyen los lineamientos y directrices que establecen las guías de acción, determina los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función. Para su análisis y elaboración se analizó el contexto en que se desarrolla cada proceso, subproceso y actividad, para que fueran orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de la operación, contribuyendo al logro del objetivo del proceso. Las Políticas de Operación fueron definidas para



cada una de las actividades (numeral 8 de cada actividad/procedimiento, identificadas como condiciones generales) derivadas de los procesos que componen cada macroproceso. Igualmente se consolidaron en el Código del buen gobierno, el cual puede consultarse para un mayor detalle.

También se entiende como políticas de operación los lineamientos y directrices impartidas por la Alta Dirección a través de los acuerdos, resoluciones y demás actos administrativos que sean emanados por los órganos que dirigen la universidad, desde su más alto nivel.

## 2.7 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

El Instituto Universitario de La Paz tiene establecido un proceso sistemático que asegura, la anticipación a la ocurrencia de riesgos ocasionados por factores internos o externos, que puedan llegar a afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos misionales y legales. Este proceso está conformado por elementos de Control que al interrelacionarse permiten a la institución estudiar y evaluar dichos eventos, facultándola para emprender las acciones necesarias de protección y aseguramiento contra los efectos generados por los riesgos.

La administración de riesgos en la UNIPAZ se constituye en la mejor herramienta para anticipar las diferentes situaciones que pueden afectar e impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales trazados por esta, convirtiéndose en un apoyo para que la administración pueda anticiparse a una serie de hechos que afectan el desarrollo normal de la institución. Ver mapa de riesgos ([www.unipaz.edu.co/CalidadSIGAC](http://www.unipaz.edu.co/CalidadSIGAC)).

La implementación del componente de administración de riesgos tiene los siguientes objetivos:

1. Fortalecer la implementación y desarrollo de las políticas de la Administración del riesgo a través de su adecuado tratamiento para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.
2. Generar una visión sistémica a cerca de la administración y evaluación de riesgos, consolidado en un ambiente de control adecuado a la entidad y un direccionamiento estratégico que fije la orientación clara y planeada de la gestión dando las bases para el adecuado desarrollo de las actividades de control.
3. Proteger los recursos de UNIPAZ, resguardándolos contra la materialización de los riesgos.
4. Introducir dentro de los procesos y procedimientos las acciones de mitigación resultado de la administración del riesgo.
5. Involucrar y comprometer a todos los servidores de la entidad, en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
6. Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y Estatutos internos.

## 2.8 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Para el cumplimiento de nuestra responsabilidad como administradores de la gestión para asegurar el acatamiento de los fines esenciales del Estado cuales son: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural; asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo; expresamos el modelo de comportamiento corporativo que se utilizará en su administración.



UNIPAZ quiere alcanzar el reconocimiento de su competencia e idoneidad para administrar la entidad en el logro de los objetivos estratégicos, el cumplimiento de principios y valores éticos, la priorización del interés general sobre el particular y la comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos, nos comprometemos a cumplir las políticas trazadas en el Código de Buen Gobierno.

Este documento representa para el Rector la intención y el firme deseo de cumplir con los compromisos adquiridos, pero más que esto es una convicción propia de ejercer una gestión transparente y dedicada al cumplimiento de nuestra función social expresada en el artículo 6° del Estatuto General:

Para el logro de sus objetivos UNIPAZ tendrá las siguientes funciones:

- a. Docencia, entendida ésta como la búsqueda de la verdad, sin excluir modalidades o metodologías; buscando formar integralmente a los educandos dentro del ejercicio libre y responsable de la cátedra y del aprendizaje.
- b. Investigación, concebida ésta como la búsqueda, la creación y la asimilación del saber, orientada a generar conocimiento científico y desarrollo tecnológico y social.
- c. Proyección Social, asimilada a la proyección hacia la comunidad, aportando la crítica, las ideas y las soluciones a sus problemas, contribuyendo con su actividad académica, cultural e investigativa al bien común.”

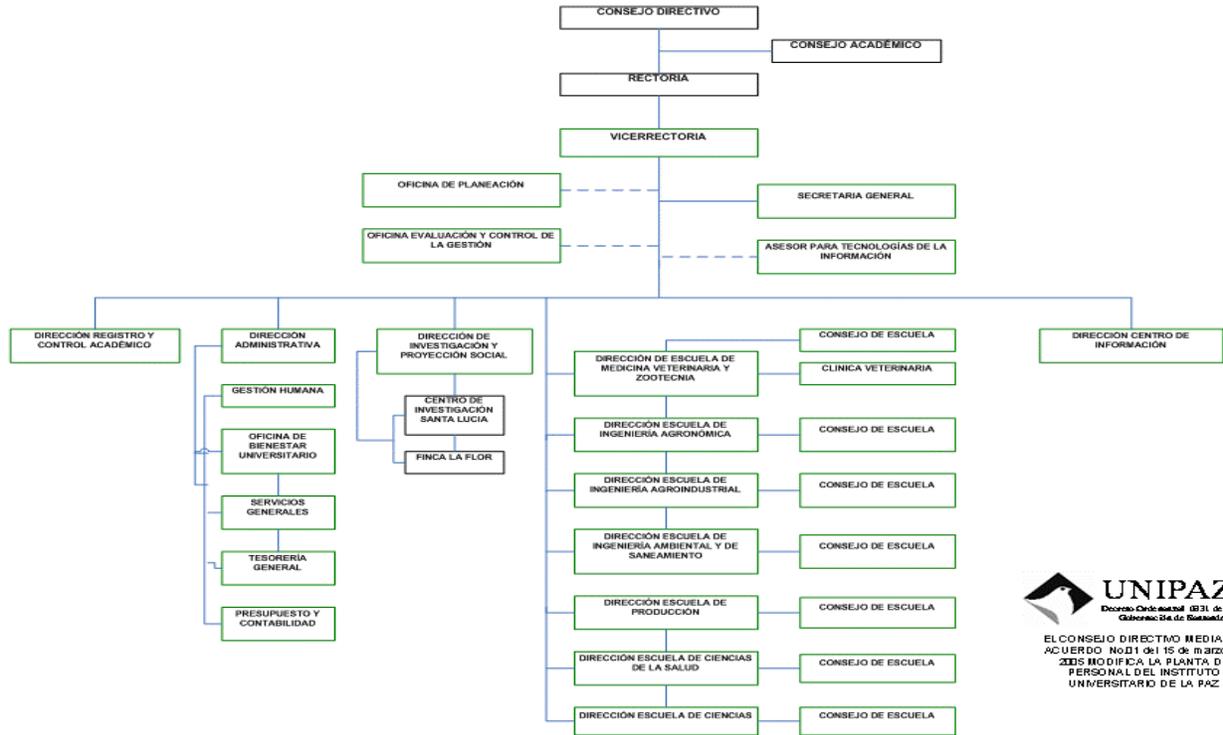
## 2.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Estructura Organizacional del Instituto Universitario de La Paz se encuentra aprobada a través del Acuerdo del Consejo Directivo No. 01 del 15 de marzo de 2005.

Sin embargo, con base en el proceso de expansión progresivo que ha adelantado la institución en los últimos años, consolidándose como la principal alternativa de acceso a la educación superior para estudiantes de la región del Magdalena Medio y teniendo en cuenta los nuevos requerimientos de ley en cuanto a plazas para cubrir necesidades específicas, la institución se encuentra trabajando actualmente en un proyecto de reestructuración, el cual consiste en “Adecuar la estructura organizacional del Instituto Universitario de la Paz al mapa de procesos institucional con el fin de facilitar el flujo de información y mejorar la eficiencia en la prestación del servicio de educación superior”.



A continuación, se relaciona la planta de cargos actual.



**2.10 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

La Entidad cuenta con un Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2020, en su fase final.

Es vital para la institución dar continuidad a los planes y metas establecidas y además estar alerta e incorporar oportunamente, lo requerido para atender aquellas situaciones que surjan del comportamiento del entorno, la competencia, el mercado y la regulación, su aprobación, su ejecución anual se despliega a través de planes de acción, cuya gestión se controla con el seguimiento de los resultados.

En el Mapa Estratégico vigente se establecieron (9) objetivos estratégicos de acuerdo con las perspectivas. Éstos son:

PERSPECTIVA	No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO ASOCIADO/Responsable (*)
Financiera		<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer procedimientos y controles para el uso razonable de los recursos institucionales.</li> <li>Establecer alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales que permitan el</li> </ul>	Proceso de Gestión Financiera



PERSPECTIVA	No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO ASOCIADO/Responsable (*)
		apalancamiento de recursos para la ejecución de proyectos y programas de impacto tanto regional como institucional.	
<b>Clientes</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar permanentemente las necesidades de profesionales que tenga el sector productivo y social para ofertar programas de acuerdo con los requerimientos que se detecten.</li> <li>Consultar permanentemente al sector productivo para reducir la brecha entre el perfil ideal y el perfil real de los profesionales que se forman en UNIPAZ</li> </ul>	Proceso Misional
<b>Procesos</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar y articular los procesos Administrativos de cara al desarrollo Gerencial moderno para un nuevo estilo de Administración por Gestión en el Instituto Universitario de la Paz, ajustando los macro procesos a través del mejoramiento continuo, el seguimiento y control de los procesos y procedimientos que se desarrollan en cada una de las dependencias y su articulación con la gestión Institucional.</li> </ul>	Proceso de Aseguramiento de la Calidad
<b>Infraestructura</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar el Proyecto Urbanístico del Campus Institucional proyectado para la construcción, adecuación y modernización de la planta física, con nuevas aulas, laboratorios, nuevas tecnologías; fortalecimiento de los núcleos de producción, granja experimental, biblioteca, y las</li> </ul>	Proceso Bienes y Servicios



PERSPECTIVA	No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO ASOCIADO/Responsable (*)
		áreas deportivas, culturales y de recreación en el Centro de Investigación Santa Lucia.	
<b>Social</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir y consolidar estrategias relacionadas con el impacto social que se produce al entregar a la sociedad nuevos profesionales, evidenciando el compromiso de la Institución en formar personas íntegras, comprometidas con la región y el país.</li> <li>• Entregar a la sociedad recurso humano calificado que contribuirá al progreso económico y social de Colombia.</li> <li>• Brindar calidad de los conocimientos adquiridos para ejercer sus futuras actividades con responsabilidad, sentido de pertenencia, calidad e idoneidad.</li> </ul>	Proceso de Direccionamiento Estratégico.

(\*) Se indica el proceso o procesos responsables de coordinar el cumplimiento del objetivo estratégico respectivo, para ellos solicitará el apoyo de otros procesos, según se requiera.

## 2.11 OFERTA ACADÉMICA

### 2.11.1 PROGRAMAS DE PREGRADO

[Ver link de oferta académica/programasdepregrado](#)

### 2.11.2 PROGRAMAS DE POSGRADO

[Ver link de oferta académica/programasdeposgrado](#)



### 3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIGAC)

Con el propósito de ofrecer un servicio académico que promoviera la mejora continua, en el año 2006, UNIPAZ decidió diseñar e implementar su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). La idea se gestionó por parte de la Dirección de la Escuela de Ingeniería de Producción, a partir de una oportunidad para participar como beneficiario de un convenio con la Cámara de Comercio con el fin de impulsar la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad en empresas y entidades de los diferentes sectores de la economía local; subsidiando parte del costo del proceso de certificación y otorgamiento. Para el logro de este objetivo, se creó el Comité de Calidad mediante resolución rectoral No. REC-165-06 del 13 de Marzo de 2006, la cual estableció las funciones del comité, sus miembros constituyentes, se designó al primer Representante de la Dirección y se delegó al Director de la Escuela de Ingeniería de Producción como primer Coordinador de Calidad. Adicionalmente, mediante resolución No. REC-509-06 31 de Octubre de 2006, se adoptaron la Política y Objetivos de Calidad.

Con el fin de capacitar al personal directivo y administrativo de la institución, el Rector delegó al Director de la Escuela de Ingeniería de Producción para que a través de esta escuela, se ofreciera un diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad, en el cual participaron treinta (30) personas, incluyendo al Rector, Vicerrector, Directores de Escuela, Personal Directivo y Jefes de Dependencias.

Una vez realizado el levantamiento del sistema, es decir, agotadas las etapas de diseño e implementación adelantadas durante los años 2006 y 2007, en el año 2008, UNIPAZ recibió la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad bajo el estándar NTC ISO 9001:2000 y que luego se actualizó a la versión 2008 después de la auditoría de seguimiento correspondiente al año 2009.

Considerando que la institución ha crecido de manera progresiva con el paso de los años, a partir del año 2010 y teniendo en cuenta que el gobierno nacional creó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública (NTC GP 1000:2009), normas de obligatorio cumplimiento para las instituciones del Estado, el Sistema de Gestión de Calidad pasó a denominarse Sistema de Gestión Integrado MECI – CALIDAD (MECI 1000:2009, NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009).

Desde la auditoría de otorgamiento realizada en el año 2008, hasta la fecha, la institución ha recibido auditorías de seguimiento anuales y auditorías de renovación cada tres años, por parte del ente certificador, que en este caso es ICONTEC.

Aprovechando que ICONTEC también certifica en NTC GP 1000:2009, en el año 2014 se recibió renovación de la certificación bajo el estándar NTC ISO 9001:2008 y certificación en la NTC GP 1000:2009.

La incorporación de los tres estándares anteriormente mencionados contribuyeron para incrementar el nivel de compromiso por parte de los Responsables de Proceso, la calidad y efectividad de los procesos, al igual que los controles internos diseñados para administrar los riesgos involucrados en el logro de sus objetivos, garantizando de esta forma el cumplimiento de los objetivos institucionales y su articulación con los de los procesos y dependencias; con lo cual se asegura una autoevaluación permanente, eficiente, integradora, incluyente, objetiva y comprometida con la búsqueda de la excelencia y el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente, el Estado Colombiano, la



normatividad interna y externa, la región del Magdalena Medio y el país, las tendencias en los procesos de formación en educación superior y el desarrollo tecnológico.

Con el propósito de asegurar la integración entre las funciones académicas y administrativas institucionales, el Consejo Académico decidió unificar el Sistema de Acreditación y Cultura de la Calidad, con el Sistema de Gestión Integrado, constituyendo un único macrosistema denominado Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, mediante Acuerdo No CAC – 014-15, del 20 de febrero de 2015; el cual representa un enorme esfuerzo institucional por establecer un sistema único, integrado, funcional, moderno e interactivo; de tal manera que garantice la articulación entre las funciones académica y administrativa, se construya y promueva una cultura de la calidad, de la autoevaluación y con la mejora continua como premisa fundamental para el alcance de la excelencia académica, como lo establece su Política de Calidad.



### 3.1 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad se estructura con base en la Misión, Visión, principios y valores del Instituto Universitario de la Paz. Refleja los recursos y el compromiso adquirido por la Alta Dirección de la Institución, con el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC.

**“UNIPAZ es una institución pública de educación superior con liderazgo social e identidad regional, comprometida con la búsqueda de la satisfacción del cliente y la formación integral de sus educandos, sustentada en la calidad de sus procesos, infraestructura adecuada, talento humano competente y la mejora continua como filosofía para la excelencia”**



### 3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

Se plantean los siguientes objetivos, soportados por la política de calidad establecida, con los cuales se busca implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC:

- a. Contribuir con la formación integral del educando desde la sinergia generada en la integración de la Docencia, Investigación y Proyección Social en un medio de bienestar favorable para la formación.
- b. Contribuir al desarrollo regional, de acuerdo con las exigencias y propuestas del entorno.
- c. Satisfacer las expectativas y necesidades del cliente.
- d. Establecer y mantener la cultura de calidad y mejora continua de los procesos de la organización acorde con las exigencias de un mundo cambiante y en continua evolución.
- e. Mantener la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para garantizar la conformidad con la prestación del servicio.
- f. Incrementar la competencia del talento humano mediante la capacitación permanente del personal administrativo y docente.

### 3.3 REQUISITOS NO APLICABLES Y SU JUSTIFICACIÓN

El Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, ha sido implementado bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Respecto a las mismas se declaran las siguientes exclusiones:

- **Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (8.5.3.)** Los clientes no suministran bienes o productos de su propiedad que se sean incorporados o utilizados en el proceso de formación profesional.
- **Preservación (8.5.4.).** Nuestro producto por estar definido como un servicio que se presta a la sociedad, no está sujeto a las disposiciones de este requisito, es decir, no se identifica, manipula, embala, almacena o se protege.
- **Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.)** Este requisito no es aplicable a la institución, debido a que los instrumentos y equipos que se utilizan en los laboratorios tienen fines académicos y no de prestación de servicios a terceros. Tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la institución de formar profesionales que cumplan con los requisitos de nuestros clientes y partes interesadas.

### 3.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

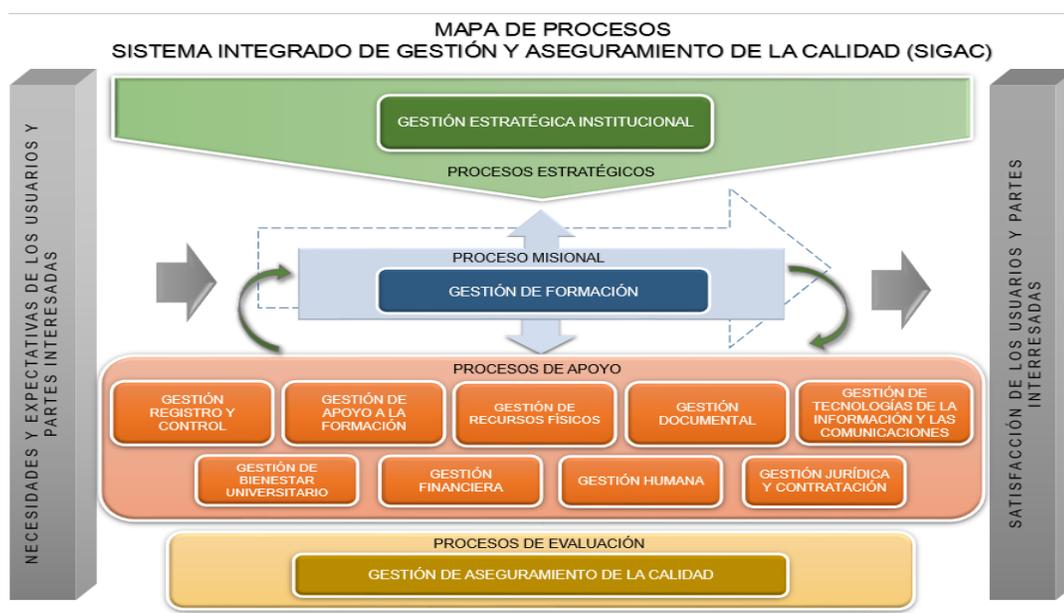
El Instituto Universitario de la Paz, para dar cumplimiento a su Misión, ha planificado una estructura por procesos cuya finalidad es desarrollar su estrategia a través de la operación alrededor de su proceso misional, denominado Proceso de Gestión de Formación, que agrupa las funciones esenciales consagradas en la Ley 30 de 1992: Docencia, Investigación y Proyección Social. Para ejecutar este proceso se requiere de la participación de un proceso misional, un proceso estratégico,



un proceso de evaluación y nueve de apoyo. Como parte integral de estos procesos se encuentra el de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, necesario para asegurar la medición y mejora de los mismos, lo cual se puede evidenciar en el Mapa de Procesos.

El Mapa de Proceso y sus Caracterizaciones como parte integral del presente manual, describen las interacciones entre los mismos, identifican las actividades necesarias para la operación de la institución y se encuentra disponible en la página web (<http://www.UNIPAZ.edu.co/CalidadSIGAC>).

El Instituto Universitario de la Paz, ha establecido, documentado e implementado su Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, basado en el enfoque por procesos definido en las normas citadas anteriormente. Los procesos identificados en el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC se enuncian en la **Figura 1**.



La gestión por procesos permite identificar los resultados y productos de cada uno de los procesos de UNIPAZ, por lo que se cuenta con sus caracterizaciones, información documentada, permitiendo conocer los siguientes elementos:

- a. Se identifican las actividades del proceso a partir del ciclo PHVA.
- b. Identifican los insumos o requisitos que deben ingresar al proceso, con la finalidad de ser transformados en productos o servicios.
- c. Las salidas de los procesos, productos o servicios que la Institución entrega a sus clientes o partes interesadas.
- d. Los requisitos legales, técnicos y del cliente se identifican para dar cumplimiento a las normas constitucionales.

La secuencia e interacción de los procesos identificados en el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos se muestra en las caracterizaciones.



## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La identificación del contexto interno y externo, resultado del análisis de los factores internos y externos que pueden afectar el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad – SIGAC. Como resultado de este análisis la institución puede establecer sus partes interesadas y los riesgos y oportunidades relacionados entre el funcionamiento del sistema y su respectivo contexto.

#### Contexto interno:

En el Estatuto General, aprobado por el Consejo Directivo mediante acuerdo de, se estructura el Instituto Universitario de la Paz, respecto a las funciones académicas, de investigación y proyección social; los órganos de gobierno; las funciones administrativas, de contratación y control fiscal.

UNIPAZ asume como propósito y metodología orientadora de la gestión, el Plan de Desarrollo Institucional 2011- 2021 y el Programa Educativo Institucional, aprobados por el Consejo superior mediante los acuerdos y xx. A partir de las directrices marcadas en estos acuerdos y el Plan de Mejoramiento de la Autoevaluación Institucional, la dirección de la institución y todas las unidades académico administrativas de UNIPAZ desarrollan el proceso de plan de acción institucional.

De igual forma se utiliza la metodología para análisis de factores internos con el propósito de identificar las partes interesadas, según los factores contemplados que sirven para formular estrategias, ya que resume y evalúa las principales fortalezas y debilidades en los procesos de la institución, ofreciendo una base para identificar y evaluar las relaciones entre ellas.

El Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ, está organizada por procesos: Estratégico, Misional (docencia, investigación y proyección social), de Apoyo y de Evaluación, como muestra la Figura 1.

#### Contexto externo:

Para el análisis de factores se utilizó la metodología para análisis de factores externos denominando cada factor estudiado.

A continuación se referencia que se analiza de cada factor:

- Político: Regulaciones gubernamentales y legales, reglas formales e informales utilizadas en el ámbito donde esta se desempeña, política fiscal, cambios de gobierno, regulación laboral, restricciones al comercio, estabilidad política e influencia política.
- Económico: Crecimiento económico del país, variación en las tasas de interés, de inflación y de cambio, PIB, impuestos, déficit fiscal y balanza comercial.
- Social: en esta variable se deben incluir aspectos culturales, sociales y demográficos que pueden afectar tanto las necesidades de los clientes como la proyección de la región.
- Tecnológico: Se deben analizar y tener en cuenta las siguientes variables: nivel de actividad de investigación y desarrollo, grado de automatización y rapidez con las que la institución se adapta a cambios y actualizaciones, sistemas de información, conocimientos científicos y tecnológicos.
- Medio ambiente: conciencia sobre la conservación del medio ambiente, legislación medio ambiental, tendencia de sostenibilidad ambiental, el cambio climático y variaciones de



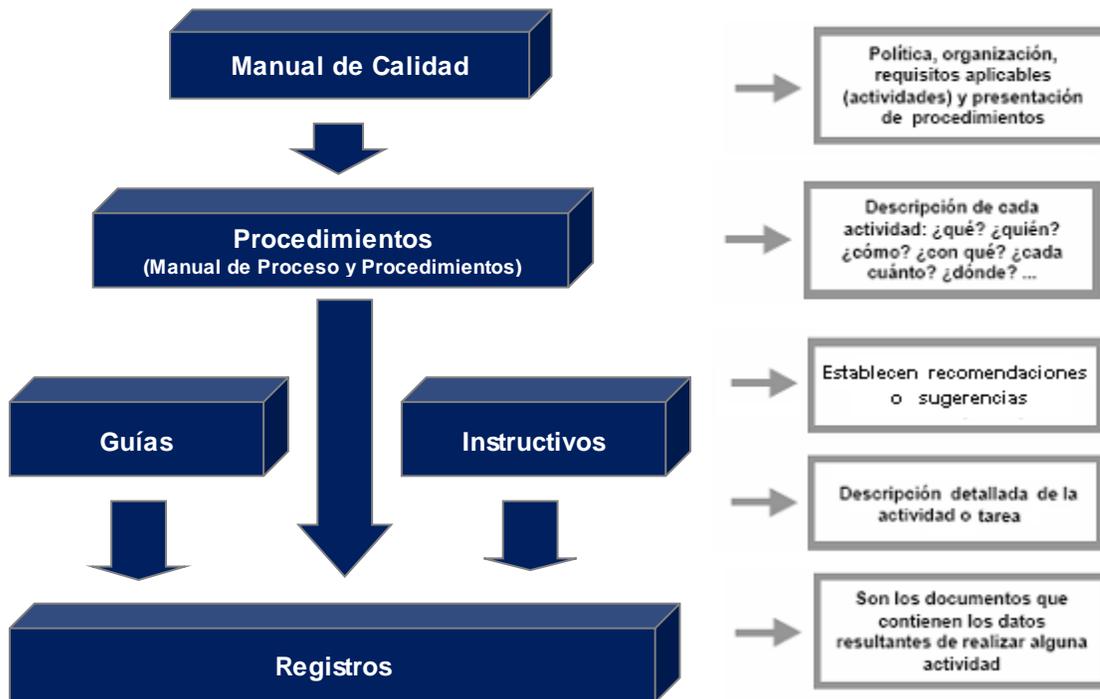
temperatura, riesgos naturales, regulación energética, niveles de reciclaje y los posibles cambios normativos.

- Globalización: nuevos mercados, disponibilidad de materias primas, disponibilidad de tecnología, tendencias del líder en educación superior, alianzas interinstitucionales con entidades académicas de otros países, tratados de libre comercio, intercambios académicos, proveedores.

## 4.2 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Formación profesional en los niveles de pregrado y posgrado, investigación formativa y aplicada y proyección social; con asesoría, asistencia técnica y consultoría en las áreas de ingeniería, ciencias básicas, de la salud, agropecuarias y agroindustriales, económicas y administrativas, de la educación y ciencias socio humanísticas; en las metodologías presencial, a distancia y virtual.

## 4.3 INFORMACIÓN DOCUMENTADA



El Instituto Universitario de la Paz, establece, documenta, implementa y mantiene actualizado el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad – SIGAC, mejorando así su eficacia, de acuerdo a los requisitos normativos y legales de la NTC ISO 9001:2015, MIPG, SST y lineamientos de acreditación institucional y por programas.

EL SIGAC cuenta con una guía de elaboración de información documentada GACA-CCA-G01, en la cual se evidencia la estructura documental y se establecen unos lineamientos para el manejo de la información documentada que hace parte de los subsistemas que lo componen.



UNIPAZ, mantiene un Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC documentado, que incluye:

- a. Declaración documentada de la política y los objetivos de calidad adoptada mediante Resolución REC-072-08 (Marzo 07 de 2008) descritos en los ítems 33 y 34 de este manual.
- b. En el Listado Maestro de información documentada GACA-CCA-F02 y el link Calidad de la página web [www.unipaz.edu.co](http://www.unipaz.edu.co), se relacionan los documentos operativos requeridos por el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- c. La información documentada requerida por la NTCGP 1000:2009; MECI 1000:2014; NTC ISO 9001:2015; los cuales constituyen un mecanismo importante para guardar evidencia del cumplimiento de los requerimientos y la toma de decisiones para el mejoramiento de los procesos, en el cual se definen los controles necesarios para garantizar su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final.
  - Procedimiento para el Control de información documentada GACA-CCA-P01 (Numeral 7.5). Describe las actividades para la aprobación, revisión, actualización, distribución y preservación de la información documentada.
  - Procedimiento para Auditorías Internas GACA-CCA-P05 (Numeral 9.2.). Para asegurar que el Instituto Universitario de la Paz opera conforme a los requisitos de las normas, los requisitos legales y los establecidos por la institución, se programan auditorías internas. Estas se constituyen en un proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencia y evaluarla objetivamente, con el fin de determinar si el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
  - Procedimiento de las Salidas No Conformes GACA-CCA-P03 (Numeral 8.7). Describe las actividades para identificar, controlar y asegurar que se prevenga el uso o entrega no intencional de un servicio no conforme detectado en el proceso de Gestión de Formación.
  - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora GACA-CCA-P04 (Números 10.2 y 6.1). Se establece la metodología para la identificación, análisis, toma de decisiones para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales, con el fin de emprender acciones correctivas ó prevenir sucesos para evitar su reincidencia o su ocurrencia.

Las recomendaciones mínimas de cómo se deben elaborar e identificar los documentos se encuentran descritas en la Guía para elaboración de información documentada GACA-CCA-G01.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

El Rector del Instituto Universitario de la Paz, demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, así como la mejora continua de su eficacia, a través de:

- a. Establecimiento de la Política de Calidad y los Objetivos de calidad
- b. Llevando a cabo Revisiones por la Dirección
- c. Promoviendo el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
- d. Asegurando la disponibilidad de recursos necesarios para el SIGAC, estén disponibles.

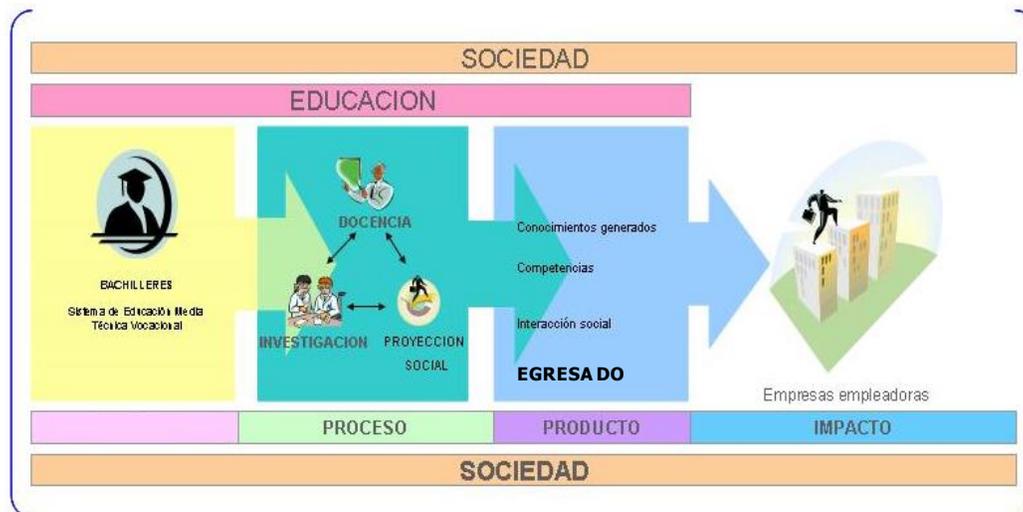


- e. Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.
- f. Compromiso, direccionar y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- g. Promoviendo la mejora.

## 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

El Instituto Universitario de la Paz, por ser un establecimiento público de educación superior de carácter académico del orden departamental, adscrito a la Gobernación de Santander, debe asegurar en primera instancia el cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ello establecer las directrices orientadas a la satisfacción de sus clientes y sus partes interesadas.

Se han identificado como clientes del Instituto Universitario de la Paz, ***“las empresas, personas e instituciones que se benefician de la formación alcanzada por el profesional de UNIPAZ”***.



Algunas entidades que reciben información de la institución, son consideradas dentro del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC como partes interesadas, entre ellas están:

- **Ministerio de Educación Nacional (MEN):** El Ministerio de Educación Nacional es el encargado de formular la política nacional de educación, regular y establecer los criterios y parámetros técnicos cualitativos que contribuyen al mejoramiento del acceso, calidad y equidad de la educación, en todos sus niveles y modalidades.
- **Consejo Nacional de Educación Superior (CESU):** Es un organismo de gobierno nacional vinculado al Ministerio de educación nacional, con funciones de coordinación, planificación, recomendación y asesoría, creado por la ley 30 de 1992. Se trata de un organismo de carácter técnico y administrativo, no político, con diversas representaciones, convocadas para que aporten su saber y experiencia específica al proceso de diseño de políticas y programas que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de la educación superior, propuestas que se presentan luego al Gobierno Nacional, para que éste, si lo considera pertinente, las adopte e implemente.



- **Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES):** El Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior - ICFES -, tiene como objeto fundamental la evaluación del sistema educativo colombiano en todos sus niveles y modalidades y propender por la calidad de dicho sistema a través de la implementación de programas y proyectos de fomento de la educación superior, de acuerdo con las políticas trazadas por el Ministerio de Educación Nacional.
- **Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES):** Creada por el gobierno nacional, mediante decreto 2230 de 2003, tiene como función evaluar el cumplimiento de los requisitos para la creación, transformación y redefinición de instituciones de educación superior y para la creación de programas académicos, con el propósito de asegurar que los programas que se ofrecen en la educación superior (técnico profesionales, tecnológicos, universitarios, especializaciones, maestrías y doctorados) cumplan para su funcionamiento con las Condiciones Mínimas de Calidad.
- **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP):** Entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos, mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional, que adelanta actividades de cooperación y una de ellas es la modernización del estado, al fomentar un gobierno que opere con transparencia y que involucre a sus ciudadanos.
- **Comité Interinstitucional de Control Interno (CICI):** El Comité Interinstitucional de Control Interno - CICI, es una instancia asesora, técnica y operativa del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

## 5.3 POLITICAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD – SIGAC

### 5.3.1 POLITICA DE SST

El Instituto Universitario de la Paz es un establecimiento público de educación superior, de carácter académico, del orden departamental, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito a la Gobernación del Departamento de Santander y con domicilio principal en la ciudad de Barrancabermeja.

El Instituto Universitario de la Paz (UNIPAZ), es una institución comprometida con la identificación de sus peligros y valoración de los riesgos con el fin de establecer los controles pertinentes para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad laboral.

La Institución desarrollara programa de formación, programas de gestión, sistemas de vigilancia epidemiológica, programas de prevención y promoción con base a la identificación continua del riesgo, para dar participación a la comunidad universitaria como, administrativos, docentes, terceros, contratistas y subcontratistas, en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

UNIPAZ se compromete a destinar recursos financieros, físicos, humanos y técnicos para el control de los riesgos y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el



objetivo de lograr la eficacia de todas las actividades propuestas y el cumplimiento de la normatividad vigente

En consideración a lo anterior, la rectoría de UNIPAZ, asume su responsabilidad en apoyar las medidas necesarias que contribuyan a implementar, mantener y mejorar los controles operacionales y administrativos, brindando a sus trabajadores condiciones de trabajo seguro. A su vez se compromete a dar cumplimiento a toda la legislación referente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Riesgos laborales.

### 5.3.2 POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

El **Instituto Universitario de la Paz, UNIPAZ**, siendo consciente de la importancia de establecer mecanismos para la prevención de las conductas de acoso laboral, propenderá por el establecimiento de escenarios permanentes de diálogo para fomentar la comunicación efectiva entre sus funcionarios. Establecerá actividades tendientes a generar una conciencia colectiva de sana convivencia, que promueva el trabajo en equipo en condiciones dignas y justas; la armonía y el buen trato entre quienes conforman la comunidad académica institucional.

UNIPAZ se compromete a proteger la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de expresión a las personas de los diferentes estamentos que la conforman (docentes, estudiantes, trabajadores y egresados) y para la resolución de conflictos entre sus empleados, crea el Comité de Convivencia Laboral, conforme con la ley vigente que regule sus funciones y marco de acción, que incluye su participación como componente importante para fortalecer los lineamientos de planeación estratégica, promover las relaciones sociales positivas y entre sus estamentos.

UNIPAZ se compromete a establecer un procedimiento y definir registros para el trámite de quejas o sugerencias encaminadas a facilitarle a sus estamentos la resolución de conflictos en casos de acoso laboral, en un marco de respeto, confidencialidad, imparcialidad, garantía del debido proceso y diligencia.

Por lo tanto UNIPAZ, promueve un ambiente de trabajo que erradique todo acto de acoso laboral, prohibiendo así las siguientes conductas:

- 1. Maltrato laboral.** Todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
- 2. Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador.
- 3. Discriminación laboral:** todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
- 4. Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor.
- 5. Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
- 6. Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador.



### 5.3.3 POLITICASOBRE USO DE ALCOHOL Y DROGAS

El **INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ** pretende generar un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado para el personal administrativo, docentes, terceros, contratistas y subcontratistas que laboren dentro de cada sede de la Institución.

Para dar cumplimiento a las disposiciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, UNIPAZ ha establecido un compromiso normativo para el uso de alcohol y sustancias psicoactivas al interior de la Institución. Las disposiciones de cumplimiento Institucionales son:

- Se considera una violación a la política de la Institución que un funcionario se presente a trabajar bajo la influencia del alcohol u otra sustancia psicoactivas.
- Se considera una violación a la política de la Institución que un funcionario utilice, posea, venda o distribuya sustancias psicoactivas en el trabajo tales como: marihuana, cocaína, anfetaminas, barbitúricos, heroína, derivados de todas estas sustancias y alcohol etílico entre otras.
- Se considera una violación a las políticas de la Institución que un trabajador consuma bebidas alcohólicas durante sus horas de servicio o dentro de la propiedad de la Universidad o sitios de trabajo.
- Es obligación de cada trabajador informar de forma pertinente, a la Oficina de Gestión Humana si debe utilizar por cuestiones médicas, algún tipo de medicamento que pudiera afectar el cumplimiento seguro de sus cometidos.

La Institución se compromete a fomentar campañas de Estilos de Vida y Trabajo Saludable, informando al trabajador acerca de los efectos nocivos para la salud que sobrevienen del consumo de estas sustancias, incluyendo dentro de su población objeto al núcleo familiar de cada integrante de la organización.

Las violaciones a esta política pueden tener por resultado medidas disciplinarias que pueden comprender:

- Llamado de atención por escrito.
- Suspensión.
- Terminación de forma unilateral del contrato de trabajo por justa causa.

Del respeto por estas normas depende el buen funcionamiento y aseguramiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Institucional.

## 5.4 OBJETIVOS

### 5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Contribuir con el desarrollo regional mediante la formación integral del educando desde la sinergia generada en la integración de la Docencia, Investigación y Proyección Social en un medio de bienestar favorable para la formación.
- Satisfacer las expectativas y necesidades de clientes y partes interesadas.
- Mantener la cultura de la calidad y de la mejora continua de sus procesos a través de la autoevaluación, el control estratégico y de gestión permanente; con fines de acreditación y con un SIGAC dinámico capaz de adaptarse a las variaciones y exigencias del entorno.



- Mantener la infraestructura, ambiente de trabajo y condiciones apropiadas de seguridad y salud en el trabajo adecuados para garantizar la conformidad con la prestación del servicio.
- Fortalecer las competencias del talento humano mediante la capacitación permanente del personal administrativo y docente.

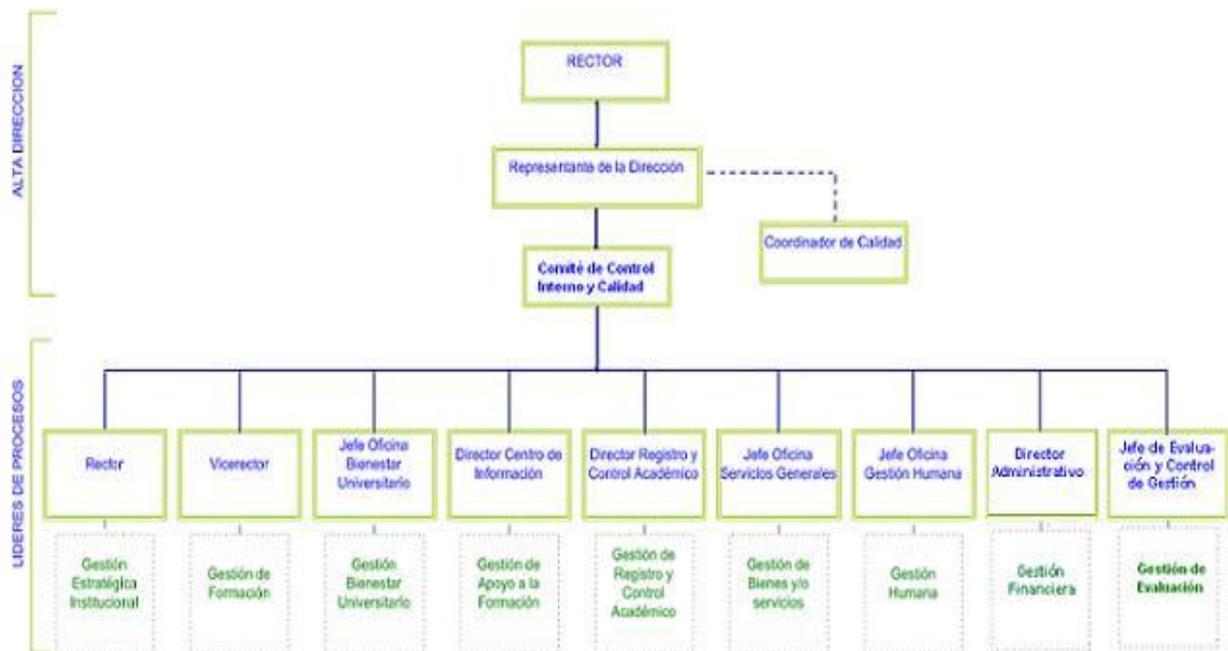
### 5.4.2 OBJETIVOS DE SST

- Minimizar los accidentes de trabajo y enfermedad laboral.
- Establecer controles que permitan medir la eficacia del SST.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros que adopte la institución.
- Asegurar la suficiencia presupuestal para la implementación y mejora continua del SG SST.

## 5.5 COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE LA CALIDAD

La Dirección del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, asume el compromiso de difundir la política de calidad a toda la comunidad UNIPAZ y demás partes interesadas, mediante la visibilización en el edificio administrativo y edificio de biblioteca, portal web, inducciones de estudiantes y docentes.

## 5.6 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA INSTITUCIÓN



Los niveles de responsabilidad y autoridad ante el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC de los funcionarios del Instituto Universitario de la Paz, aprobados mediante Resolución REC-044-07 febrero 14 de 2007.



Son responsables de avalar la adopción y modificación de la documentación del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC las siguientes instancias:

- **Consejo Académico.** El Consejo Académico es la máxima autoridad académica de la Institución y órgano asesor del Rector. Ver *ART. 35° Estatuto General UNIPAZ (Acuerdo Consejo Directivo 07 Noviembre 30 de 2000)*.
- **Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.** Anteriormente denominado Comité Coordinador de Control Interno y Calidad, es una instancia de administración cuyo objetivo es proponer acciones orientadas al mejoramiento continuo en aras del cumplimiento óptimo de la misión institucional, así como garantizar el logro de los objetivos propuestos, lo que implica necesariamente el papel decisivo que tiene en la retroalimentación para el adecuado funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad. Adicionalmente es una instancia de la Alta Dirección encargada de liderar y coordinar el diseño, planeación, implementación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad-

SIGAC del Instituto Universitario de la Paz. Ver *Resoluciones REC-582 (Septiembre 28 de 2004) y REC-80 Marzo 07 de 2005), REC-165-06 Marzo 13 de 2006, REC-44-07 (Febrero 14 de 2007), resolución REC- 072-09 (de febrero de 09) y Resolución REC 372-15 (Marzo 26 de 2015)*.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS

La institución establece una política de gestión del riesgo basada en el Modelo Estándar de Control Interno MECI- (Actualizado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 943 de 2014) articulado a los demás modelos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad – SIGAC, y velar por su cumplimiento por parte de todos los funcionarios, para que desarrollen estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio del Autocontrol, Autorregulación, Autogestión y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado y nuestras partes interesadas.

### 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad – SIGAC, son establecidos por la Dirección, una vez se desarrolle una la Revisión por la Dirección o el desarrollo de auditorías, con el ánimo de obtener un balance del comportamiento del SIGAC respecto a la vigencia y poder planificar el logro de objetivos a partir de acciones contempladas dentro de los planes de mejoramiento.

### 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando se presenten cambios que puedan afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, el Representante de la Dirección convocará a reunión al Comité de Gestión de Aseguramiento de la Calidad - CGAC, quien será la instancia responsable de



elaborar el respectivo plan de mejoramiento para afrontar el cambio, el cual debe incluir: Descripción hallazgo, Acción correctiva, Objetivo de la acción, Descripción de las metas, Unidad de medida de la meta, Dimensión de la meta, Indicador, Fecha iniciación y terminación de la meta y el responsable.

Los mecanismos para poder desarrollar la planificación de los cambios son:

- Los objetivos de calidad y los planes de acción para lograrlos.
- Las acciones derivadas de la Revisión por la Dirección
- La gestión de los procesos que hagan parte del SIGAC
- La información documentada que esté inmersa dentro del SIGAC.
- Los resultados de auditorías internas y externas.
- Resultados del proceso de Autoevaluación.

## 7. APOYO

### 7.1 RECURSOS

Para la operación del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC y de acuerdo a las necesidades de cada proceso, se entenderá “recursos” como personas, financieros, materiales, infraestructura y ambiente de trabajo. La Alta Dirección (Rector) es el responsable de garantizar que los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, sean proporcionados en cantidad y oportunidad de docentes universitarios de carrera, cualquiera que sea su dedicación, se realiza únicamente por el sistema de concurso público de méritos (*Ver Art. 10 Acuerdo de Consejo Directivo Nro. 14 Diciembre 12 de 2002*), en el que se evalúa sus conocimientos académicos, experiencia profesional y/o docente y son nombrados por el Rector previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el *Artículos 6° y 7° del mismo Acuerdo*. La vinculación de docentes ocasionales y de cátedra para cada período académico, se realiza de acuerdo con los requerimientos de cada una de las Escuelas, los cuales son aprobados por el Consejo Académico antes de la iniciación de cada periodo académico.

Para evaluar el desempeño del personal se ha establecido el Procedimiento para Evaluación de desempeño personal carrera administrativa y libre nombramiento y remoción GHUM-HUM-P02.

La Oficina de Gestión Humana como responsable del proceso “Gestión Humana”, es la encargada de proyectar el Plan de Capacitaciones Institucional, en el cual se trabajan aspectos y oportunidades de capacitación y desarrollo de competencias.

#### 7.1.1. PERSONAS

Para el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, la institución determina y proporciona personal idóneo y competente en Sistemas Integrados de Gestión – SIG y en las competencias propias donde se requiere el personal, con el fin de asegurar que aquellos funcionarios que desarrollen acciones sobre el SIGAC no afecten la conformidad de los requisitos establecidos sobre el mismo



Adicionalmente la Oficina de Gestión Humana revisa y certifica la educación, formación y experiencia de los funcionarios que ingresan a la institución.

### 7.1.2 TOMA DE CONCIENCIA

A través de diferentes eventos de sensibilización y divulgación (Reuniones, correos electrónicos, videos promocionales, Charlas, inducciones, entre otros), el Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través del Coordinador de Calidad y la Oficina de Gestión Humana, propende por la concientización de los funcionarios (Administrativos y Docentes) que intervienen en el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, respecto a los siguientes temas:

- La importancia del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC
- La responsabilidad de cada funcionario en la aplicación de los procedimientos
- El aporte que realizan con su trabajo al cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad
- La importancia de abordar riesgos y oportunidades
- La importancia de satisfacer las necesidades de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios
- La mejora continua

### 7.1.3 INFRAESTRUCTURA

El Instituto Universitario de la Paz, cuenta con una planta física lo suficientemente amplia formada por áreas urbanas y rurales, apropiadas para el desarrollo de las actividades administrativas, así como las relacionadas con la Docencia, Investigación y Proyección Social. Las actividades de mantenimiento de la infraestructura física y eléctrica se encuentran a cargo del proceso Gestión de Recursos Físicos, y la infraestructura tecnológica se encuentran a cargo del proceso Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

### 7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Se determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del servicio de formación, proporcionando las condiciones laborales adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación y mantenimiento adecuado de las condiciones físicas del trabajo, promoviendo los programas de capacitación, programa de incentivos. Así mismo, El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPSST), actúa como organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de la institución, de acuerdo con lo establecido en la resolución 2013 de junio 6 de 1986 y el Decreto 1072 de 2015, libro II, parte II, Título IV del capítulo VI, de los Ministerios de trabajo y seguridad social y de la salud, que reglamenta su organización y funcionamiento.

### 7.1.5 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

El conocimiento se encuentra inmerso en la información documentada que hace parte de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, es decir en el PDI, PEI, PGR, PEP de Programas, micro currículos, políticas institucionales, investigaciones



de líneas y alternas, artículos científicos, revistas indexadas, acuerdos interinstitucionales, documentos, fichas técnicas, informes de gestión, autoevaluación y revisión por la dirección, instructivos, guías, Adicionalmente, a través de incentivos académicos y los programas de capacitación que se brindan a los funcionarios, a través de la Oficina de Gestión Humana.

## 7.2 COMPETENCIA

UNIPAZ establece y valida las competencias necesarias de los funcionarios, con el propósito de brindar y garantizar la adecuada toma de decisiones, a través de la determinación de competencias del personal, por medio del manual de funciones y roles establecidos que se ajustan los lineamientos institucionales y requisitos; con el fin de garantizar la satisfacción del cliente y de nuestras partes interesadas y poder evaluar la eficacia de las acciones tomadas a través de la evaluación de desempeño.

Permitiendo a los funcionarios de la institución adquirir las competencias necesarias por medio de programas de capacitaciones que les permitan fortalecer o adquirir las competencias necesarias para un óptimo desempeño.

## 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Las instancias académicas y administrativas de UNIPAZ, son conscientes de la pertinencia e importancia de las acciones que realizan en la institución, y de cómo aportan al logro de los objetivos.

La concientización del rol que ejerce cada funcionario con respecto al Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad se percibe a través de la retroalimentación, el desarrollo individual y del grupo de trabajo que desarrolla los procesos de inducción, reinducción, las evaluaciones de desempeño, las auditorías internas y externas y el informe de revisión por la dirección.

## 7.4 COMUNICACIÓN

La alta dirección asegura que se establezcan los procesos apropiados de comunicación dentro de la institución y que esta se efectúe considerando la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, para ello dispone de diferentes instrumentos de comunicación interna y externa, a través de los cuales, se asegura la transmisión de información sobre la implementación y operación del mismo y los resultados obtenidos.

Los siguientes son los medios e instrumentos de comunicación utilizados por la institución.

MEDIO DE COMUNICACIÓN	INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN
1. Escrito	1.1. Revista CITECSA
	1.2. Cartelera informativa
	1.3. Publicaciones internas en papel o medios electrónicos
	1.4.1. Resoluciones Rectoría y Direcciones de Escuela



MEDIO DE COMUNICACIÓN	INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN	
	1.4. Correspondencia interna	1.4.2. Acuerdos Consejos Directivo, Académico y de Escuela
		1.4.2. Comunicaciones internas
2. Electrónico	2.1. Correo interno (xxxxx@unipaz.edu.co)	
	2.2. Correo institucional ( info@unipaz.edu.co)	
	2.3. Página Web ( http:\\www.unipaz.edu.co)	
3. Telefónica	3.1. Extensiones internas	
	3.2. Extensiones Externas	3.2.1. Fax
		3.2.2. Conmutador
4. Verbal	4.1. Reuniones de trabajo con equipos docentes y personal administrativo	
	4.2. Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	
	4.3. Consejo Académico	

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad contiene:

- Política y objetivos de calidad documentados.
- Manual del SIGAC.
- La información documentada para la NTC ISO 9001:2015, NTC GP 1000:2009, MIPG, SST y requeridos para la conformidad del sistema.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad – SIGAC.

### 7.5.1 CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada es controlada de acuerdo con el procedimiento de control de información documentada (GACA-CCA-P01). Definiendo las acciones para:

- Aprobación de información documentada en cuanto a su adecuación antes de la publicación.
- Revisión, actualización y aprobación de la información documentada.
- Identificación de los cambios y el estado de la revisión de la información documentada
- Garantizar que las versiones vigentes de la información documentada aplicables a los procesos que hacen parte del SIGAC, se encuentren disponibles.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, realizan la planificación anual de sus actividades, de conformidad con lo establecido en el Plan de



Desarrollo Institucional (PDI), plan estratégico a largo plazo, el cual constituye la carta de navegación de la institución. Con base en este, el Rector establece su Plan de Gestión del Rector (PGR), el cual representa las metas que piensa adelantar a lo largo de su periodo rectoral (4 años) y lo distribuye en cada año, para lo cual se elabora el plan de Acción Institucional, que se consigna en el formato GEIN – PLA – F02 Plan de Acción Institucional. Este último a su vez, condensa los planes de acción de todos los procesos que integran el SIGAC.

Para efectos de asegurar el respectivo seguimiento y control a las metas y actividades establecidas en los planes de acción por proceso, la oficina de Planeación solicita un informe de avance trimestral que se consigna en el formato GEIN – PLA- F03 Informes de avance plan de acción; en el cual se establecen las acciones adelantadas a la fecha con sus respectivo porcentaje de avance.

## **8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

Se dispone de mecanismos para brindar la información acerca de los servicios que ofrece la institución, por medio de los correos institucionales de los funcionarios, página institucional [www.unipaz.edu.co](http://www.unipaz.edu.co), recepción de solicitudes de información y PQRSF, a través de la ventanilla única, informes de rendición de cuentas, líneas telefónicas de atención al usuario, chat en línea, inducciones, encuentro de graduados, visitas empresariales y los demás canales de comunicación establecidos para dar respuesta a las consultas, quejas, peticiones, solicitudes, encuestas de satisfacción del cliente y demás inquietudes

## **8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **8.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo**

El Instituto Universitario de la Paz - UNIPAZ planifica y controla el diseño y desarrollo académico mediante el diseño y actualización curricular de sus programas académicos y establece control de su producto, de conformidad con lo estipulado en los requisitos de ley, Artículo 67 de la Constitución Política de Colombia, siguiendo lo trazado en el Decreto 1075 de 2015 o Decreto Único Reglamentario del Sector Educación , ley 30 de Diciembre 28 de 1992 y Lineamientos para Acreditación Institucional y de Programas, emanados por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y articulándose con las directrices establecidas en los documentos directores fundamentales institucionales: Estatuto General (Acuerdo número 07 del 30 de noviembre de 2000), Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y Proyecto Educativo Institucional (PEI) y Plan de Gestión del Rector (PGR).

UNIPAZ realiza el proceso de diseño curricular establecido en su proceso misional de formación, mediante la definición, revisión, actualización y promulgación del Proyecto Educativo Institucional ( PEI ), Revisión del Plan de acción anual institucional, Plan de gestión del rector, el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y Proyectos Educativos de Programas (PEPs), como un ejercicio incluyente que promueve la participación de todos los estamentos constituyentes de la comunidad académica institucional, es decir: docentes, estudiantes, egresados, personal administrativo y empresarios, considerando que el PEI es un instrumento orientador del proceso de formación; teniendo como alcance la iniciación con una convocatoria, metodología de trabajo y conformación de trabajo en equipo a través de mesas de trabajo y socialización en plenaria.



UNIPAZ no establece un procedimiento para el diseño y desarrollo de sus programas académicos, ya que este se encuentra establecido en el Decreto 1075 de 26 de mayo de 2015, mediante el cual el Ministerio de Educación Nacional, MEN establece el Decreto único reglamentario del sector educación y que contiene las condiciones mínima de calidad para el ofrecimiento de programas de educación superior en Colombia. Por consiguiente, para este fin, UNIPAZ se limita a cumplir con lo establecido por el mencionado Decreto.

Adicionalmente, la información correspondiente a las diferentes etapas del diseño y desarrollo curricular se encuentran debidamente documentada en el respectivo documento maestro y en los Proyectos Educativos de Programas (PEPs), de cada programa académico.

### **8.3.2. Entradas para el Diseño y Desarrollo**

UNIPAZ ha determinado como elementos de entrada para el diseño y desarrollo los siguientes: Decreto 1075 de 2015 o Decreto Único Reglamentario del Sector Educación, ley 30 de Diciembre 28 de 1992 y Lineamientos para Acreditación Institucional y de Programas, emanados por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y articulándose con las directrices establecidas en los documentos directores fundamentales institucionales: Estatuto General (Acuerdo número 07 del 30 de noviembre de 2000), Plan de Desarrollo Institucional (PDI), Proyecto Educativo Institucional (PEI), Plan de Gestión del Rector (PGR) y Proyectos Educativos de Programas (PEPs).

La información proporcionada por las fuentes constituye la base para mejorar el diseño, dada la pertinencia, conocimiento, acercamiento y utilización del servicio que se tiene con los egresados de la institución. La información sirve para retroalimentar los procesos y procedimientos, como también la modernización de los currículos, teniendo como base la adecuación de los perfiles a las políticas y necesidades del contexto. De igual forma se mantiene la lectura de documentos y expectativas frente a los requerimientos del Ministerio de Educación Nacional, CNA, CESU, CONACES, COLCIENCIAS, CORPOICA, ICA, centros de investigación regionales, nacionales e internacionales; al igual que con empresas que requieran de aportes científicos y tecnológicos, entre otras.

UNIPAZ mantiene contacto permanente con la comunidad y está atenta a sus expectativas, así mismo, los ciudadanos y padres de familia remiten sus inquietudes respecto a la necesidad de mejoramiento en el proceso de formación de los educandos. Conforme a su misión, visión, políticas y objetivos de calidad, atiende lo sugerido y revisa la coherencia de lo propuesto con las políticas departamentales y organizacionales.

Con relación a los requerimientos tecnológicos, se ofrece capacitación a la comunidad universitaria y se cuenta con el apoyo de un equipo de Tecnologías para la Información y las Comunicaciones, quien se encarga de diseñar e implementar las metas y acciones relacionadas con el soporte y adecuación de la plataforma tecnológica. De igual manera, se acatan sugerencias frente a las expectativas de las organizaciones profesionales. Se cuenta con servicios de laboratorios y equipamiento tecnológico apropiado para el desarrollo de labores académicas e investigativas.

### **8.3.3. Controles del Diseño y Desarrollo**

Las dependencias y organismos que intervienen son: Consejo Académico, Vicerrectoría, Oficina de Planeación, Direcciones de Escuela, Bienestar Universitario y los Egresados.



Las actividades de diseño curricular obedecen a un esquema de planeación, el cual es aplicable teniendo en cuenta la documentación formulada en el Plan de Desarrollo Departamental, Plan de Desarrollo Institucional, Estatuto General de UNIPAZ, Proyecto Educativo Institucional, Plan de Gestión de Rectoría y siguiendo las Directrices de los Consejo Directivo y Académico.

Una vez se han programado las etapas para formular las propuestas de creación de nuevos programas académicos o de la iniciación de procesos de autoevaluación con miras a la acreditación o de solicitud de registro calificado, liderado por Vicerrectoría y Planeación; se elaboran los documentos pertinentes, se analiza, debate, fortalece y aprueba el proyecto de acuerdo en las instancias correspondientes: Consejo de Escuela y Consejo Académico. Posteriormente se envía al Ministerio de Educación Nacional, siguiendo los lineamientos y metodologías vigentes para la creación de programas (Decreto 1075 de 2015 del MEN).

Las autoridades de cada actividad del diseño son: Consejos de Escuela, Vicerrectoría y Consejo Académico. Las responsabilidades se atribuyen de conformidad con las etapas que desde el inicio se formulan, partiendo de un estudio para apertura de nuevos programas presentado por el respectivo Consejo de Escuela, con la asesoría y supervisión de la Vicerrectoría. Se revisan y mejoran los documentos y se emite concepto favorable por parte del respectivo Consejo de Escuela. Luego se llevan al Consejo Académico para aprobación. Posteriormente la Dirección de Escuela interesada, sube la documentación a la plataforma SACES, que el Ministerio tiene para este fin.

Referente al rediseño curricular, se opera conforme a lo planteado en el Estatuto General, Plan de Desarrollo Institucional y Proyecto Educativo Institucional.

En las fases iniciales del proceso se recoge información proveniente de diversas fuentes tales como: organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, asociaciones de profesionales, instituciones, otros miembros de la comunidad universitaria, representantes de los gremios, empresarios, industriales, entre otros.

La información se recibe por los diferentes medios con que cuenta la institución y se establece comunicación con todas las partes involucradas en el proceso.

En UNIPAZ este proceso comienza con la planificación en los Consejos de Escuela, siguiendo el conducto regular hasta llegar al Consejo Académico. Conforme con los resultados presentados luego de realizar una actividad o etapa del diseño para garantizar su conformidad con los requerimientos establecidos, se verifica el cumplimiento de normatividad interna y externa, analizando, discutiendo y realizando los aportes necesarios para su aprobación. La Vicerrectoría asesora a las instancias involucradas en las diferentes etapas.

El diseño curricular de los programas es presentado ante el Consejo Académico por parte del Director de la Escuela a la cual se va a adscribir el programa. El Consejo revisa el diseño curricular del programa propuesto y lo devuelve a la Escuela para revisión y ajustes, tantas veces sea necesario para que cumpla con todas las condiciones mínimas de calidad establecidas en el Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015, expedido por el MEN y finaliza con el acto administrativo que lo legaliza, el cual es un Acuerdo de Consejo Académico.

Una vez aprobado el diseño curricular de los nuevos planes de estudio, el Vicerrector procede a verificar el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad por parte del programa en mención y verifica que se haya realizado adecuadamente el cargue de la información pertinente al mismo en la plataforma SACES, plataforma que posee el MEN para que la Instituciones de Educación Superior (IES), suban toda la información de soporte correspondiente al diseño curricular de programas



académicos. En caso de encontrar ausencias o inconsistencias, notifica a la Escuela respectiva para que realice los ajustes del caso. Finalmente, remite al Rector, un informe de cumplimiento de condiciones mínimas de calidad por parte del programa.

Con base en el informe del Vicerrector, el Rector verifica el cumplimiento de las condiciones mínimas y procede a enviar la documentación respectiva, la cual pasa a revisión por completitud ante el MEN, para posterior designación de pares evaluadores y realización de la visita para verificación de condiciones mínimas de calidad por parte del MEN.

Finalmente, la validación del diseño curricular se realiza mediante la autoevaluación de los programas académicos, proceso que se realiza por lo menos dos veces y con diferencia de dos años, a lo largo de los siete años que dura el registro calificado que otorga el MEN al aprobar el programa académico. Adicionalmente, se realiza una encuesta de satisfacción del cliente ante los empresarios de las diferentes organizaciones de bienes y servicios, que vinculan a los egresados graduados y se realiza retroalimentación atendiendo sus sugerencias producto del informe de satisfacción del cliente. En ambos casos, es decir, vía autoevaluación o vía informe de satisfacción del cliente, se realizan las modificaciones a los planes de estudio, considerando que una de las premisas misionales más importantes para el diseño curricular en UNIPAZ es la pertinencia, concebida como la capacidad de generar alternativas de solución a los habitantes y empresarios de la región del Magdalena Medio para el mejoramiento de sus condiciones de calidad de vida.

#### **8.3.4 Salidas del Diseño y Desarrollo**

Los resultados de la fase de diseño y desarrollo están radicados en los documentos oficiales que originaron la creación de los programas académicos (Documento maestro y sus anexos), archivos que son enviados al Ministerio de Educación Nacional para obtención del registro calificado (de conformidad con lo estipulado por el Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015).

El producto del diseño y desarrollo curricular, es un plan de estudios de cada programa académico, en el cual se indican las unidades de estudio (asignaturas o bloques), malla curricular y se establecen los microcurrículos, que corresponden a la hoja de ruta para el desarrollo de cada unidad de estudio y contienen, entre otros, el contenido temático, metodología de evaluación, competencias de formación, carga horaria, pre-requisito; entre otros, el cual figura en los documentos mencionados con anterioridad. De igual manera se consagran documentos pertinentes a metodologías específicas para desarrollar la investigación y la proyección social y otros servicios pertinentes al desarrollo integral dentro del proceso de formación (centro de información, bienestar universitario, entre otros).

#### **8.3.5 Cambios del Diseño y Desarrollo**

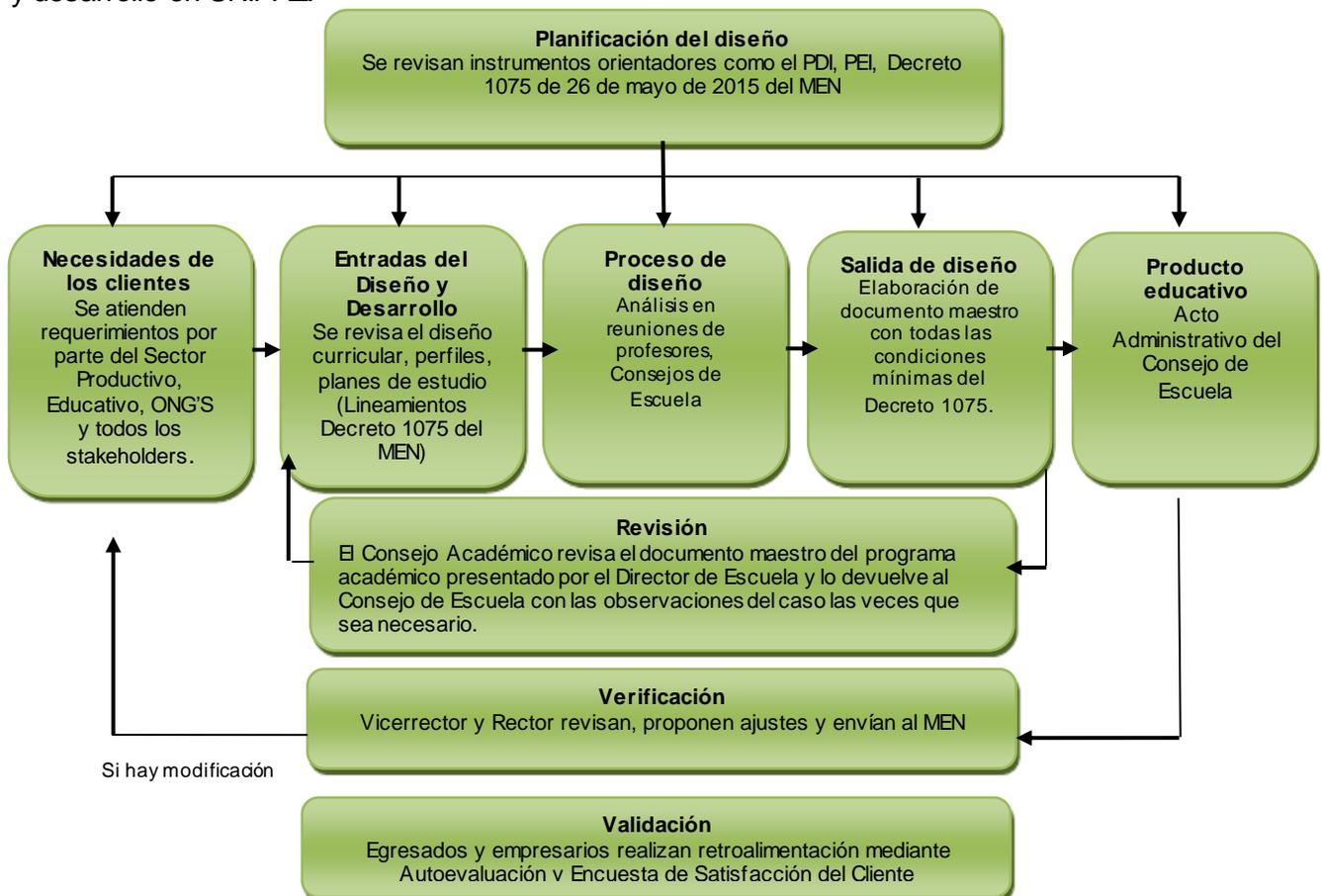
Acatando las sugerencias de los egresados, proposiciones de los empresarios y en general, partes interesadas (Stakeholders) de otros usuarios de servicios que presta UNIPAZ, los énfasis que en materia de modernización de la educación superior implementa a través de las reformas aprobadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Educación Nacional y, primordialmente contemplando lo reseñado en la misión, visión, objetivos y políticas institucionales para contextualizar el proceso de formación, en los diferentes programas académicos se procede a realizar una evaluación y revisión de los planes de estudios, estructura curricular, perfiles y campos de acción.



UNIPAZ se asegura a través de encuestas con los empleadores y los mismos egresados de la pertinencia de los programas en los diferentes escenarios, de la competitividad existente en el medio, pero especialmente de la aplicabilidad de lo aprendido en las aulas de clase en el entorno en que se manejan y de la búsqueda de la calidad de los programas ofrecidos con propuestas para mejorar continuamente con la implementación de nuevas metodologías y estrategias en el proceso de enseñanza-aprendizaje, entre las que se incluye la modificación de los planes de estudio.

Los cambios del diseño y desarrollo se tienen en cuenta a través del proceso de autoevaluación por parte de los diferentes programas, ya que deben realizar dos a lo largo de la duración de su registro calificado (7 años), en las cuales se debe considerar la opinión de estudiantes, profesores, personal administrativo, directivo, graduados y empresarios; con el propósito de incluir sus recomendaciones en los cambios a realizarle a los planes de estudio al momento de renovar el mencionado registro calificado.

Considerando que el diseño curricular de un plan de estudios es susceptible de mejora, una vez se cuente con los resultados producto de las autoevaluaciones o revisiones periódicas provenientes de los graduados y empleadores, para proceder a realizar sus modificaciones, a nivel institucional, se discute y analiza en claustros de profesores, talleres con estudiantes y sesiones de Consejos de Escuela, agotando el conducto regular, para posteriormente sustentar ante el Consejo Académico lo acordado, donde finalmente se debate y se aprueba la solicitud encomendada. Si hay modificaciones se realizan reuniones, se concerta y se envía a la autoridad pertinente. En la siguiente figura se presenta el esquema de relación entre las distintas etapas del control del diseño y desarrollo en UNIPAZ:





## 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La adquisición de bienes y/o servicios (Material bibliográfico, instrumentos y productos químicos para laboratorios, equipos informáticos, muebles y útiles, material didáctico, software, servicios de apoyo y demás) necesarios para el funcionamiento y el logro de las metas propuestas por la institución, se da en una etapa inicial a través de la Oficina de Servicios Generales posteriormente la participación del mismo la asume Secretaría General precisando el lleno de requisitos que demanda el Manual de Contratación.

Para asegurar que los productos adquiridos por la institución cumplen con los requisitos de compra especificados, se realizan evaluaciones a proveedores. Los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores se encuentran registrados en la Guía para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores GEJC-SGR-G01.

**8.4.1 Generalidades.** Para solicitar la adquisición de bienes y/o servicios, cada dependencia define los requisitos de los productos o servicios a comprar a través de los Estudios Previos. Una vez seleccionado el proveedor, la información de la compra es registrada de forma detallada y precisa en la respectiva orden de compra.

**8.4.2. Tipo alcance del control:** Para asegurar que los bienes y/o servicios adquiridos por la institución cumplen con las especificaciones establecidas en la orden de compra u orden de trabajo, se realizan verificaciones para determinar su cumplimiento. Cuando se adquieren bienes, esta verificación se realiza a través del acta de entrada a almacén GRFI-SGE-F11. Cuando se adquiere un servicio, la dependencia solicitante expide certificación de recibido a satisfacción.

**8.4.3. Información para los proveedores externos:** La información que el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad brinda a sus proveedores, cumple con las políticas y los lineamientos institucionales para el proceso contractual, definidos en el procedimiento de contratación GEJC-SGR-P01 y la guía de selección, evaluación y reevaluación de proveedores GEJC-SGR-G02, los cuales hacen parte del proceso de Gestión de Jurídica y contratación.

## 8.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

La liberación de los servicios se brinda cuando se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a partir de los requisitos definidos por cada uno. Salvo en el caso que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente, y cuando sea aplicable para el cliente y las parte interesadas.

## 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, establece que las salidas no conformes se identifican en el proceso de Gestión formación, brindando tratamiento según lo establece el procedimiento de salidas no conformes GACA-CCA-P03, dentro del cual se identifican los requisitos y parámetros de control de las salidas no conformes, sea corrección, separación, contención, devolución o suspensión de la provisión del servicio bajo autorización del cliente.



## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Para el control de los procesos se cuenta con un sistema de indicadores (*Ver página institucional/Calidad SIGAC/MapadeProcesos*) los cuales arrojan resultados que permiten medir la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC y demostrar la capacidad del proceso para alcanzar los objetivos planteados. En caso de no cumplirse las metas definidas, se toman las acciones correctivas, preventivas y de mejora pertinentes. (Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora GACA-CCA-P04).

Los diferentes indicadores de gestión se encuentran organizados como lo establece la clasificación establecida en la NTC GP 1000:2009, es decir, como indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, según sus resultados, con base en las siguientes consideraciones:

**INDICADORES DE EFICACIA:** Se considera como eficacia al logro de los resultados propuestos, ya sea de objetivos estratégicos o de resultados (salidas) de los procesos, establecidas en las respectivas caracterizaciones, sin referencia alguna a la utilización de los recursos necesarios para la consecución de los citados objetivos o resultados. En este caso, los indicadores más frecuentemente utilizados son los de producto al final de proceso, que proporciona información sobre los bienes producidos y/o servicios prestados.

**INDICADORES DE EFICIENCIA:** Se entiende por eficiencia la relación existente entre los resultados alcanzados y los recursos empleados para su logro. Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso para lograr los resultados que finalmente se obtienen.

**INDICADORES DE EFECTIVIDAD:** La efectividad es la relación entre los recursos utilizados y el impacto obtenido. La mayor efectividad se alcanza al hacer un uso óptimo de los recursos disponibles, alcanzando los impactos esperados. Este concepto integra la eficacia y la eficiencia. Por tanto, los Indicadores de Efectividad miden el impacto de los resultados del proceso y la institución, de acuerdo con su misión. Los siguientes indicadores son considerados como medida del impacto de una gestión: Rendimiento, Crecimiento, Competitividad, Productividad, Participación, Adaptación, Cobertura, entre otros.

#### 9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con el fin de determinar si los objetivos propuestos por la institución se están cumpliendo, a través de la encuesta de satisfacción “Encuesta de satisfacción a empleadores GACA-CCA-F16”, se evalúa la percepción del cliente frente a la formación recibida por el profesional graduado de la institución, la cual se realiza anualmente y cuyos resultados se convierten en insumo para la Revisión por la Dirección por parte del Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad - CGAC, instancia en la que se analizan fortalezas y debilidades que permitan mejorar el proceso de Gestión de Formación para mejorar los proyectos educativos de programas, de manera que estos se ajusten a las necesidades del sector productivo; cabe destacar que la encuesta de satisfacción a empleadores solo la realizan a los programas que ya poseen graduados.



### 9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El Instituto Universitario de la Paz, recopila y analiza los datos e información necesaria con el objeto de verificar el logro de los objetivos de calidad propuestos y establecer acciones para la mejora continua.

Los responsables de cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, son los encargados de recopilar y analizar los datos que surgen del seguimiento y medición para identificar oportunidades de mejora.

Los insumos para realizar el análisis de los datos se obtienen a través de medición de los indicadores de gestión, la encuesta de la satisfacción del cliente, salidas no conformes, acciones correctivas y preventivas, seguimiento a los procesos, seguimiento de riesgos, auditorías internas y cualquier otro que sea considerado útil para conocer si el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC está funcionando eficazmente. El análisis de los datos proporciona información sobre:

- a. Nivel satisfacción del cliente
- b. Desempeño de los procesos.
- c. Resultados de la evaluación de proveedores

La recopilación y análisis de los datos e información del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC es efectuado por el Representante de la Dirección. En la reunión de revisión por la dirección, la Alta Dirección y el Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad determinan las acciones y el plan de mejoramiento pertinente para la mejora y la asignación de recursos.

## 9.2 AUDITORÍA INTERNA

Se tiene establecido el procedimiento de auditorías internas GACA-ECG-P05, las cuales definen mínimo una periodicidad anual para su realización y que serán desarrolladas por un auditor líder y otro auditor interno, basado en un programa de auditorías de calidad que es aprobado mediante acto administrativo, en base a los lineamientos establecidos por la NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015 y SST.

La metodología de cómo se desarrolla el proceso de auditorías internas, para verificar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y su implementación eficaz, se encuentra inmersa en el procedimiento destinado para tal fin.

## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC es verificada por el Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y el que a su vez representante de la Revisión por la Dirección es quien la elabora anualmente, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad-SIGAC, en ella se evalúan oportunidades de mejora y la necesidad de implementar cambios, constituyéndose en un mecanismo de monitoreo para la Alta Dirección.



Las actividades requeridas para la revisión del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, se encuentran definidas en el procedimiento para la revisión por la dirección GEIN-REC-P08. Los resultados de la revisión, se evidencian mediante acta de reunión del Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

## 10. MEJORA

El Instituto Universitario de la Paz mejora continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad - SIGAC a través de la recolección, tabulación y análisis de las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones presentadas por los usuarios, los resultados de los indicadores, la ejecución de auditorías internas, entre otros aspectos, cuyos resultados son tenidos en cuenta por el Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para la formulación de los respectivos planes de mejoramiento por proceso y la implementación de acciones correctivas y preventivas.

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	APROBADO MEDIANTE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
17-05-2007	0	Resolución Rectoría REC-305-07	Emisión del documento
13-06-2008	1	Resolución Rectoría REC-465-08	Se eliminan los numerales: 2.3.3. Principios y valores – 2.4.2. Culturales – 2.4.3. Otros servicios – 3.1.1. Docencia – 3.1.2. Investigación - 3.1.3. Proyección social – 5.2. Manual de calidad – 5.3. Control de documentos – 5.4. Control de registros – 6.2. Política de calidad – 6.3. Planificación – 6.3.1. Objetivos de calidad – 6.3.2. Planificación del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC – 10. Realización del servicio – 10.1. Planificación de la realización del servicio – 10.2. Procesos relacionados con el cliente – 10.2.1. Determinación de los requisitos - 10.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación – 10.2.3. Comunicación con el cliente – 13. Producción u prestación del servicio – 13.1. Control de la producción y prestación del servicio  Anexo 11. Matriz de requisitos del SGC  Se reemplaza el organigrama de calidad por el Organigrama funcional del SGC  Se elimina del ítem servicios educativos la siguiente información: Código ICFES, duración, modalidad, jornada, total créditos. Título obtenido, Plan de estudios  Cambios en los indicadores de proceso y de los objetivos de calidad.
14-12-2009	2	Resolución Rectoría REC-754-09	Se modifica el nombre y contenido del manual de calidad del Instituto Universitario de la Paz. Se modifica el Mapa de Procesos.
25-04-2011	3	Resolución Rectoría REC 145-11	Teniendo en cuenta la actualización de la norma NTC GP1000, se actualiza el término NTC GP 1000:2004 a NTC GP 1000:2009. Se amplía el objetivo del Manual de Calidad para que aplique a todos los requisitos de la Norma NTC GP1000 el cual describe el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado en cuanto al panorama general de la operación interna de los procesos y su desarrollo en cumplimiento con la misión de la institución. Se amplía el numeral 1.1 Objeto y Alcance del Manual; 2.1 Reseña Histórica; 2.4 Código de Ética; 2.5 Valores Corporativos; 2.6 Estructura Organizacional; 2.8 Programas Académicos; 3.5



			Gestión por Procesos; 6.3 Compras y se incluyen los numerales 2.6 Políticas de Operación Y 2.7 Administración del Riesgo. Se modifica la matriz de Indicadores de Gestión por procesos..
21-09-2012	4	Resolución REC-533-12	Modificación Visión de la Institución y el Anexo Caracterizaciones
26-07-2016	5	Resolución REC 0554-16	Se modifica el nombre de Sistema de Gestión Integrado MECI-Calidad por el vigente Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad – SIGAC.  Se modifica el nombre del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad a comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad – CGAC que realiza la revisión del SIGAC.  Se elimina el listado de programas ofertados por la institución, y a su vez se agrega el link en el cual se pueden encontrar, esto con el ánimo de no tener que actualizar el manual del SIGAC cada vez que se oferte un nuevo programa académico.
15-09-2016	6	Resolución REC-0693-16	Se modifica logo institucional, agregándose la expresión: “vigilada Mineducación”, de acuerdo a resolución 12220 de 2016 del MEN; por la cual se regula la publicidad que realizan las instituciones de educación superior.
17-08-2018	7	Resolución REC-0606-18	Se modifica el alcance del manual del SIGAC. Se modifican los requisitos no aplicables según la NTC ISO 9001:2015. Se agrega las políticas del sistema integrado de gestión y aseguramiento de la calidad, concerniente al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. El ítem concerniente a la planificación de los cambios. El ítem control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, salidas no conformes, creación y actualización de la información documentada