ÍNDICE

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. DEFINICIONES 4
3.1. Abreviaturas 7
4.1. Responsabilidad 8
4.2. Referencias Normativas 8
4.3. Contexto Situacional de la Universidad de Córdoba 8
4.4.1. Misión 11
4.4.2. Visión 11
4.4.3. Principios Éticos 11
4.4.4. Valores Institucionales 12
4.5. Comprensión de la Institución, necesidades y expectativas de las partes interesadas y de su Contexto 12
4.6. Alcance del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad 13
4.6.1. Aplicabilidad 14
4.7. Composición del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGEC) 14
4.7.1. Antecedentes de la implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad 21
4.7.2. Modelo de Operación por Procesos 27
4.8. LIDERAZGO Y COMPROMISO 28
4.8.1. Estructura funcional del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad. Para la Universidad de Córdoba, los elementos fundamentales para el cumplimiento de su propósito son: 28
4.8.2. Enfoque al Cliente 29
4.8.3. Política del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad 29
4.8.4. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución 29
4.9. PLANIFICACIÓN 33

4.9.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 33
4.9.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad 33
4.9.2.1. Objetivos Estratégicos Institucionales (Plan de Gobierno). 33
4.9.2.2. Objetivos del Sistema de Gestión Ambiental. 34
4.9.2.3. Objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 34
4.9.2 Planificación de la gestión de cambios del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad 35
4.10. APOYO 35
4.10.1. Gestión de Recursos. 35
4.10.2. Talento Humano 35
4.10.3. Infraestructura. 35
4.10.4. Ambiente de Trabajo. 36
4.10.5. Recursos de seguimiento y trazabilidad de las mediciones 36
4.10.6. Gestión del Conocimiento en la Institución 36
4.10.8. Toma de conciencia 37
4.10.9. Comunicación 37
4.10.10. Rendición de cuentas 38
4.10.11. Gestión Documental 39
4.10.12. Control de Documentos. 40
4.10.13. Control de Registros. 40
4.11. OPERACIÓN 40
4.11.1. Planificación y control operacional 40
4.11.2. Requisitos para los productos y servicios 40
4.11.3. Diseño y Desarrollo de los servicios misionales. 41
4.11.4. Control de los procesos, productos, y servicios suministrados externamente 42
4.11.5. Producción y provisión del servicio 43
4.11.6. Control de las salidas no conformes 44
4.12. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS 44
4.13. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 44
4.13.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 44
4.13.2. Satisfacción del cliente 45

4.13.3. Análisis y evaluación 45
4.13.4. Auditoría interna 45
4.13.5. Revisión por la Dirección 46
4.13.6. Autoevaluación de estándares mínimos de SST 46
4.14. MEJORA 46
4.14.1. Acción correctiva y acción de mejora 46
4.14.2. Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales 46
4 CONTROL DE CAMBIOS 46
5 ANEXOS 47

Proyectado por	Roberto Carlos Otero Bruno	**Firma:**
Cargo	Gestor de Calidad Proceso de Gestión de la Calidad	
Revisado y Aprobado para uso por	Tatiana Martínez Simanca	**Firma:**
Cargo	Líder Proceso de Gestión de la Calidad	
Revisado y Aprobado para publicación por	Tatiana Martínez Simanca	**Firma:**
Cargo	Coordinador del SIGEC	

1. OBJETIVO

Describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Córdoba (SIGEC), el cual está representado por el conjunto de instancias, mecanismos y herramientas, que articuladamente aseguran la calidad de los programas académicos y de la gestión institucional. Promueve una cultura de autoevaluación, autorregulación, autogestión y mejoramiento continuo, en cumplimiento de la misión, garantizando a la sociedad y comunidad la alta calidad del proceso de formación, investigación y proyección social.

2. ALCANCE

El presente Manual describe la estructura, instancias, mecanismos y herramientas que integran y permiten la denominación de Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGEC) adoptado por la Institución.

3. DEFINICIONES

Con el fin de comprender de manera adecuada el contenido del presente manual, se utilizarán los términos definidos en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000, NTC ISO 45001, NTC ISO 14001, el Decreto 1330 de 2019 del Ministerio de Educación Nacional, Decreto Único Reglamentario del sector Trabajo 1072 de 2015, entre otras.

Accidente de trabajo: Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo:

- Aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.
- El ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical, siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.
- El que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria, cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.

Aseguramiento interno de la calidad en las IES: conjunto de instancias, actores y procedimientos definidos por el marco normativo institucional vigente y articulado por medio de políticas y procesos diseñados con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas. Este sistema interno promueve los procesos de autoevaluación, autorregulación y el mejoramiento de las funciones sustantivas para contribuir al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad.

Aspecto ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.

Calidad: una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.

Ciclo de vida: etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de productos (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.

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

Condición ambiental: estado o característica del medio ambiente, determinado en un punto específico en el tiempo.

Condiciones de salud: el conjunto de variables objetivas y de auto reporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

Condiciones y medio ambiente de trabajo: aquellos elementos, agentes o factores que tiene influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a) las características generales de los locales, instalaciones, maquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y d) la organización y ordenamiento de las labores, incluido los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales.

Consulta: búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión.

Coordinador del SIGEC: Es el (la) jefe de la Oficina del Sistema Integrado de Gestión quien apoya a los Líderes de los Procesos en las actividades del SIGEC. Es el vínculo con la Alta Dirección.

Documento: información y el medio en el que está contenida.

Eficacia: grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Emergencia: es aquella situación de peligro o desastre o la inminencia de este, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigada de emergencias y primeros auxilios y en algunos casos de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud.

Enfermedad Laboral: es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgos inherentes a la actividad laboral o en el medio en el que el trabajador se ha visto a trabajar.

Evaluación del riesgo: proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Identificación de peligro: proceso para establecer si existe un peligro y definir características de este.

Impacto ambiental: cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Incidente de trabajo: Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con este, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdidas en los procesos.

Lugar de desarrollo de la Universidad: Es el municipio o distrito que el Ministerio de Educación Nacional autoriza a una institución para la prestación del servicio público de educación superior a través del otorgamiento del registro calificado a un programa académico.

Medio ambiente: entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

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

Participación: acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.

Peligro: fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

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

Prevención de la contaminación: utilización de procesos, practicas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

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

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

Representante de la Alta Dirección: Persona designada por la Alta Dirección; quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para:

- Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
- Informar a la Alta Dirección acerca del desempeño del SIGEC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Universidad de la Córdoba.

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

Riesgo: efecto de la incertidumbre.

Riesgo en SST: combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos.

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

Trabajador: persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización.

3.1. Abreviaturas

ISO: International Organization for Standardization
MECI: Modelo estándar de control interno
SIGEC: Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad
SG-SST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
SST: Seguridad y Salud en el Trabajo
SGA: Sistema de Gestión Ambiental

4. CONTENIDO

4.1. Responsabilidad

La aplicación de este manual es responsabilidad de los servidores públicos docentes y no docentes de la Universidad de Córdoba.

4.2. Referencias Normativas

El Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGEC) se encuentra regido por una amplia normatividad que reglamenta a cada uno de los mecanismos establecidos en el SIGEC y que se encuentra contemplado en el documento **Matriz de Requisitos Legales y/o Normograma (OGLE-001)** bajo responsabilidad del Proceso de Gestión Legal. Esta matriz es objeto de seguimiento por parte de los procesos Gestión Legal y Seguimiento y Control, como lo establece el **Procedimiento elaboración y/o actualización de la matriz de requisitos legales (PGLE-005).**

4.3. Contexto Situacional de la Universidad de Córdoba

La Universidad de Córdoba es una Institución de Educación Superior del orden Nacional, la cual desarrolla programas académicos en los siguientes lugares:

Campus Central ubicado en Montería capital del Departamento de Córdoba, Campus Berastegui ubicado en el corregimiento de Berástegui del municipio de Ciénaga de Oro, Campus del municipio de Lorica, Campus del municipio de Sahagún, Campus Montelíbano. Todos en municipios del departamento de Córdoba acorde a lo establecido en el plan de regionalización de la Institución.

La actividad académica de la Universidad tiene como eje dinamizador las Facultades de: Medicina Veterinaria y Zootecnia, Ciencias Agrícolas, Educación y Ciencias Humanas, Ciencias Básicas, Ciencias de la Salud, Ingenierías y Ciencias Económicas Jurídicas y Administrativas, estas se orientan por los lineamientos del Consejo Superior, el Consejo Académico y los Consejos de Facultad y funcionan a través de las unidades académicas básicas, que son los departamentos. A los departamentos están adscritos los programas académicos, los docentes y toda la infraestructura técnica y de equipos, para atender el flujo de estudiantes que ingresa semestral o anualmente mediante proceso de selección coordinado por el Proceso de Gestión de Admisiones y Registros.

Tabla 1. Lugares de desarrollo de la Universidad

LUGAR DE DESARROLLO	UBICACIÓN	DETALLE
MONTERÍA 	Carrera 6 No. 77- 305 Montería – Córdoba	Este campus central funciona en instalaciones propias de la institución donde se encuentran las Facultades de Ciencias Básicas, Educación y Ciencias Humanas, Ciencias Agrícolas, Ingeniería, Ciencias Económicas, Administrativas y Jurídicas, Ciencias de las Salud y un programa de la Facultad de MVZ. En este se desarrollan actividades administrativas y académicas de lunes a sábado.
BERÁSTEGUI 	Km 10 Vía Cereté - Ciénaga de Oro, Córdoba	Este campus funciona en instalaciones propias de la institución donde funciona la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia desarrollando actividades administrativas y académicas de lunes a sábado.
LORICA 	Lorica - Córdoba, Calle 23 No 27-157 Lorica, Córdoba.	Este campus funciona en instalaciones propias de la institución y se desarrollan actividades administrativas y académicas de lunes a sábado.

LUGAR DE DESARROLLO	UBICACIÓN	DETALLE
MONTELÍBANO 	Carrera 4 No. 18-43 Montelíbano, Córdoba	Este campus funciona en instalaciones propias de la institución y en ella se desarrollan actividades académicas.
SAHAGÚN 	Sahagún, Córdoba	Este campus funciona en instalaciones propias de la Institución, desarrollando actividades académicas.
CONSULTORIO JURÍDICO 	Calle 28 No. 6-77 Local 2 Montería, Córdoba	Este consultorio funciona en instalaciones de terceros y en él se desarrollan actividades administrativas y de proyección social para el programa de Derecho.
OTROS (Lugares donde se desarrollan convenios, proyectos internos y externos)	Donde se desarrolle cada convenio o proyecto.	Se desarrollan actividades de los procesos misionales de investigación y extensión a través de convenios o proyectos.

4.4. Plataforma Estratégica

4.4.1. Misión

La Universidad de Córdoba es una institución pública de educación superior que forma integralmente ciudadanos capaces de interactuar en un mundo globalizado, con el fin de contribuir a la transformación, innovación y desarrollo sostenible de la sociedad en el ámbito regional, nacional e internacional desde las ciencias básicas, agropecuarias, las ciencias aplicadas e ingenierías, las ciencias sociales, administrativas, jurídicas, humanas, educación y la salud. Así mismo, realiza procesos de investigación y proyección social, se fundamenta en la idoneidad académica y promueve la calidad, la innovación, el emprendimiento, la inclusión, el humanismo y los valores éticos.

4.4.2. Visión

En el 2031, la Universidad de Córdoba será un referente de alta calidad con pertinencia e innovación en sus programas académicos, aportes científicos, culturales, por el fomento de la interdisciplinariedad, el humanismo, el desarrollo sostenible y buen gobierno, que le permite desarrollar sinergias estratégicas y soluciones viables, a las necesidades de la sociedad en un contexto dinámico.

4.4.3. Principios Éticos

En aras de fortalecer la cultura universitaria, la Universidad de Córdoba promueve los siguientes principios institucionales contemplados en el Proyecto Educativo Institucional **(PEI)**:

Autonomía: La Universidad de Córdoba orienta su accionar en el marco de la Constitución Política Nacional y la ley, lo cual implica el respeto por la democracia, el pluralismo ideológico, la libertad de cátedra, de pensamiento, la tolerancia, la libertad de expresión, sin interferencia del poder público en estos asuntos, ni en el manejo administrativo o financiero de la institución, primando siempre el interés general, el bien común y el orden público, bajo la inspección y vigilancia del Estado

Integralidad. Proceso académico que busca la formación integral de los estudiantes de tal forma que adquieran competencias en lo científico, tecnológico, artístico y humanístico, de tal forma que permita la convivencia pacífica y el respeto por los valores ciudadanos

Innovación. Generación de conocimiento en el campo científico y cultural, así como la oferta de bienes y servicios producto de la innovación buscando impactar positivamente el entorno y viabilizar su transferencia a las comunidades que lo requieren. Estos procesos misionales de la Universidad se fundamentan en la interdisciplinariedad y el ejercicio ético profesional.
Calidad y Coherencia. Es la capacidad de respuesta oportuna y pertinente que la Universidad de Córdoba tiene con sus usuarios y partes interesadas a través de sus procesos institucionales, utilizando la significación de mejoramiento continuo como mecanismo para el logro de sus objetivos.

Desarrollo Sostenible. Concepto de desarrollo que permite el crecimiento económico y bienestar social sin comprometer los recursos ambientales y capacidades económicas de las generaciones futuras. La Universidad contribuye al logro de los objetivos de desarrollo sostenible ODS, establecidos por la Organización de las Naciones Unidas en correspondencia con la viabilidad institucional.

Internacionalización. Proceso cultural y económico que se ha derivado por el avance tecnológico y la necesidad de interacción de las comunidades a escala global. La Universidad de Córdoba transforma los servicios ofrecidos para impulsar el logro de competencias y servicios académicos que estén a la par de estándares a nivel mundial

4.4.4. Valores Institucionales

"Se entiende por valor todo lo favorable que tiene el ser humano y que permite su desarrollo y realización". Para que una persona se considere servidor de la Universidad de Córdoba, además de los valores exigidos por la ley, lo deben caracterizar los siguientes valores, contemplados en el Plan de Desarrollo Institucional.

Honestidad. Actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo deberes con transparencia y rectitud, siempre favoreciendo el interés general y comprometido contra toda forma de corrupción.

Respeto. Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas en su diversidad, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Sentido de Pertenencia. Ser leal e identificarse con los principios y valores que rigen en la Universidad de Córdoba, siendo parte integral de ella, defendiéndola, preservándola y propendiendo por su desarrollo.

Compromiso. Grado de consciencia de la importancia de su rol y disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia. Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos y superar los retos institucionales.

Justicia. Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

4.5. Comprensión de la Institución, necesidades y expectativas de las partes interesadas y de su Contexto

La Universidad de Córdoba establece su planificación estratégica a partir del análisis de los factores internos y externos que son pertinentes para su propósito e impactan el desempeño de la Institución, ese diagnóstico integral permite la comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas definiendo los ejes estratégicos que direccionaran su gestión en un periodo de tiempo; a partir de allí, la Universidad de Córdoba ha identificado grupos de interés los cuales implican y representan para la institución una serie de intereses, requerimientos y expectativas, así como necesidades por satisfacer, que a su vez suponen una relación directa y canales de comunicación, participación y decisión para con ella. Los Grupos de interés identificados son:

Estudiantes, Profesores, Personal Administrativo, Graduados, Sector Productivo, Directivas y Entidades territoriales.

Grafico 1. Grupos de interés

Así mismo, a partir del diagnóstico del contexto, la Institución también aborda los riesgos y oportunidades que considera necesarios. Ese diagnóstico se realiza teniendo en cuenta lo definido en el **Procedimiento formulación, seguimiento y ajuste de los planes de gobierno, otros planes estratégicos y planes operativos (PPIN-002)** y se compila en el formato **Análisis del Contexto (FPIN-027).**

En este orden de ideas, el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad se planifica a partir de la estratega institucional y define los objetivos que permiten el logro de la política, con el fin de dar cumplimiento a la Misión institucional lo cual se da a través de planes, programas y proyectos.

4.6. Alcance del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

Comprende los lineamientos y requisitos establecidos por el marco normativo externo e interno vigente, reconociendo las instancias, mecanismos y herramientas que promueven la autorregulación, autoevaluación y mejoramiento continuo, en coherencia con el contexto y dinámicas de la educación superior.

Su alcance, se enmarca en la integración del gobierno institucional, políticas, sistema interno de aseguramiento de la calidad y sistemas de gestión, que se desarrollan e implementan en la Institución, articulando entre otros:

- Proyecto educativo y plan de desarrollo institucional
- Lineamientos para la acreditación de alta calidad de programas e institución.
- Condiciones de calidad para la obtención y renovación de registros calificados.
- Sistemas de información externos e internos

- Políticas internas, proyectos, estrategias
- Normas ISO: de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y acreditación de laboratorios.
- Modelo integrado de planeación y gestión

Así mismo, el alcance definido en las certificaciones ISO esta dado por la:

> Prestación del servicio de educación superior, diseño y desarrollo de planes de estudio en pregrado y posgrado, servicios de educación continuada, investigación formativa y extensión en las facultades Medicina Veterinaria y Zootecnia, Ciencias Agrícolas, Ciencias Básicas, Ciencias de la Salud, Educación y Ciencias Humanas, Ingenierías y Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas.

4.6.1. Aplicabilidad

En el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Córdoba, se considera no aplicable el numeral 7.1.5.2 "Trazabilidad de las mediciones" de la NTC ISO 9001:2015 en los laboratorios de docencia (procesos académicos), dado que el tipo de actividad no requiere trazabilidad de las mediciones en el tiempo, obedecen a prácticas académicas según necesidades de los diferentes cursos y semestres; de allí que los equipos de esos laboratorios no requieren calibración y/o verificación para llevar a cabo ensayos o mediciones.

4.7. Composición del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGEC)

Su denominación de Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad - (SIGEC) está dado por los elementos que lo conforman, los cuales se articulan de forma que permiten una sinergia en la Institución, dinamizados a través de un conjunto de instancias, actores, políticas, herramientas, procedimientos, requisitos definidos por la normatividad interna y externa vigente, cuyo propósito fundamental es el de asegurar la calidad de nuestros programas académicos y de la Institución, en este sentido satisfacer las necesidades de los grupos de interés. Para tal fin la estructura de esta composición se muestra en la siguiente figura:

Figura 1. COMPOSICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

1. Gobernanza y liderazgo: la Gobernanza y el liderazgo en la Universidad de Córdoba se asumen como principios esenciales para el mejoramiento continuo y se reconocen como pilares en la estructura organizativa, gobernabilidad y gestión basada en enfoque por procesos, para cimentar y garantizar el compromiso de la comunidad universitaria, la definición de políticas, estrategias y decisiones colectivas en cumplimiento de la misión, proyecto educativo institucional y funciones sustantivas, siempre bajo los preceptos de la autonomía universitaria, alta calidad, transparencia y participación.

2. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC): en la Universidad de Córdoba está dado por los mecanismos e instancias articuladas a través de normas, estrategias, procesos y procedimientos, que promueven la autorregulación, autoevaluación y mejoramiento continuo, facilitando la obtención y renovación de registros calificados, acreditación y renovación de alta calidad tanto de los programas académicos como de la Institución.

Se estructura a partir de los referentes normativos definidos por el Ministerio de Educación Nacional y lineamientos CNA para acreditación de alta calidad, con base en ello, se soporta en políticas, planes, estrategias, procedimientos, instrumentos y acciones, las cuales promueven una cultura de autoevaluación, autorregulación y el mejoramiento permanente de la calidad de los programas académicos y la gestión institucional tal como se muestra a continuación:

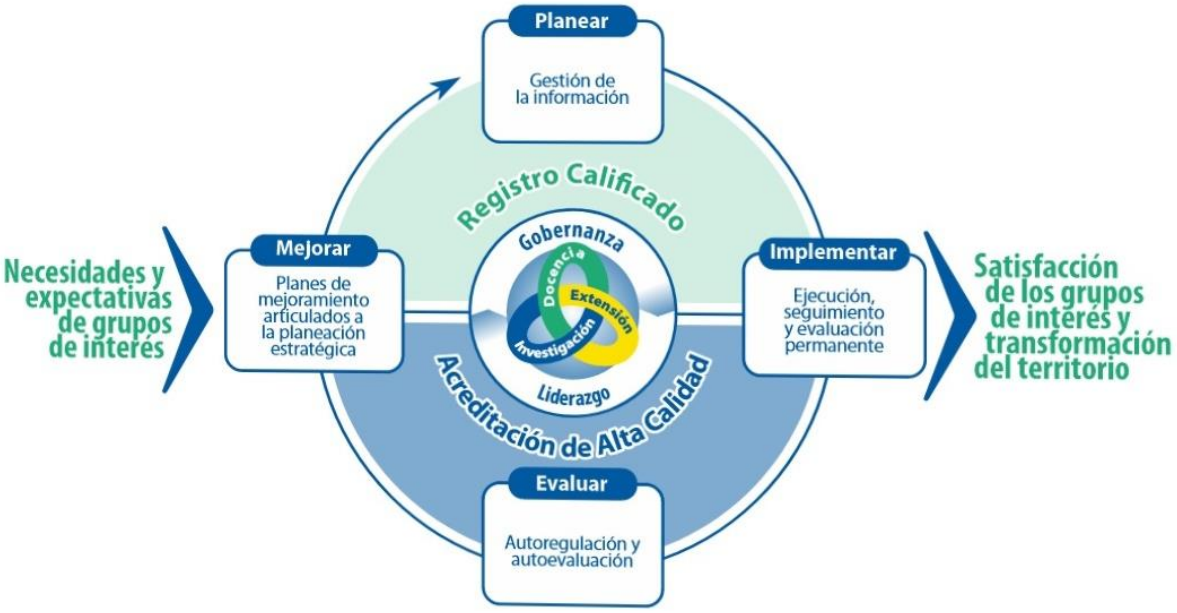

Figura 2. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE UNICORDOBA

Cada uno de los componentes del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad están articulados y se correlacionan a los componentes del Sistema Integrado para responder al compromiso de alta calidad asumido por la Institución y se describen a continuación:

- Gestión de la información: es un principio fundamental, desde la planeación estratégica de la Institución, el uso de sistemas de información internos y externos, así como el análisis de datos para la determinación de las estrategias institucionales, toma de decisiones, análisis y proyecciones a corto, mediano y largo plazo.
- Ejecución, seguimiento y evaluación permanente: desde la estructura organizativa y la gobernanza institucional se ha definido y adoptado diferentes mecanismos, actores e instancias, para implementar acciones permanentes de mejora continua, así como el seguimiento y control a la evolución del cumplimiento de las condiciones de calidad de los resultados académicos y administrativos; conocer los avances, el impacto, logros alcanzados y oportunidades de mejora en los procesos.
- Autorregulación y autoevaluación: son la capacidad institucional para analizar y reflexionar sobre la mejora de los procesos académicos y la gestión institucional, ejerciéndolo bajo principios de transparencia y coherencia garantizando la participación de todos los grupos de interés. La Universidad de Córdoba ha definido una metodología de autoevaluación, la cual orienta los procesos de autorreflexión y autorregulación en cumplimiento a las condiciones y lineamientos de calidad. Así mismo, ha establecido un cronograma de autoevaluación el cual

permite planificar y organizar la autoevaluación asignando tiempos y responsables para las actividades, y el seguimiento a la ejecución del proceso.

- Planes de mejoramiento articulados a la planeación estratégica: la Institución prioriza la asignación de los recursos del plan anual de inversión de acuerdo a su planeación estratégica la cual se encuentra debidamente alineada al proyecto educativo institucional, plan de desarrollo, plan de gobierno, planes operativos y los planes de mejoramiento producto de los procesos de autoevaluación institucional, de programas académicos y auditorías.

3. Sistemas de Gestión: en la Universidad de Córdoba, se implementan y armonizan sistemas de gestión concebidos como mecanismos que brindan una estructura y apoyo en la planificación, ejecución, autorregulación, autoevaluación y mejoramiento continuo de los procesos académicos y administrativos. Estos sistemas permiten a la institución afinar sus capacidades para alcanzar los objetivos, misión, proyecto educativo institucional y la satisfacción de los grupos de interés.

Los sistemas de gestión como componente de nuestro Sistema integrado agrupan a todos aquellos mecanismos, estrategias y/o metodologías que como institución de educación superior publica estamos obligados a implementar (requisitos legales) o que en la búsqueda de la mejora continua decidimos adoptar, dentro de estos mecanismos tenemos:

- Norma ISO9001: Sistema de Gestión de Calidad: ofrece una base sólida para organizar los procesos en torno a la gestión de las necesidades de las partes interesadas y la gestión de los procesos para lograr servicios que satisfagan a los grupos de interés.
- Norma ISO14001: Sistema de Gestión Ambiental: genera una organización en torno a la mitigación de los aspectos e impactos ambientales que como organización podemos generar fruto de nuestra prestación de servicios con el fin de asegurar la preservación del Medio Ambiente.
- Norma ISO45001: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: nos permite generar metodologías y controles para asegurar la provisión de condiciones de trabajo seguras y confortables para todos nuestros funcionarios docentes y administrativos, contratistas y visitantes.
- ISO17025: Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración: favorece la confianza y trazabilidad de los ensayos de laboratorio que son ofrecidos a la comunidad como servicios externos.
- Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG): el cual facilita la dirección, planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de la gestión institucional orientado a resolver las necesidades y problemas de los grupos de interés con integridad y calidad en el servicio, el cual permite su articulación con los sistemas de gestión y modelo de acreditación.

Todos estos sistemas son implementados en la Universidad de Córdoba buscando la articulación y complementariedad con lo dispuesto en el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, con el fin de favorecer la obtención de registro calificado y la acreditación de alta calidad de los programas académicos e institucional.

La implementación de un sistema de gestión en la Institución se desarrolla siguiendo la metodología de estructura de alto nivel, intentando correlacionar los requisitos/elementos de ese nuevo sistema a los ya implementados a nivel institucional con el fin de favorecer la integración.

Figura 3. SISTEMAS DE GESTIÓN EN UNICORDOBA

Se inicia con la etapa de identificación de requisitos y determinación del alcance. En esta fase inicial se involucra el liderazgo institucional para garantizar que el nuevo sistema se incorpora y alinea completamente con las políticas y estrategia organizacional ya definidas o incluso si es necesario realizar algún ajuste a nivel estratégico.

Posteriormente, durante la planificación y diseño de procesos y procedimientos, se consideran los elementos existentes para promover la armonización entre los diversos sistemas, estandarizando actividades, controles y recursos cuando sea posible.

Paralelamente, se establecen actividades integradas de monitoreo, seguimiento y evaluación del desempeño, mediante auditorías conjuntas, indicadores unificados, y revisión sistemática del progreso de los planes institucionales.

Finalmente, a través de los mecanismos formalizados de la institución, se identifican y priorizan oportunidades de mejora para realizar los ajustes necesarios, optimizando de forma integral el desempeño de todos los sistemas de gestión.

4. Planeación: la Universidad de Córdoba planea su desarrollo a partir de los fundamentos axiológicos establecidos en el Proyecto Educativo Institucional, el contexto interno y externo y las directrices estratégicas del Plan de Desarrollo, teniendo en cuenta los lineamientos de acreditación institucional y de programas académicos, las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, los requisitos de las normas ISO adoptadas por la institución; priorizados en un periodo rectoral el cual es documentado en el Plan de Gobierno.

Los programas académicos de la Universidad de Córdoba definen su proyecto educativo coherente con la misión y la identidad institucional, y a la vez articulado con la Plataforma Estratégica de la Universidad. Estas acciones brindan orientaciones claras para un buen gobierno y una gestión alineada con las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

5. Implementación: en la Universidad de Córdoba esta etapa garantiza el ciclo de mejoramiento continuo dado que se define como la ejecución permanente de los mecanismos, políticas, estrategias, acciones, planes, programas y proyectos que llevan a la evaluación de avances de los logros y resultados del cumplimiento de las metas, objetivos misionales y gestión institucional.

6. Seguimiento: la Universidad de Córdoba define e implementa estrategias y mecanismos de seguimiento, medición, evaluación y análisis de resultados, generando espacios de reflexión y juicios sobre su quehacer, promoviendo la automotivación, autoevaluación y autorregulación individual y colectiva de manera sistemática, oportuna y periódica, con el fin de gestionar adecuadamente sus recursos y realizar la toma de decisiones pertinente para la prestación de un servicio educativo de calidad.

7. Control: la Universidad de Córdoba en coherencia con su cultura de mejoramiento continuo, aplica herramientas para promover desde todos sus niveles el logro de sus objetivos a fin de tomar decisiones, establecer políticas, acciones y estrategias para asegurar los resultados en el planteamiento de nuevos retos institucionales, considerando el contexto e incorporándolo a su planeación estratégica.

8. Autoevaluación: la Universidad de Córdoba asume la autoevaluación como un proceso autocrítico, permanente y participativo sobre el ser, el deber ser, y el hacer histórico de la Institución, que permite evaluar los procesos misionales y administrativos de manera integral, a través del análisis de sus aciertos y oportunidades de mejora en función de una toma de decisiones eficaces que orienten la planeación y cambios institucionales, propiciando una cultura de mejoramiento continuo en cumplimiento de su dinámica social.

La autoevaluación genera espacios de análisis, construcción participativa y mejoramiento continuo que involucra todo el quehacer universitario. Esta revisión permite reconocer y evaluar los avances en el logro de los objetivos y planes formulados, sus efectos e impacto sobre cada uno de los grupos de interés, sirviendo de apoyo para la toma de decisiones.

9. Autorregulación: la Autorregulación para la Universidad de Córdoba es entendida como la conciencia que se tiene frente a la misión, visión y objetivos institucionales y con base a ello el establecimiento de controles y ajuste a los mecanismos, políticas, procesos, procedimientos, planes y estrategias que le permitan mantener y mejorar altos estándares de calidad en sus procesos académicos y administrativos.

10. Mejora Continua: la Universidad de Córdoba entiende la mejora continua como un compromiso en la gestión de los procesos y de la cultura institucional, busca mantener el desempeño y potencializar el logro de los objetivos y planes establecidos a través de la innovación , sostenibilidad y capacidad de la institución para fortalecer la alta calidad en el ejercicio académico administrativo, acorde a las necesidades del contexto, la satisfacción de los grupos de interés y la consolidación de la excelencia académica.

11. Capacidades Institucionales: la Universidad de Córdoba define la Capacidad Institucional como el conjunto de recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros, y experiencia de la institución, sumada a las habilidades, destrezas y conocimientos del talento humano, necesarios para lograr los objetivos y metas establecidas en la Misión.

LOGO DEL SIGEC:
El logo del SIGEC es un nudo Borromeo, que simboliza el entrelazamiento y articulación de los procesos misionales y sus componentes, los cuales son inseparables sin perder las características que los identifican.

Gráfico 2. Logo del SIGEC

4.7.1. Antecedentes de la implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

En el año **2004**, se obtiene la acreditación en alta calidad del programa de Ingeniería Agronómica.

En el año **2005**, la Universidad de Córdoba inició la búsqueda de la Acreditación Institucional con la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma técnica colombiana **ISO 9001:2000**.

En sus inicios el Sistema de Gestión de Calidad, con su lema: "Un camino hacia la Acreditación Institucional" fue planificado bajo el siguiente enfoque por procesos: Gestión de Contratación y Adquisición, Gestión Financiera, Gestión del Recurso Humano, Gestión de Bibliotecas y la Gestión de Bienestar Institucional.

Gráfico 3. Mapa de Procesos – Inicio del SIGEC año 2005

En ese mismo año **2005,** la Universidad de Córdoba inicia en convenio con la Universidad de Antioquia las labores para el diagnóstico e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la NTC ISO 9001: 2000, se desarrollan diplomados de formación en Gestión y Auditoría de la Calidad (participaron 29 personas entre jefes de dependencias, funcionarios públicos y docentes), en formación de asesores en Sistemas de Gestión de Calidad (Seis asesores, cinco de ellos, docentes) y en Gestión y Auditoría Ambiental, reuniones informativas con el Rector, los Vicerrectores Académico y Administrativo, Decanos y los Jefes de las diferentes dependencias Académicas y Administrativas del momento, en los registros de Actas de reunión llama la atención la afirmación constante de que: "El compromiso de las partes es fundamental para que las acciones se concreten en el logro de los objetivos", además de que en el Acta de Reunión de fecha 25 de Abril de 2005 se deja consignado que: "El Sistema de Acreditación de la Universidad en los programas, bajo el Consejo Nacional de Acreditación CNA y el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) son complementarios y éste último necesario para que se establezcan estándares de calidad en los procesos administrativos que apoyan a los académicos y poder aspirar a la Acreditación Institucional".

Se obtiene la acreditación en alta calidad del programa de **Ingeniería de Alimentos.**

El 15 de julio de **2006**, el Proyecto del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba ya estaba documentado e implementado en un 60,5%.

Se obtiene la acreditación en alta calidad del programa de **Medicina Veterinaria y Zootecnia.**

El 15 de febrero de **2007**, el Vicerrector Administrativo de la fecha: Dr. Rafael Castellano Pinedo dirige una comunicación Interna al Consejo Académico de la Universidad de Córdoba con el Asunto: Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba. "Estamos entregando con la presente una Propuesta para el montaje del sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba…", señala además que en el evento organizado por el Consejo Nacional de Acreditación- CNA, se dialogó sobre: Certificación con normas ISO 9000 de los Procesos Administrativos y de Gestión Financiera como prerrequisito de la Acreditación Institucional, en dicho evento el Dr. Javier Botero Álvarez, Viceministro de Educación, hizo las siguientes observaciones sobre la certificación ISO:9000: ***La Acreditación debe ser institucional, articulando procesos académicos, administrativos y financieros y en este sentido se propone exigir la certificación".***

En el marco de lo expresado, el Sistema de Gestión de Calidad pasa a ser un Sistema Integral de Gestión de la Calidad que busca con su implementación contribuir a la articulación de los aspectos académicos y administrativos allanando el camino hacia la Acreditación Institucional. El lema del año **2007** fue: *"Acreditación Institucional y viabilidad financiera: Alcanzarlas y hacerlas sostenibles, un reto histórico posible".*

Al mismo tiempo, se obtiene la acreditación en alta calidad del programa **de licenciatura en Informática y Medios Audiovisuales.**

El 27 de febrero del año **2008**, Se firma el Acuerdo 019 por el cual el Consejo Superior de la Universidad de Córdoba acuerda: Adoptar el Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba. Y ese mismo día el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC y IQNet aprueban la **certificación** a la Institución en NTC ISO 9001:2000.

Este mismo año la Universidad de Córdoba es seleccionada para que se le brinde asistencia técnica en la norma NTC GP 1000:2004 por parte de la Subdirección de Apoyo a las IES del Ministerio de Educación Nacional (MEN). Para este proyecto el MEN contrató con la unión temporal INALCEC-ICONTEC, la asistencia técnica de las IES públicas en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Se adopta un nuevo mapa de procesos donde se identificaron como procesos misionales: Docencia, Investigación y Extensión que son nuestra razón de ser, fundamentados además en la Misión y Visión definidas en el Proyecto de Educación Institucional.

Gráfico 4. Mapa de Procesos año 2008

El 21 de octubre de **2009**, la Universidad de Córdoba se certifica en NTC GP 1000:2004 con ICONTEC y renueva su certificación en ISO 9001, esta vez en su versión 2008. ***Estas certificaciones le son otorgadas por cuatro años, es decir que tienen como fecha de vencimiento el 20 de octubre de 2012***.

En el año **2010** se obtiene la acreditación en alta calidad del programa de **Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades – Ingles.**

En el año **2013** la Universidad de Córdoba participa en la Convocatoria "Fomento al Mejoramiento de la Calidad en las IES – 2013", cuya finalidad era la de fortalecer los procesos de acreditación institucional en las Instituciones de Educación Superior Publicas que aún no la hubiesen obtenido, asignando una Acreditada que acompañara el proceso, es así como nuestra Institución es favorecida y firma entonces el convenio 734 de 2013 entre el Ministerio de Educación Nacional y la Universidad de Córdoba teniendo como asesora a la Universidad de Antioquia. Fueron tres fases las desarrolladas en el marco del convenio:

1. fase 1: desarrollar el diagnóstico y la formulación del plan de acción para la institución de acuerdo con sus características, y con los factores contemplados por los "lineamientos para la acreditación institucional" del Consejo Nacional de Acreditación – CNA.
2. fase 2: desarrollar el sistema de acreditación y modelo de Autoevaluación Institucional de la Universidad de Córdoba.
3. fase 3: definir las estrategias para implementar el sistema de acreditación institucional y el modelo de autoevaluación institucional.

En diciembre del año **2014,** la Universidad de Córdoba presenta el documento de apreciación de condiciones iniciales ante el Consejo Nacional de Acreditación, primer paso para someterse al proceso de otorgamiento de la Acreditación Institucional, en consecuencia, consistió en orientar el ejercicio de autoevaluación y de hacer consciente a la institución de si reunía o no las condiciones que le permitirían adelantar, con probabilidades de éxito, el proceso de acreditación.

En el año **2015,** la Universidad recibió visita de apreciación de condiciones iniciales, en esta visita, el Consejo Nacional de Acreditación obtuvo una visión preliminar de la institución como un todo, a través del análisis de aspectos tan diversos como el cumplimiento de las normas legales vigentes, la organización académica y administrativa, el profesorado, los recursos físicos y financieros y el clima institucional predominante a partir del cual surgieron unas recomendaciones que debían ser atendidas como prerrequisito para iniciar el proceso de autoevaluación institucional. Como resultado de la visita, se estableció un plan de mejoramiento, el cual respondía a las recomendaciones para ser implementando con vigencia hasta el año 2016.

Ese mismo año, el Comité Institucional de Calidad y Coordinación de Control Interno revisan y realizan cambios al mapa de procesos de la Universidad de Córdoba, dadas las nuevas tendencias que rigen en materia de Educación Superior y la necesidad de alcanzar la Acreditación Institucional, incluyendo tres (3) nuevos procesos: Internacionalización como proceso Estratégico; Gestión de Admisiones y Registro y Gestión de Biblioteca como procesos de apoyo.

En el año **2016** se inicia el plan de integración del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo exigido por la normatividad vigente, al Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Institución.

Así mismo, se realiza el proceso de autoevaluación institucional, haciendo la recolección y consolidación de la información con el fin de tener las evidencias para emitir los juicios de calidad en cada uno de los factores definidos en los lineamientos, se inicia la elaboración del documento para radicación ante el Consejo Nacional de Acreditación.

El 21 de junio de **2017**, el Comité Institucional de Calidad y de Coordinación del Sistema de Control Interno aprobó el nuevo diseño del Mapa de Procesos de la Universidad de Córdoba, en el cual se ilustra mejor la integración e interacción entre los procesos. Se modifica como resultado del proceso de autoevaluación institucional, donde se evidencia la necesidad de definir como proceso estratégico la Internacionalización e incluye como procesos de apoyo a Gestión de Bibliotecas y Gestión de Admisiones y Registros. Esta nueva figura muestra también la importancia que tiene para la Institución la definición de los requisitos como elementos de entrada para la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y grupos de interés.

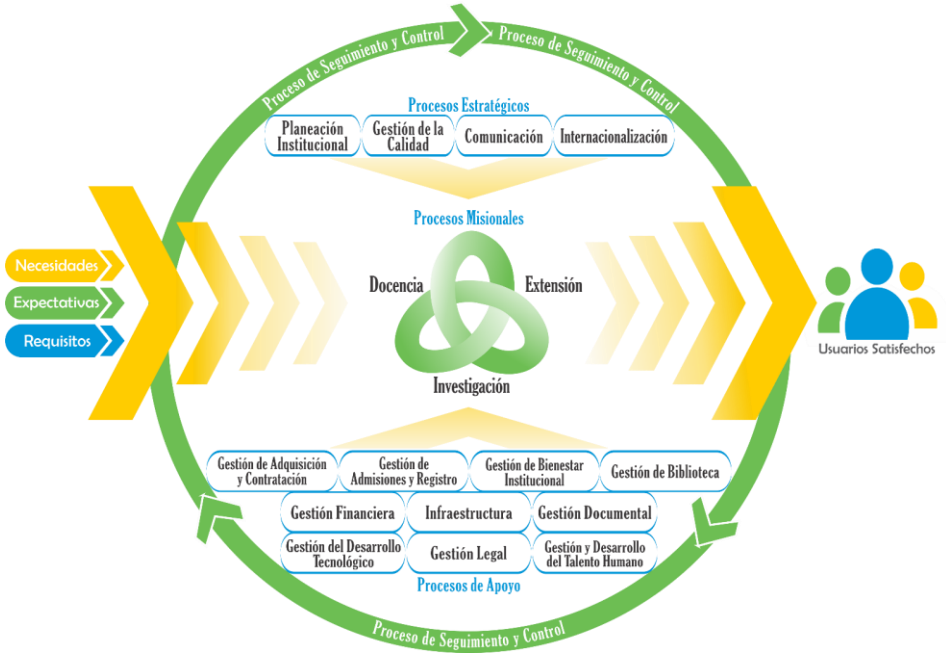

Gráfico 5. Mapa de Procesos año 2017

El 19 de Julio se radica el documento de autoevaluación institucional ante el Consejo Nacional de Acreditación.

Se obtiene la acreditación en alta calidad de los programas:

- Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana
- Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes
- Licenciatura en Educación Artística
- Licenciatura en Ciencias Sociales

En ese mismo año, en comité Institucional de Calidad y Coordinación de Control Interno revisan la política del SIGEC y realizan cambios en cumplimiento de la Misión y Visión Institucional, aprobándose la nueva versión así:

"La Universidad de Córdoba, en cumplimiento de su misión, planea, diseña, ejecuta, autoevalúa y mejora continuamente sus procesos académico-administrativos en búsqueda de la excelencia académica, la satisfacción de sus usuarios y grupos de interés; teniendo en cuenta el marco legal, los principios institucionales, la gestión y prevención de riesgos laborales, riesgos de corrupción y riesgos asociados a los procesos, la preservación del ambiente, la competencia del talento humano y la eficiencia en el manejo de los recursos".

El **3 de noviembre** del año **2017** ICONTEC certifica que el sistema de Gestión de la Universidad de Córdoba ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en la Norma NTC ISO 9001:2015.

El 14 de diciembre de **2018** ICONTEC renueva la certificación del sistema de Gestión de calidad de la Universidad de Córdoba y otorga certificado de reconocimiento por los 10 años de permanencia y compromiso como empresa certificada en NTC ISO 9001 en la región.

En el año **2019,** se obtuvo la Acreditación de Calidad Internacional en el Sistema ARCUSUR de los programas Ing. de Alimentos e Ing. Agronómica. Este mismo año se da inicio al diseño, documentación e integración del Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma NTC ISO 14001:2015 al SIGEC.

El 22 de marzo de **2019**, la Universidad de Córdoba obtiene **la Acreditación Institucional de Alta Calidad** reconocimiento hecho por el Ministerio de Educación Nacional a través de la Resolución 2956 de 2019.

En el año **2020**, se obtuvo la certificación del SG-SST bajo la NTC ISO 45001:2018. Así mismo, se obtuvo la Acreditación del laboratorio de Suelos bajo la NTC ISO/IEC 17025:2017.

En el año **2021**, se obtuvo por primera vez la acreditación de alta calidad de 2 programas de Maestría: Maestría en Microbiología Tropical y Maestría en Ciencias Agroalimentarias. Y en diciembre de ese año, el Consejo Superior de la Universidad de Córdoba aprueba el Plan de Desarrollo Institucional, donde se propone una nueva plataforma estratégica para la Institución por un horizonte de 10 años.

En julio del año **2022**, se recibió la visita de evaluación externa por parte del Consejo Nacional de Acreditación para la renovación de la Acreditación Institucional.

Se renovó la Acreditación en Alta Calidad a los siguientes programas:

- Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deporte
- Licenciatura en Lenguas Extranjeras con énfasis en inglés
- Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana
- Licenciatura en Educación Artística
- Licenciatura en Ciencias Sociales

Se otorgó por primera vez la Acreditación en Alta Calidad a los siguientes programas:

- Bacteriología
- Química

El 11 de enero de **2023**, la Universidad de Córdoba obtiene **la Reacreditación Institucional de Alta Calidad** esta vez por un periodo de seis (6) años, reconocimiento hecho por el Ministerio de Educación Nacional a través de la Resolución 0020 de 2023.

El 1ro de diciembre de **2023**, la universidad recibió la recertificación en las **normas ISO 9001 y 45001**, que reafirman el compromiso y avances del sistema de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo, respectivamente. Además, se otorgó la certificación **ISO 14001**, reconociendo el esfuerzo y dedicación en la implementación de un sistema de gestión ambiental efectivo y sostenible.

En el año 2024, se actualiza el Acuerdo por el cual se reglamenta la estructura del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad mediante Acuerdo 057 de 2024.

4.7.2. Modelo de Operación por Procesos

El SIGEC se basa en el enfoque por procesos como una herramienta de gestión y elemento de control, cuyo propósito principal está orientado a mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión institucional y la capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, para ello ha identificado y diseñado 18 Procesos entre Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Seguimiento y Control, debidamente articulados con el propósito de asegurar y mejorar la calidad de la Institución y sus funciones esenciales de Docencia, Investigación y Extensión.

Las caracterizaciones para cada uno de los procesos se anexan a este manual y describen aspectos generales de los mismos, actividades enmarcadas en el ciclo PHVA, con sus respectivas responsabilidades y recursos y se convierten en elemento complementario a la descripción que presenta este Manual.

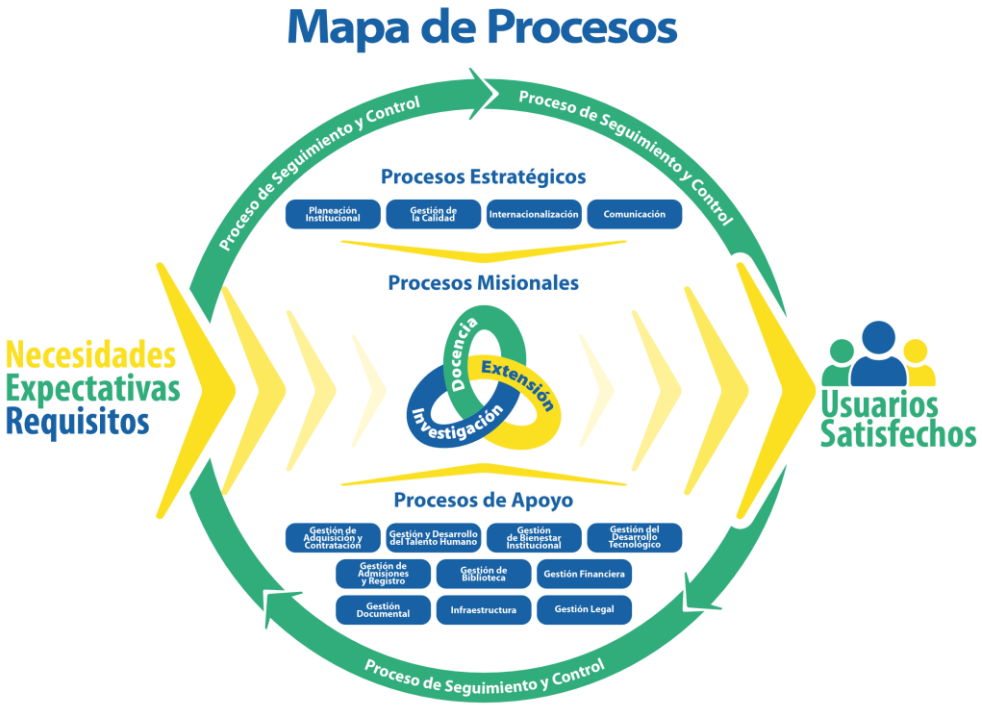

Gráfico 7. Mapa de procesos actual

4.8. LIDERAZGO Y COMPROMISO

4.8.1. Estructura funcional del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad. Para la Universidad de Córdoba, los elementos fundamentales para el cumplimiento de su propósito son:

- **Alta Dirección:** cuya gobernanza y liderazgo en la Universidad de Córdoba, se encuentra bajo responsabilidad de:

  - Consejo Superior
  - Consejo Académico
  - Rector
  - Vicerrectores
  - Decanos
  - Líderes de proceso y jefes de oficina.

- **Estructura de gobierno y decisión:** formalmente reconocidas en la estructura organizacional de la Universidad, cuyas funciones determinan su importancia en el sistema integrado de gestión y aseguramiento de la calidad.

  - Consejo superior
  - Consejo Académico
  - Comité de Autoevaluación y Acreditación Institucional
  - Consejo de Facultad
  - Comité de Acreditación y Currículo de Programas Académicos
  - Comité Institucional de Calidad y de Coordinación de Control Interno

  Así mismo, resulta importante en la estructura funcional del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, la autoridad y responsabilidad de las siguientes dependencias en la autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo de la Institución:

  - Dirección de Planeación y Desarrollo
  - Oficina de Autoevaluación y Acreditación Institucional
  - Oficina del Sistema Integrado de Gestión
  - Oficina de Control Interno

- **Grupos de interés:** se refiere a cada una de las partes interesadas en el proceso de autorregulación, autoevaluación y mejoramiento continuo, en donde cada uno cumple con roles específicos, los cuales han sido definidas y caracterizadas por la institución.

4.8.2. Enfoque al Cliente

El SIGEC determina los requisitos de sus grupos de interés a través de la comprensión de la Institución y el análisis de su contexto, liderado por el Proceso de Planeación Institucional. Así mismo cada proceso determina en su Matriz de Caracterización a partir del análisis del contexto donde se han identificado sus usuarios. Su cumplimiento se asegura a través de una adecuada planificación del servicio realizada con base en los requisitos identificados y se verifica mediante los mecanismos de seguimiento y control definidos en la Institución.

4.8.3. Política del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

La Universidad de Córdoba cuenta con el documento **Política del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad**, en el que se establece el compromiso de la Institución con el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y su mejora continua acorde a su Misión, así:

"La Universidad de Córdoba, en cumplimiento de su misión, gestiona, autoevalúa, autorregula y mejora continuamente sus procesos académicos-administrativos, contribuyendo a la transformación, innovación y desarrollo sostenible de la sociedad, para la satisfacción de los grupos de interés, teniendo en cuenta el marco legal, los principios institucionales, la gestión y prevención de riesgos laborales, de corrupción y asociados a los procesos, la protección del medio ambiente y la participación y consulta de la comunidad universitaria, a través de la competencia del talento humano, la eficiencia en el servicio y en el manejo de los recursos".

La política es difundida a la comunidad universitaria, mediante diferentes estrategias de comunicación tales como murales, página web institucional, boletines, charlas, reuniones en las que participa el personal docente y no docente, entre otros.

4.8.4. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Institución

La Alta Dirección define las autoridades del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGEC) a través de su Estructura Orgánica y las responsabilidades de los funcionarios en el Manual Especifico de Funciones, Requisitos Mínimos y Competencias Laborales; así como en el marco normativo interno, la **Matriz de Autoridades y Responsabilidades SIGEC (OGRH-002)** y en los procedimientos establecidos por los Procesos, los cuales son comunicados y difundidos a los funcionarios involucrados.

4.8.4.1 Representante de la Alta dirección

La Universidad de Córdoba ha definido como Representante de la Alta Dirección ante el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad al Vicerrector Administrativo, quien independientemente de otras funciones, tiene la responsabilidad y autoridad según lo definido en el documento en la **Matriz de Autoridades y Responsabilidades SIGEC (OGRH-002)** de:

a) Asegurar de que se establecen, implementan, mantienen y mejoran los procesos.

b) Asesorar a la Rectoría en la toma de decisiones para que se garantice la disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros que sean necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
c) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
d) Fomentar la cultura de calidad al interior de la Institución asegurando que se promueva la toma de conciencia en el cumplimiento de los requisitos de la normatividad aplicable a la Institución, los propios de la Organización y los de los usuarios, en todos los niveles.

4.8.5. Consulta y participación de los trabajadores

4.8.5.1. Consulta

La Universidad de Córdoba cuenta con los siguientes mecanismos de consulta:

Tabla2. Mecanismos de consulta

Mecanismo de consulta	Público objetivo	Responsable
Página web	Comunidad universitaria y comunidad en general	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Publicas
Chat admisiones	Estudiantes	Oficina de Admisiones y Registro y Control Académico
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias SPQRSD	Comunidad universitaria y comunidad en general	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Publicas
Correos electrónicos: comunicaciones@correo.unicordoba.edu.co seguridadysaludeneltrabajo@correo.unicordoba.edu.co cerocorrupcion@correo.unicordoba.edu.co	Comunidad universitaria y comunidad en general	▪ Oficina de Comunicaciones y Relaciones Publicas Responsable del SG-SST ▪ Oficina de Control Interno
Audiencia pública de rendición de cuentas	Comunidad universitaria y comunidad en general	▪ Dirección de Planeación y Desarrollo ▪ Oficina de Comunicaciones y Relaciones Publicas
Comités de acreditación y currículo de programas y Consejos de Facultad	Estudiantes	Facultades y Programas Académicos
Asambleas de docentes y estudiantes	Docentes y estudiantes	▪ Rector ▪ Vicerrectores
Redes sociales: twiter: @unicordoba_col; Facebook:	Comunidad universitaria y	Oficina de Comunicaciones y

Mecanismo de consulta	Público objetivo	Responsable
Unicordobamonteria; youtube: unicortv; Instagram: unicordoba_colombia.	comunidad en general	Relaciones Publicas
Diagnóstico de necesidades de capacitación	Funcionarios administrativos y docentes	Oficina de Gestión de Talento Humano

4.8.5.2. Participación

La Universidad de Córdoba cuenta con los siguientes mecanismos o instancias de participación:

Tabla 3. Mecanismos de participación

Mecanismos/Instancias	Población participante	De qué manera participan
Consejo Superior	Representante por estamento	Máximo órgano de decisión de la institución
Consejo Académico	Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector de Investigación y Extensión, Decanos, Docente Representante y Estudiante Representante.	Máximo órgano de decisiones académicas de la institución
Comité de Autoevaluación y Acreditación Institucional	Vicerrectores, docente representante, estudiante representante, líder del proceso de planeación, líder del proceso gestión de la calidad y líder del proceso seguimiento y control.	Coordinando actividades para el buen funcionamiento de la autoevaluación y acreditación de programas e institucional.
Autoevaluación Institucional	Todos los grupos de interés de la Universidad	Según lo dispuesto en el documento de la política de autoevaluación institucional.
Comité Institucional de Calidad y de Coordinación del Sistema de Control Interno	Rector, vicerrectores, líderes de proceso y decanos.	Mejoramiento del SIGEC.
Consejos de Facultad	Decanos, jefes de departamento, Docentes representante, estudiantes representante y egresado representante.	A través de la dirección, gobierno y control de la facultad.
Comités de Acreditación y Currículo de Programas	Docentes y estudiantes	Coordinando políticas y acciones de acreditación de los programas académicos.
COPASST	Funcionarios administrativos y docentes	Con la promoción y vigilancia del cumplimiento de las normas aplicables en materia de SST.

Mecanismos/Instancias	Población participante	De qué manera participan
Comité de Convivencia Laboral	Funcionarios administrativos y docentes	A través de la prevención del acoso laboral con el fin de proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en el trabajo.
Comité de Seguridad Vial	Funcionarios administrativos y docentes	Planteando, diseñando y midiendo el cumplimiento de las acciones que permitan generar conciencia entre el personal y lograr objetivos a favor de la seguridad vial en la empresa y la vida cotidiana de sus integrantes.
Comité operativo de Emergencias Brigada de Emergencias	Funcionarios administrativos y docentes	Organizándose y preparándose para actuar antes, durante y después de una emergencia.
Comité Ambiental	Funcionarios administrativos y docentes	Planteando y diseñando estrategias encaminadas a fortalecer la gestión ambiental.
Inducción y Reinducción a estudiantes y funcionarios	Estudiantes y funcionarios	Con la asistencia a las actividades de inducción y reinducción
Capacitaciones	Funcionarios administrativos y docentes	Con la asistencia a las capacitaciones
Audiencia pública de rendición de cuentas	Comunidad universitaria y comunidad en general	Asistencia a la audiencia pública, presentación de propuestas o inquietudes relacionadas con la gestión institucional y los temas de universidad direccionados al correo rendicióndecuentas@correo.unicordoba.edu.co – preguntas in situ sobre los temas abordados en la audiencia pública luego de la presentación magistral realizada por el rector o la alta dirección, interacción con la redes sociales de la Universidad, chat interactivo en la web en el momento de la audiencia pública donde se reciben preguntas.
Emisora institucional	Comunidad universitaria y comunidad en general	Participando en los programas radiales emitidos en la emisora.
Estrategias de comunicación participativa y sensibilización del SIGEC	Comunidad universitaria	A través de juegos didácticos virtuales, visitas a las facultades y dependencias.

4.9. PLANIFICACIÓN

4.9.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Universidad de Córdoba ha definido el modelo de administración de riesgos, liderado por el proceso de Seguimiento y Control, este modelo permite a los procesos la planificación para abordar los riesgos de gestión de los sistemas implementados por la Universidad atendiendo a las normas adoptadas, el cual inicia con la identificación, análisis, valoración y finalmente las acciones para el control de los riesgos de la Institución facilitando su gestión. De igual manera, lidera la planificación de las acciones que deben abordar los procesos de los riesgos surgidos a partir del análisis del contexto y que se consideran de alto impacto en la gestión institucional.

Así mismo desde el Proceso de Planeación Institucional en conjunto con cada proceso a partir del análisis del contexto determinarán las oportunidades que se abarcarán y se determinará el abordaje que dará a dichas oportunidades las cuales deben ser intervenidas en el formato **FGDC-023 Plan de Mejoramiento** y las que se consideren estratégicas a través de POA y plan de gobierno.

4.9.1.1 Gestión de peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo

En el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo la gestión de los peligros y riesgos operativos para la SST, se desarrolla en el proceso de Gestión del Talento Humano bajo la metodología establecida por ICONTEC en su Guía Técnica GTC 45, la cual es documentada en la **Matriz de Identificación de Peligro, Evaluación y Valoración de Riesgos (FGRH-116)** bajo responsabilidad de este mismo proceso, con la cual la Universidad se compromete a establecer, implantar y mantener procesos para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo usando una jerarquía de controles.

4.9.1.2 Aspectos e impactos – riesgos y oportunidades en materia ambiental.

La Universidad de Córdoba determina los aspectos que en el desarrollo de las funciones de los procesos puedan tener un impacto ambiental significativo, teniendo en cuenta lo definido en el Instructivo Aspectos e impactos, riesgos y oportunidades en materia ambiental (IGDC-002). La información es recopilada en la **Matriz de Aspectos e impactos, riesgos y oportunidades.**
Acorde con los requisitos de la norma ISO 14001, el Gestor Ambiental debe considerar y planificar cómo va a tomar acciones para abordar: Aspectos ambientales significativos, requisitos legales, riesgos y oportunidades ambientales. Este ejercicio se abordará a través del formato **FGDC-034 Matriz de Planificación Ambiental.**

4.9.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

4.9.2.1. Objetivos Estratégicos Institucionales (Plan de Gobierno).

Los objetivos del SIGEC corresponden a los ejes estratégicos del Plan de Gobierno definido en la Institución, se configuran desde el Plan de Desarrollo, y se operativizan por medio de las acciones estratégicas propuestas.

El Comité Institucional de Calidad y de Coordinación del Sistema de Control Interno aprueba estos objetivos coherentes con la política establecida, se referencian en el documento **Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.**

4.9.2.2. Objetivos del Sistema de Gestión Ambiental.

Para dar cumplimiento al componente ambiental determinado en la Política del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, y de esta forma lograr la mejora continua de su desempeño, la Universidad ha definido los siguientes objetivos.

OBJETIVOS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
Diseñar e implementar iniciativas y proyectos que reduzcan la huella de carbono de la universidad, mejoren la eficiencia en el uso de recursos naturales y energéticos, fortalezcan la resiliencia de la institución frente a los efectos del cambio climático, y promuevan una gestión integral de residuos para minimizar el impacto ambiental y fomentar prácticas sostenibles en toda la universidad.	Cumplimiento del Programa Unicórdoba Sostenible $\boldsymbol{Cumplimiento\ del\ Programa}$ (%) = $\boldsymbol{Actividades\ Ejecutadas / Actividades\ Programadas\ x}$ 100
Desarrollar y ejecutar actividades de educación y sensibilización ambiental dirigidas a toda la comunidad universitaria, con el fin de promover una mayor conciencia y participación en prácticas sostenibles, y así fortalecer la cultura ambiental institucional.	Cumplimiento del Programa Cultura Ambiental $\boldsymbol{Cumplimiento\ del\ Programa}$ (%) = $\boldsymbol{Actividades\ Ejecutadas / Actividades\ Programadas\ x}$ 100

4.9.2.3. Objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para dar cumplimiento del componente de seguridad y salud en el trabajo determinado en la Política del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, y de esta forma lograr la mejora continua de su desempeño, la Universidad ha definido los siguientes objetivos.

OBJETIVOS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
Implementar programas de bienestar laboral y psicosocial que faciliten una vida equilibrada en el ámbito económico, físico y psicológico.	Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del programa integral de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial y bienestar laboral.
Fortalecer la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud e el Trabajo.

4.9.2 Planificación de la gestión de cambios del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

La Universidad de Córdoba gestiona los cambios que puedan afectar al Sistema, atendiendo a lo establecido en el **Procedimiento de Gestión de Cambios del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad**, con el fin de garantizar su integridad.

4.10. APOYO

4.10.1. Gestión de Recursos.

La Universidad de Córdoba ha establecido dentro de sus procesos de Apoyo el Proceso de Gestión Financiera, el cual tiene como objetivo "Planear, ejecutar y controlar los recursos financieros de la Universidad de Córdoba, con miras al cumplimiento de la misión institucional, soportados en los objetivos y políticas aprobadas en la normatividad legal vigente, garantizando en todo momento la confiabilidad de la información financiera".

El proceso de Gestión Financiera tiene documentado el procedimiento **Elaboración y Aprobación del Presupuesto (PGFI–005)**, el cual describe como se proporcionan todos los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento del SIGEC y la mejora continua en su eficacia y la satisfacción de nuestros clientes.

4.10.2. Talento Humano

El proceso de Gestión y Desarrollo del Talento Humano como proceso de apoyo es el encargado de determinar y proporcionar el personal docente y no docente necesario para la prestación del servicio de educación superior en sus dimensiones misionales.

4.10.3. Infraestructura.

Entre los procesos de apoyo se encuentra el proceso de Infraestructura, el cual tiene como objetivo "Gestionar, planear y ejecutar las actividades que garanticen el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física y tecnológica de la Institución, así como las actividades de apoyo logístico; con el fin de proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Institución", para lo cual se tiene establecido el **Procedimiento de Infraestructura (PINF-001)** donde se establecen los lineamientos para mantener la infraestructura necesaria, apropiada y segura en la Universidad de Córdoba, mediante la planeación del mantenimiento preventivo y oportuna respuesta del mantenimiento correctivo derivado de la aplicación del **Procedimiento para la realización de Inspecciones de Seguridad (PINF-011)**, que abarca herramientas, equipos, infraestructura, vehículos, emergencias, orden y aseo.

En el Proceso de Desarrollo Tecnológico, se encuentran los procedimientos **Mantenimiento preventivo de la red (PGDT–004)**, **Mantenimiento correctivo de equipos activos de red (PGDT–007)**, y **Procedimiento de mantenimiento de hardware y software (PGDT-013)**, que definen los mantenimientos de Hardware y Software, necesarios para el normal funcionamiento de los sistemas de comunicación de la Institución.

4.10.4. Ambiente de Trabajo.

La Universidad de Córdoba determina, proporciona y mantiene el ambiente de trabajo necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad en la prestación del servicio educativo, a través de las actividades realizadas por los procesos de Bienestar Institucional y Gestión y Desarrollo del Talento Humano en lo relacionado con los factores sociales y psicológicos; y a través de la gestión de los factores físicos realizada por el proceso Infraestructura.

Así mismo, mediante la identificación de los agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de todos los trabajadores, además del cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales desplegada en el nomograma de la institución.

Anualmente se define y asigna en el presupuesto, los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para la implementación, revisión y mejoramiento de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

4.10.5. Recursos de seguimiento y trazabilidad de las mediciones

El Proceso de Infraestructura es el responsable de realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de los Laboratorios que prestan servicios a los Procesos de Docencia, Investigación y Extensión; así mismo la calibración de los equipos utilizados por los Laboratorios Acreditados o de venta de servicios, los cuales de acuerdo a sus necesidades han definido un programa de calibración con proveedores acreditados bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025, conservando los registros que sean generados.

Todos los equipos se encuentran identificados a través del formato **Hoja de Vida de Equipos (FINF-084)** y poseen los registros de los mantenimientos realizados.

Con relación a los equipos utilizados para realizar mediciones ambientales, se debe solicitar a la empresa contratada para ejecutar esas actividades los certificados de calibración de los equipos utilizados en cada una de las mediciones que se realicen en la institución.

4.10.6. Gestión del Conocimiento en la Institución

En la Universidad de Córdoba se determinan los conocimientos necesarios para la debida operación de los procesos del SIGEC, bajo la responsabilidad del Proceso de Gestión del Talento Humano quien lo definió en el **Procedimiento Capacitación de Servidores Públicos (PGRH-036)** el cual aplica a todos los servidores públicos, e inicia desde el diagnóstico de necesidades de formación hasta la evaluación de impacto de los conocimientos adquiridos en las actividades formativas que son recibidas por los mismos.

4.10.7. Conocimiento de la Organización, Competencia y Formación.

El proceso de Gestión y Desarrollo del Talento Humano es el encargado de gestionar el conocimiento y las competencias necesarias del Talento Humano de la Institución, en forma oportuna y eficiente en un ambiente laboral favorable.

En la descripción que realiza el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Universidad de Córdoba, se encuentra determinados los requerimientos de las competencias tanto comportamentales como comunes para los servidores públicos no docentes; las del personal temporal en el Plan de provisión de personal temporal; las del personal docente en las convocatorias de vinculación de personal docente y en el Estatuto del Personal Docente, donde se definen las funciones académicas de acuerdo a las categorías del Escalafón.

La formación requerida para lograr la competencia se encuentra especificada en el Plan Institucional de Capacitación Administrativo y Docente. La Oficina de Gestión de Talento Humano certifica mediante oficio, el cumplimiento de estas competencias en cada uno de los requisitos que se requieren.

Para garantizar que los servidores públicos, docentes y no docentes, sean conscientes de la política del sistema integrado de gestión y aseguramiento de la calidad, los objetivos del SIGEC pertinentes, su contribución a la eficacia y mejora del SIGEC, las consecuencias del incumplimiento de los requisitos aplicables a la Institución se han establecidos jornadas de socialización y sensibilización. Para la formación, competencia y toma de conciencia en términos de Seguridad y Salud en el Trabajo la Universidad diseña una Línea Temática dentro Plan Institucional de Capacitación, en la que consignan los temas técnicos en la materia que cada rol debe desarrollar de forma periódica.

Toda la información necesaria para determinar el cumplimiento de las competencias y formación se encuentra anexada a la hoja de vida del servidor y se encuentra administrada mediante el uso del formato **Lista de Chequeo para Posesión (FGRH – 122)** y el Formato **Lista de Chequeo para Organización de Historias Laborales (FGRH – 121)**

4.10.8. Toma de conciencia

El proceso Gestión y Desarrollo del Talento Humano, es el responsable de generar en los funcionarios de la institución la toma de conciencia en temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Córdoba, con el apoyo de los procesos Gestión de la Calidad y Comunicación.

4.10.9. Comunicación

La Universidad de Córdoba, ha definido la comunicación como un eje estratégico e indispensable, no solo en la difusión de la información sino, en el fortalecimiento de la imagen de la Institución al interior del claustro universitario, en el entorno local, regional, nacional e internacional, mediante la implementación de estrategias de comunicación y participación, el uso de medios, la identidad corporativa, relaciones públicas, métodos de comunicación efectivos y creación de contenidos acordes con la misión, planes y proyectos institucionales, que permitan la interacción con sus públicos y la satisfacción de sus usuarios y grupos de interés; por ello cuenta con diferentes canales de comunicación para la difusión de las políticas e información en cumplimiento de sus funciones, tales como:

a) Matriz de flujo de comunicaciones – (OCOM-001).
b) Página web: www.unicordoba.edu.co
c) Boletín virtual
d) Correo institucional
e) Circuito interno de tv
f) Prensa: periódico "El Faro"
g) Redes sociales: twitter: @unicordoba_col; Facebook: Universidad de Córdoba; youtube: unicordobatv; Instagram: unicordoba_colombia.
h) Boletines internos: Boletín NotiCalidad, boletín institucional Unicórdoba Te Cuenta – Boletín Noticontrol
i) Radio: Unicórdoba Estéreo 90.0 FM.
j) Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: el cual dispone de medio telefónica, buzones físicos dispuestos en sitios estratégicos de la Institución, pagina web http://pqrs.unicordoba.edu.co/open.php y el correo electrónico sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co.

Así mismo la universidad ha establecido una Política de Comunicación que direcciona y propende por una comunicación oportuna, veraz, transparente, confiable y entendible, que difunda acciones enfocadas a generar relaciones con el entorno a través de la emisión de información de interés y necesaria en la construcción de comunidades generadoras de cambio social, esta se une a las estrategias contenidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual define las estrategias y mecanismos para informar sobre el desempeño de la Institución a toda la comunidad universitaria y afianzar el clima organizacional, con una vigencia de tres (3) años, definido por el Proceso de Comunicaciones.

4.10.10. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas son los espacios de interlocución, participación social y divulgación de la gestión de la Universidad de Córdoba a la comunidad universitaria, donde se evidencia y dan a conocer los avances y ejecuciones de las obras, planes y acciones ejecutados o por ejecutar, con la finalidad de generar ambientes de transparencia, confianza y control.
La estrategia de Rendición de Cuentas está consignada en el Plan Estratégico de Comunicaciones con actividades específicas que le apuntan a la publicación y divulgación de información referente a la gestión de la administración institucional y las acciones adelantadas sobre seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental; se soporta a través de procedimiento y tiene como base la **Matriz de autoridades y responsabilidades SIGEC (OGRH-002),** donde se especifica como rinde cuentas cada rol definido en la institución.
La creación de la estrategia de Rendición de Cuenta parte desde los ejes estratégicos propuestos en el Plan de Gobierno de la Alma Máter, de allí se analizan cada uno de los medios por los cuáles será difundida la información institucional.

Se utilizan los medios como prensa, radio, televisión, página web, redes sociales (Internos y externos), correos institucionales, publicidad. Así mismo, anualmente se realiza la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, que es el mecanismo donde el Rector de la Universidad da a conocer a toda la comunidad universitaria y comunidad en general los resultados de la gestión realizada en el cumplimiento del plan de gobierno.

La rendición de cuentas va dirigida a estudiantes, docentes, funcionarios, egresados, entidades públicas, privadas, medios de comunicación, instituciones académicas, veedores, comunidad en general.

4.10.11. Gestión Documental

4.10.11.1 Generalidades

La Universidad de Córdoba ha documentado el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad – SIGEC a través de una estructura documental que tiene como objetivo general describir el Sistema, establecer requisitos, estandarizar las actividades para asegurar que los servicios que se prestan tengan la misma calidad, establecer puntos de control que garanticen la prestación eficaz de los servicios, como herramienta para la comunicación de la información Institucional y para obtener la evidencia de los resultados de la gestión y poder tomar decisiones con base en información objetiva.

Esta estructura está conformada por cinco (5) niveles definidos de la siguiente manera:

- En el primer nivel se encuentra el Manual de Calidad, documento que describe la operación del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, la política, objetivos y alcance.
- En el segundo Nivel se encuentran las caracterizaciones de los procesos, los cuales son los documentos que especifican la secuencia e interacción de los procesos y sus actividades, estructuradas bajo el ciclo PHVA.
- En el tercer Nivel se encuentran los procedimientos, los cuales establecen los pasos, responsables y la descripción de las actividades que desarrollan los procesos del SIGEC.
- En el cuarto nivel están Manuales e Instructivos, estos corresponden a las especificaciones técnicas que se requieren para llevar a cabo algunas actividades establecidas en los procesos.
- En el quinto nivel se encuentran los formatos y otros documentos; los formatos corresponden a los documentos utilizados para registrar la información que permiten obtener evidencia del desarrollo de las actividades y el desempeño del Sistema.

  Dentro de la categoría otros documentos se encuentran los Programas, Matrices, Planes, entre otros.

4.10.12. Control de Documentos.

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad se controlan, con base en lo establecido en el **Procedimiento para el Control de Documentos (PDGC-001)** donde se establecen las directrices para elaborar, revisar, aprobar, actualizar y controlar los documentos requeridos para la realización de las actividades.

Como apoyo a este Procedimiento, se utiliza el **Instructivo para la edición de documentos (IGDC-001)** que busca unificar la estructura de los documentos, asegurar su legibilidad e identificación y el formato **Listado Maestro de Documentos (FGDC-002)** que permite el control con relación a la identificación, actualización, vigencia, conservación y ubicación de estos. Estos documentos se encuentran asociados al proceso estratégico de **Gestión de la Calidad.**

4.10.13. Control de Registros.

La Institución para el control de los registros ha adoptado lo establecido en la Ley 594 de 2000 "Establecer las reglas y principios Generales que regulan la función archivística del Estado", y en las disposiciones legales aplicables en esta materia, para ello definió el **Procedimiento para el Control de Registro (PGDO-007)**, el cual se encuentra bajo la responsabilidad del proceso de apoyo de **Gestión Documental**, en él se definen los controles para la identificación, almacenamiento, protección, acceso, tiempo de retención y disposición de los registros teniendo en cuenta la normatividad nacional aplicable, para garantizar la conservación de éstos como evidencia de las distintas actividades desarrolladas en los Procesos del SIGEC.

4.11. OPERACIÓN

4.11.1. Planificación y control operacional

En la Universidad de Córdoba la planificación de la prestación de los servicios se cimienta en el Plan de Gobierno el cual se orienta al cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y Plan de Desarrollo Institucional, con base en ello cada uno de los procesos definen su plan operativo con el fin de asegurar la prestación de los servicios, los cuales son coherentes con el cumplimiento de los requisitos de la normatividad aplicable y los propios de la Institución.

4.11.2. Requisitos para los productos y servicios

4.11.2.1 Determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y/o servicios, y la comunicación con el cliente.

La Universidad de Córdoba determina, revisa y asegura el ajuste frente a cualquier cambio de los requisitos para la prestación de sus servicios, a través del cumplimiento de la normatividad aplicable y los resultados del proceso de autoevaluación de los programas académicos e institucional, que permiten analizar la percepción de los usuarios y hacerlos actor fundamental en la revisión y mejora del servicio, como se muestra a continuación:

- Docencia: Ley 30
  Registro calificado: Decreto 1330 del 2019 y Decreto 529 del 2024

Lineamientos CNA para: acreditación de programas, maestrías y doctorados, Institucional.
Autoevaluación de programas académicos
Autoevaluación Institucional
Estatuto docente

- Investigación: Legales
  Estatuto de Investigación
  Estatuto de Propiedad Intelectual
  Términos de referencia: Convocatorias internas
  Proyectos
  Autoevaluación de programas académicos
  Autoevaluación Institucional

- Extensión: Legales
  Estatuto de Extensión
  Términos de referencia: Convocatorias internas
  Proyectos de extensión
  Programas con la comunidad
  Encuestas al sector productivo
  Encuestas a egresados
  Autoevaluación de programas académicos
  Autoevaluación Institucional

4.11.3. Diseño y Desarrollo de los servicios misionales.

La Universidad de Córdoba entrega a la comunidad interna y externa los siguientes servicios:

- Programas académicos de pregrado y postgrado (Proceso de Docencia)
- Educación continuada (Proceso de Extensión)
- Proyectos, programas y planes de extensión (Proceso de Extensión)
- Generación y/o innovación de conocimiento. (Proceso de Investigación)

El diseño y desarrollo de cada uno de los anteriores obedece a metodologías definidas en la normatividad externa aplicable, o en acuerdos, resoluciones, procedimientos o demás normatividad interna que permite su planificación, diseño, revisión, verificación y mejora.

En cuanto a la creación de un programa académico la Universidad de Córdoba ha definido dentro del proceso de Docencia un procedimiento e instrumentos, que se resumen en las siguientes etapas:

I. Planificación
- Proyecto Educativo Institucional (PEI)
- Plan de Desarrollo
- Plan operativo anual

II. Elementos de Entrada
- Detección de necesidad-pertinencia:
  Problemas, potencialidades y demandas sociales identificadas en su área de influencia
  Necesidades del desarrollo científico, social, humanístico, cultural y tecnológico del país.

III. Controles: por parte de los siguientes órganos:
Comité de acreditación y currículo del programa
Consejo de Facultad
Comité de Autoevaluación y Acreditación Institucional
Consejo Académico
Consejo Superior

Procedimiento DISEÑO O REDISEÑO DE PROGRAMAS ACADÉMICOS

IV. Resultados
- Documento para obtención de registro calificado
- Otorgamiento del registro calificado
- Renovación de registros calificados
- Renovación/Otorgamiento de acreditación de programas

V. Verificación, Validación y Cambios
- Seguimiento al desarrollo curricular por curso
- Autoevaluación
- Pruebas Saber Pro
- Política curricular
- Resultados de aprendizajes

4.11.4. Control de los procesos, productos, y servicios suministrados externamente

4.11.4.1 Generalidades

El proceso de Gestión de Adquisición y Contratación dentro de los procesos de apoyo, tiene el objetivo de "Adquirir bienes y servicios de acuerdo con el plan de necesidades de los procesos y dependencias de la Universidad de Córdoba, de manera oportuna y eficaz; una vez se cuente con la disponibilidad presupuestal necesaria, que permita brindar el apoyo administrativo a la Institución en el cumplimiento de su misión social."

La Institución cuenta con un Estatuto de Contratación, adoptado mediante acuerdo emanado por el Consejo Superior de la Universidad de Córdoba.

La planeación de las compras de la institución se realiza a través del Plan de Compras Anual. Este documento sirve como insumo para la elaboración del Presupuesto Anual de la Institución, garantizándose los recursos necesarios para el normal desarrollo de las compras en la Institución.

El tipo y el grado de control operacional para la Seguridad y Salud en el Trabajo y la Gestión Ambiental que se aplica a todas las funciones y procesos de contratación externa están definidos en la documentación aplicable al proceso.

4.11.4.2 Entradas, controles, salidas y cambios

La Universidad tiene establecido los procedimientos de **Contratación Directa (PGCA-011)** y de **Contratación por Invitación Pública (PGCA-012)**, en los cuales se definen los requisitos para las compras de los productos o servicios solicitados. Igualmente, en el formato **(FGCA-080) Proyecto de Pliego de Condiciones o Pliego de Condiciones Definitivas** se establecen las condiciones o términos de referencia que materializan el proceso contractual, para que se asegure de conseguir la conformidad con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Gestión Ambiental.

En estos procedimientos se encuentran establecidos puntos de control para la verificación de las especificaciones de los bienes y servicios adquiridos y la garantía en el cumplimiento de los requisitos en Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental para los contratistas y los proveedores de la Universidad.

4.11.4.3 Información para los proveedores externos

El procedimiento **Gestión de Proveedores (PGCA–008)** establece la metodología y criterios para la Comunicación, Inscripción, Certificación, Selección, Evaluación y Re-evaluación de los proveedores de la Institución.

4.11.5. Producción y provisión del servicio

La autoevaluación de los programas académicos e institucional es el mecanismo para el aseguramiento interno de la calidad que promueve la autorregulación y el mejoramiento de las funciones sustantivas que contribuyen al avance de los resultados académicos, el buen desempeño docente y tiene como objetivo fundamental garantizar a la sociedad que la Institución cumple con los más altos requisitos de calidad y realiza sus propósitos y objetivos.
Esta autoevaluación está regulada de acuerdo con lo definido en la Metodología establecida por la institución y a los lineamientos que el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) defina para tal fin.

4.11.5.1 Identificación y trazabilidad

En cumplimiento de la Misión Institucional se hace seguimiento y evaluación de los egresados de los programas académicos ofrecidos en la Universidad y los programas de proyección social e investigación, utilizando los sistemas de información definidos por el Ministerio de Educación Nacional y los establecidos internamente.

4.11.5.2 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos

En la Universidad de Córdoba se cuenta con el documento Matriz de propiedad del cliente, en la cual se describe la propiedad del cliente o proveedor externo que se ha identificado y los procesos responsables de su verificación, protección y salvaguarda. Este documento se encuentra publicado en la página web del SIGEC en la sección de "otros documentos" en el link "Matriz de Propiedad del cliente".
Así mismo, la Universidad ha emitido la Resolución 1650 de 2017 por la cual se adopta la política y el procedimiento para la protección de datos personales en la Universidad de Córdoba, dando cumplimiento a lo dispuesto en las normas legales vigentes.

4.11.6. Control de las salidas no conformes

La Universidad de Córdoba toma las medidas para identificar, controlar, dar tratamiento y evaluar la entrega de los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos establecidos, mediante el procedimiento **Control de salidas no conformes (PMAM – 009)** bajo la responsabilidad del Proceso de Seguimiento y Control.

4.12. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

La Universidad de Córdoba define las políticas, los sistemas de organización y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de calamidad, desastre o emergencia que se presente en las instalaciones de la universidad, con el fin de mitigar o reducir los efectos negativos o lesivos sobre las personas, los bienes, la economía, el medio ambiente, y la infraestructura de la institución a través del Plan de preparación y respuesta ante emergencias de cada lugar de desarrollo donde opera la Universidad, bajo la custodia del Proceso de Infraestructura.

Se cuenta con los siguientes planes de prevención, preparación y respuesta ante emergencia:

1) **Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias y Contingencias Central (OINF-016)**
2) **Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias y Contingencias Berástegui (OINF-017)**
3) **Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias y Contingencias Lorica (OINF-019)**
4) **Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias y Contingencias Montelíbano (OINF-018)**
5) **Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias y Contingencias Sahagún (OINF-022)**
6) **Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias y Contingencias Consultorio Jurídico (OINF-020)**

4.13. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

4.13.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

La autoevaluación institucional es la herramienta más importante de seguimiento, medición y evaluación del cumplimiento de los objetivos y metas de la Universidad de Córdoba, busca garantizar que el desarrollo de los procesos se realice en condiciones de calidad.

Así mismo la Institución ha designado al proceso de Seguimiento y Control como el responsable de asegurar, por medio de evaluaciones, seguimientos y acompañamientos, la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

Para medir el desempeño del SIGEC se han definido herramientas cuyo objetivo es el de medir la percepción de nuestros usuarios con relación cumplimiento de los requisitos propuestos por la Institución.

4.13.2. Satisfacción del cliente

La Universidad de Córdoba tiene elaborado el procedimiento **Evaluación del Nivel de Satisfacción de los Usuarios (PGDC–005)**, el cual establece la metodología para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos y permite definir acciones de mejora mediante el análisis de los datos arrojados.

Otro mecanismo establecido en el SIGEC es el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, administrado según lo establecido en el Procedimiento **Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PCOM-015).**

4.13.3. Análisis y evaluación

El Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGEC) hace seguimiento y mide el impacto de la gestión de los procesos a través de los indicadores de gestión, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento **Control de Indicadores (PPIN-005).** Según los resultados obtenidos los procesos analizan y definen planes de mejoramiento.

Así mismo se determina, recopila y analiza los datos e información para evaluar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGEC) con el fin de tomar decisiones para la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, a través de las siguientes fuentes de información:

a) Autoevaluación de programas e institucional.
b) Evaluación de la satisfacción de los usuarios, siguiendo la metodología establecida en el procedimiento de **Evaluación del Nivel de Satisfacción de los Usuarios (PGDC-005)** bajo responsabilidad del proceso de Gestión de la Calidad.
c) Conformidad con los requisitos de la normatividad interna y externa aplicable a los procesos.
d) Tendencias de los procesos, evaluada a través de la medición de los indicadores de gestión, cuyo método, responsabilidades y periodos para revisión de los indicadores de cada proceso del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad se establece en el procedimiento **Control de Indicadores (PPIN – 005)**, bajo responsabilidad del proceso de Planeación Institucional.
e) Evaluación de los proveedores, de acuerdo con los criterios establecidos en el procedimiento de **Gestión de Proveedores (PGAC–008)** definido por el proceso de Gestión de Adquisición y Contratación.

4.13.4. Auditoría interna

El Proceso de Seguimiento y Control ha definido los lineamientos generales para la planeación, ejecución y seguimiento de las Auditorías Internas de la Institución, dispuestas en el procedimiento de **Auditorías Internas (PMAM - 007)**.

4.13.5. Revisión por la Dirección

El Comité Institucional de Calidad y de Coordinación de Control Interno ha determinado revisar periódicamente el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGEC), mínimo una vez al año o cuando se requiera, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de **Revisión por la Dirección (PGDC-002)** definido por el Proceso de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia y mejoramiento continuo.

4.13.6. Autoevaluación de estándares mínimos de SST

La Universidad de Córdoba aplicará anualmente en el mes de diciembre la autoevaluación de los estándares mínimos de SST conforme a los instrumentos que el Ministerio del Trabajo disponga para tal fin. Producto de los resultados obtenidos se deberá surtir lo dispuesto en la normatividad vigente aplicable.

4.14. MEJORA

4.14.1. Acción correctiva y acción de mejora

La Universidad de Córdoba ha definido a través del **Procedimiento para Elaboración y Aprobación de Planes de Mejoramiento (PGDC-006)** las actividades para identificar, analizar y eliminar las causas de las debilidades o No Conformidades y efectos potenciales de los incidentes de trabajo, con el fin de establecer correcciones, acciones correctivas y de mejora que lleven al mantenimiento y mejoramiento de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIGEC. Además, en el **Formato Plan de Mejoramiento (FGDC-023)** se documentan todas las acciones correctivas, y de mejora y la naturaleza de los incidentes de trabajo detectados. Estos documentos se encuentran asociados al proceso estratégico de **Gestión de la Calidad.**

La Universidad de Córdoba mejora continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGEC mediante la revisión de la Política y Objetivos, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, los planes de mejoramiento, identificación del producto/servicio no conforme y la revisión por la dirección.

4.14.2. Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales

La investigación de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales se realiza en la Universidad de Córdoba acorde a lo establecido en la normatividad vigente aplicable, para esto desde el proceso Gestión y Desarrollo del Talento Humano, se cuenta con el procedimiento **Reporte de Investigación de Incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral (PGRH-032)** y con el formato **Informe de investigación de incidentes y accidentes de trabajo (FGRH-143**).

4 CONTROL DE CAMBIOS

No Aplica.

5 ANEXOS

Matrices de Caracterización de los Procesos del SIGEC

Procesos Estratégicos

Planeación Institucional
Gestión de Calidad
Comunicación
Internacionalización

Procesos Misionales

Docencia
Investigación
Extensión

Procesos de Apoyo

Gestión y Desarrollo del Talento Humano
Gestión de Bienestar Institucional
Gestión Financiera
Gestión de Adquisición y Contratación
Infraestructura
Gestión Documental
Gestión del Desarrollo Tecnológico
Gestión Legal
Gestión de Admisiones y Registro
Gestión de Biblioteca

Procesos de Evaluación

Seguimiento y Control

Normograma Institucional