



## VICERRECTORÍA GENERAL

### CIRCULAR No. 002

- PARA:** VICERRECTORES DE SEDE  
DIRECTORES DE SEDES PRESENCIA NACIONAL  
JEFES DE OFICINA DE PLANEACIÓN Y ESTADÍSTICA  
LIDERES DE PROCESOS NIVEL NACIONAL  
LIDERES DE PROCESOS NIVEL SEDES  
COORDINACIONES DE CALIDAD
- ASUNTO:** Lineamientos para el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental-SIGA y el Sistema de Gestión de Calidad-SGC
- FECHA:** Bogotá, 9 de febrero de 2024

Con el fin de continuar la implementación de los elementos comunes y transversales del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental- SIGA, fundamentados en la Resolución 605 de 2022, a continuación, se proporcionan los lineamientos generales, para el trabajo a desarrollar durante el año 2024 por parte de líderes y gestores de cada uno de los procesos, con sus actividades específicas y fechas de reporte:

#### 1. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - RXD

La Universidad Nacional de Colombia - UNAL, evalúa el desempeño de su Sistema de Gestión de Calidad - SGC y la gestión de sus procesos académicos - administrativos y especiales en cada vigencia, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica institucional. Para esto se establece el siguiente lineamiento que permita obtener información para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

- 1.1 Los líderes de procesos deben reportar los resultados de la gestión de los componentes del SGC para la vigencia 2023, siguiendo el U.PR. SIGA.003 Revisión por la Dirección - RxD. **Marzo 30**

## 2. GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO - GIR

La UNAL para dar cumplimiento a sus funciones misionales, las disposiciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, debe establecer las posibles situaciones adversas que pueden afectar y llevar al incumplimiento total o parcial de los objetivos de sus procesos, proyectos, estrategias y sistemas de gestión. Para esto, es necesaria la gestión de riesgos vigencia tras vigencia, a través de la implementación de acciones orientadas a su identificación, análisis, valoración, tratamiento, comunicación, seguimiento, registro e informe.

Teniendo como lineamiento el U.GU.SIGA.004- Marco Integral para la Gestión del Riesgo UNAL - MIGR, se desarrollarán las siguientes actividades:

### 2.1 Continuación del despliegue Metodológico

2.1.1 Adoptar el MIGR para una nueva tipología de riesgos. **Febrero - diciembre**

### 2.2 Aplicación del MIGR en las Tipologías Operativos, Corrupción y PAMEC<sup>1</sup>

2.2.1 Continuar con el monitoreo y seguimiento de los riesgos operativos y PAMEC de la vigencia 2023. **Enero 31.**

2.2.2 Realizar el monitoreo de los riesgos de procesos para la vigencia 2024 (incluye los riesgos operativos, de corrupción y PAMEC). **Octubre 31.**

## 3. CUANTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PROCESOS UNAL

El modelo para la cuantificación, medición y seguimiento a la gestión de procesos - CMSGP en la UNAL enmarca los lineamientos metodológicos para la definición, construcción y aplicación de Indicadores de Gestión de Procesos - IGP como herramienta para el monitoreo oportuno al cumplimiento de sus objetivos y metas y la toma de decisiones informadas a partir del análisis de los resultados obtenidos.

Para esta vigencia se dará continuidad a la implementación del modelo de CMSGP con las siguientes actividades:

### 3.1 Procesos CON Intervención Metodológica

3.1.1 Participar en las capacitaciones a usuarios finales de las Baterías de Indicadores de Gestión de Proceso - BIGP sistematizadas en SoftExpert - SE para el uso de las funcionalidades asociadas a la medición y análisis de los IGP. **Febrero- noviembre.**

<sup>1</sup> Los riesgos PAMEC aplican exclusivamente al proceso 16.007 Seguridad Social en Salud - SSS.

- 3.1.2 Reportar la información de la vigencia 2023, asociada a IGP sistematizados a través del SE para la RxD. **Marzo 30.**
- 3.1.3 Reportar la información de la vigencia 2023 asociada a IGP no sistematizados a través del instrumento SIGA para la RxD. **Marzo 30.**
- 3.1.4 Participar en las sesiones de trabajo para la formulación de IGP en los procesos de “Agenciar las Relaciones Interinstitucionales”, “Bienestar Universitario” y “Seguridad Social en Salud” que se encuentran en intervención. **Enero- diciembre.**
- 3.1.5 Intervenir un nuevo proceso con el modelo de CMSGP. **Julio-diciembre.**

### 3.2 Procesos SIN Intervención Metodológica

- 3.2.1 Reportar la información de la vigencia 2023 de IGP en el instrumento definido por el SIGA para la RxD. **Marzo 30.**
- 3.2.2 Mantener las Hojas de Vida de los IGP en el formato vigente U.FT.01.001.002 con la información actualizada para la vigencia 2024. **Febrero-diciembre.**

## 4. MEJORAMIENTO CONTINUO – MC

Como parte de la gestión del componente de Mejoramiento Continuo, será utilizada la versión actualizada de la plataforma SE y se proyectan las siguientes actividades para la vigencia 2024:

- 4.1 Participar en las sesiones de sensibilización en las mejoras de la plataforma SE asociadas a la gestión de Planes de Mejora – PM y cargar al sistema los PM formulados durante el periodo de indisponibilidad. **Marzo- Abril.**
- 4.2 Gestionar los PM antiguos (vigencias 2021, 2022 y 2023) de manera prioritaria en la plataforma SE. **Marzo 30**
- 4.3 Cargar la información asociada a nuevos PM de acuerdo con las necesidades de los procesos y sistemas de gestión. **Marzo-diciembre.**

***Nota:** para garantizar la madurez del componente, se solicita que cada proceso y sistema de gestión formule e implemente al menos un (1) PM nuevo durante la vigencia, a partir de las diferentes fuentes de mejora disponibles a excepción de “Evaluación de la Gestión Interna”.*

## 5. GESTIÓN DEL SERVICIO

En el componente de Gestión del servicio se tienen considerados varios temas estratégicos enfocados a hacer más eficiente la comunicación y prestación de los servicios a los usuarios. Para cada uno de los temas de Gestión del servicio, en el periodo de abril a junio se realizarán las siguientes actividades:

### 5.1 Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas-CUPI

Los usuarios y demás partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de la Universidad, por lo tanto, el éxito sostenido se logra cuando se gestionan las relaciones con estos actores, optimizando su impacto, particularmente con la comunidad universitaria, grupos de interés y la red de proveedores.

Con la finalidad de gestionar la identificación y priorización de los usuarios y demás partes interesadas, sus necesidades y expectativas, se realizarán las siguientes actividades:

- 5.1.1 Revisar y actualizar la CUPÍ en los procesos estratégicos, de apoyo y evaluación, en el SE. **Abril-junio.**
- 5.1.2 Los procesos misionales y de cara al usuario deben realizar la validación necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas vs resultados de las encuestas de satisfacción y quejas y reclamos. **abril- junio**

### 5.2 Gestión de Trámites y Servicios

- 5.2.1 Participar en las jornadas de trabajo para la orientación y socialización de los lineamientos en las temáticas de servicio. **Abril.**
- 5.2.2 Revisar y/o actualizar las hojas de vida de los trámites y servicios en los procesos que aplique. **Abril-mayo.**
- 5.2.3 Definir e implementar la racionalización de trámites y servicios de acuerdo con la estrategia definida por el SIGA. **Bimensual.**
- 5.2.4 Realizar los reportes de avances de la matriz de estrategia de racionalización de trámites del año 2024 consolidada, así como el seguimiento a los avances en la ejecución de las actividades de racionalización. **Cuatrimestral.**

### 5.3 Salidas No Conformes o novedades

Los servicios, productos o trámites de la Universidad Nacional de Colombia que no cumplen los requisitos establecidos, serán identificados, controlados y ejecutados de acuerdo con el tratamiento definido, con el fin de tomar acciones que permitan mejorar la percepción de los usuarios y partes interesadas, así como establecer el mejoramiento continuo de los procesos y prevenir el uso o entrega no intencionada al usuario.

Siguiendo el lineamiento del U.PR.15.001.006 Procedimiento para el Tratamiento de Salidas No Conformes en la prestación del servicio, producto o trámite, en los procesos misionales y de apoyo de cara al usuario como Bienestar Universitario, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, Agenciar las Relaciones Interinstitucionales, Divulgación de la producción académica y Gestión de Laboratorios (solo aquellos que realizan servicios de extensión) y Seguridad Social en Salud, deben realizar las siguientes actividades:

- 5.3.1 Reportar las salidas no conformes o novedades identificadas en los procesos a los que aplica, preferiblemente cada que se identifiquen. Acumular registros puede ocasionar olvido o pérdida de información. **Enero-diciembre.**
- 5.3.2 Realizar análisis y control de lo registrado en el aplicativo Softexpert, con el fin de tomar las medidas necesarias que permitan evaluar la calidad de la información y la eficacia de las acciones tomadas en los casos que aplica, por lo tanto, anterior a estas fechas se debe reportar la totalidad de los eventos. **31 de Julio y el 6 de diciembre.**

#### 5.4 Datos operativos - Trámites SUIT

La Universidad Nacional como sujeto obligado debe dar cumplimiento a la Resolución 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, que establece en el artículo 10: "las entidades y organismos públicos o los particulares que cumplen funciones administrativas deberán registrar, por lo menos trimestralmente, en el módulo de gestión datos de operación del Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, la información relacionada con el número de solicitudes atendidas por cada trámite". En este contexto, se debe:

- 5.4.1 Reportar los datos de operación de los trámites SUIT. **Trimestralmente los días 20 de los meses de abril, julio, octubre de 2024 y enero de 2025.**

#### 5.5 Medición de la Satisfacción del Usuario y Partes Interesadas

La Universidad Nacional de Colombia con el objetivo de desarrollar una medición de la satisfacción que permita obtener resultados e información efectiva y funcional para la toma de decisiones, considera realizar las siguientes actividades:

- 5.5.1 Seguir la estructura del diseño de la encuesta del Nivel Nacional de acuerdo con el procedimiento U.PR.SIGA.006 Medición de Satisfacción de las partes interesadas. **Semestral**
- 5.5.2 Aplicar la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024 en los procesos misionales y de cara al usuario. **Toda la vigencia**
- 5.5.3 Entregar informe de resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas. **Noviembre 30**
- 5.5.4 De acuerdo con el informe de resultados de la encuesta y su análisis, definir y registrar los planes de mejoramiento, enfocado a fortalecer los atributos del servicio. **Semestral.**
- 5.5.5 Participar en las sesiones para implementar la estrategia de experiencias exitosas con los usuarios. **Junio 30.**

## 5.6 Sistema de Quejas y Reclamos-SQR

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia se encuentra regulado por normas nacionales y lineamientos institucionales, entre las cuales se destacan lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, La Ley 1474 de 2011, La Ley 1755 de 2015, la Resolución de Rectoría No. 109 de 2021 con su respectivo procedimiento, entre otras normas generales que regulan el asunto. En este contexto, se requiere:

- 5.6.1 Gestionar los requerimientos de las quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con el U.PR.15.001.003 Procedimiento Sistema de Quejas y Reclamos. **Enero- diciembre.**
- 5.6.2 Responder de manera oportuna, completa y de fondo las peticiones que le sean asignadas desde el Sistema de Quejas y Reclamos. **Enero- diciembre**
- 5.6.3 Continuar con el fortalecimiento de los esquemas de monitoreo y seguimiento por parte de las Secretarías de Sede, Nivel Nacional y UNISALUD y formular los planes de mejora a que haya lugar de acuerdo con el artículo 3 de la Resolución de Rectoría No.109 de 2021. **Trimestral.**
- 5.6.4 Participar en la mesa técnica asignada para la gestión efectiva de quejas y reclamos, en los procesos que aplique. **Trimestral.**

## 6. GESTIÓN DOCUMENTAL

En la gestión documental se identifican las necesidades de documentación de los Sistemas de Gestión y Procesos de la UNAL para su creación, administración, preservación, acceso y control. En este contexto, se requiere:

- 6.1 Asegurar la elaboración, modificación, eliminación, revalidación y divulgación de la documentación asociada a los sistemas de gestión o procesos de acuerdo con U.PR.SIGA.005 Elaboración y control de documentos del SIGA. **Permanente**

*Nota: En el caso que se cumplan los 3 años de vigencia de un documento sin que sea revalidado por el Líder del proceso o sistema de gestión correspondiente, se deroga automáticamente descargándose de la plataforma SE, para que no quede accesible para consulta. Los documentos derogados automáticamente podrán activarse nuevamente, realizando la respectiva gestión documental de actualización o revalidación por parte del Líder del proceso o sistema de gestión asociado, utilizando el formato correspondiente.*

## 7. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INTERNA

La evaluación de la gestión interna para determinar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 y los propios de la Universidad, permite identificar las fortalezas, debilidades y conocer puntos de mejora para poder resolverlos a través de las acciones correctivas y oportunidades de mejora. En este sentido, las actividades a realizar son:

- 7.1 Los procesos seleccionados en el programa de evaluación, debe participar de la ejecución del programa de evaluación de la gestión interna. **Julio-octubre.**
- 7.2 Atender oportunamente los hallazgos a través de las correcciones, acciones correctivas u oportunidades de mejora, resultado de la evaluación interna. **Octubre-diciembre.**

## 8. GESTIÓN DEL CAMBIO

Teniendo como lineamiento el documento U.GU.SIGA.002 Guía de Gestión del Cambio, que establece los pasos (identificación, diagnóstico, planeación y seguimiento) para la atención oportuna de la gestión del cambio dentro de la Universidad, se requiere para el año 2024:

- 8.1 Realizar el cargue en la plataforma SE de los planes de gestión del cambio registrados en el formulario de contingencia. **Marzo.**
- 8.2 Identificar y formular planes de gestión del cambio en la plataforma SoftExpert, módulo WorkFlow. **Febrero-diciembre.**

## 9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el marco de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, el Decreto 1074 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, en lo relacionado con el Capítulo 25 que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 y el Régimen de Protección de Datos Resolución de Rectoría No. 207 de 2021 de la Universidad Nacional de Colombia, se debe dar cumplimiento a la correcta aplicación del tratamiento de datos personales, por tanto, se requiere adoptar las medidas necesarias como:


- 9.1 Actualizar y/o registrar Bases de Datos con información personal ante el Registro Nacional de Bases de Datos-RNBD de la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a la Circular Externa 003 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio, numeral 2.3. anualmente entre el 2 de enero y el 31 de marzo, a partir de 2020...”.
- 9.2 Mantener actualizados e implementados los avisos de Privacidad, de Seguridad y Control de Ingresos a Instalaciones Físicas, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1074 de 2015, en su “Artículo 2.2.2.25.3.5 Medios de difusión del aviso de privacidad y de las políticas de tratamiento de la información.
- 9.3 Identificar y comunicar al área de Protección de Datos Personales de la Vicerrectoría General, los controles de seguridad administrativos, físicos y tecnológicos que se están aplicando a las bases de datos con información personal registradas ante el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD. De no tenerlos, se hace necesario tomar las medidas correspondientes para salvaguardar la

información de los titulares que se recoge o reposan en los archivos de la Universidad Nacional de Colombia.

Igualmente, informar al Oficial de Tratamiento de Datos Personales a través del correo [protecdatos\\_n@unal.edu.co](mailto:protecdatos_n@unal.edu.co) sobre los incidentes de seguridad de datos personales, lo cual se refiere a la violación de los códigos de seguridad o a la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de datos personales que sean tratados bien sea, por el responsable del Tratamiento o por su Encargado.

- 9.4 Identificar y comunicar al área de Protección de Datos Personales de la Vicerrectoría General, los riesgos asociados al tratamiento de datos personales a la información contenida en la Base de Datos registrada ante el Registro Nacional de Bases de Datos -RNBD, por parte de las dependencias de la Universidad Nacional de Colombia, a través del correo [protecdatos\\_n@unal.edu.co](mailto:protecdatos_n@unal.edu.co)

Cordialmente,



**PABLO ENRIQUE ABRIL CONTRERAS**  
Vicerrector General  
Universidad Nacional de Colombia