



Manual del SIGC

Sistema Integrado de Gestión de Calidad

CODIGO: MC-001

VERSION: 27



Calidad Integral
UNINORTE

MC-001 Manual del SIGC.

Cómo citar:

Universidad del Norte, Oficina de Gestión de Calidad. (2026). Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (Ver. 27). Barranquilla, Colombia.

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción
27	21/05/2026	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizan los propósitos estratégicos de la institución. • Se modifica el alcance del SIGC. • Se elimina el proceso “Suministrar mantenimiento a los productos e infraestructura TIC” y se fusiona con el proceso “Gestión de operación TIC”. • Se modifica el nombre del proceso “Analizar e implementar nuevos productos TIC” por “Planear y ejecutar proyectos TIC” • Se modifica el responsable de proceso “Gestionar la seguridad física en la institución”. • Se actualizan los cargos responsables de los procesos de Registro • Se modifica el responsable del proceso “Planear y ejecutar proyectos de planta física”. • Se suprime el proceso “Gestión del inventario de gases de efecto invernadero”. • Se agrega la página de Anexos. • Se actualiza la información de los productos y servicios (Anexo 1).
26	06/05/2025	<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina el proceso “Activar/desactivar productos TIC” y se fusiona con el de proceso de “Gestión de operaciones TIC” • Se agrega el alcance del SGA, organización para el SGA. • Se actualiza la política, los compromisos y los objetivos del SIGC • Se actualizan los indicadores estratégicos. • Se ajusta el organigrama del SIGC como resultado de los ajustes a la estructura organizacional. • Se actualiza la información de los productos y servicios (Anexo 1) • Se actualizan los cargos responsables en los macroprocesos. • Se actualiza el objetivo del proceso de admitir estudiantes



Contenido

1. Introducción

- [Declaración gerencial](#)
- [Objeto y alcance del manual](#)
- [Control del manual](#)
- [Vocabulario](#)

2. Contexto Institucional

- [Misión y Visión](#)
- [Propósitos Estratégicos](#)
- [Partes Interesadas](#)

3. Sistema de Gestión

- [Gestión de Calidad Integral](#)
- [Política del SIGC](#)
- [Alcance del SIGC](#)

4. Organización

- [Organigrama del SIGC](#)
- [Organización para el SIGC](#)
- [Organización para el SG-SST](#)
- [Organización para el SGA](#)

5. Planificación

- [Objetivos del SIGC](#)
- [Indicadores estratégicos](#)
- [Planeación estratégica del SIGC](#)

6. Operación

- [Servicios](#)
- [Requisitos](#)
- [Macroprocesos](#)

7. Documentación

- [Estructura documental](#)
- [Mapa de procesos](#)
- [ISOLUCION](#)
- [Otros recursos](#)

8. Anexos



1

Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Introducción

[Declaración gerencial](#)

[Objeto y alcance del manual](#)

[Control del manual](#)

[Vocabulario](#)

1. Introducción

Declaración Gerencial

La Universidad del Norte, en cuanto institución de educación superior, tiene como misión la formación integral de la persona y la contribución, mediante su presencia en la comunidad, al desarrollo armónico de la sociedad y del país, especialmente de la Costa Caribe Colombiana, mediante el ejercicio de sus funciones académicas de Docencia, Investigación, Extensión y servicios al sector externo.

La búsqueda de la excelencia en su quehacer académico y en la gestión administrativa y de apoyo, es un compromiso permanente para entregar servicios y productos educativos de alta calidad a los estudiantes, clientes y, en general, a la comunidad. Para todo el equipo administrativo es prioritario prestar apoyo a las actividades académicas de manera productiva, incrementando nuestra ventaja competitiva, agregando valor a la gestión, diferenciando nuestros servicios por una clara orientación hacia el cliente dentro de los propósitos misionales.

En sus funciones administrativas, la Universidad del Norte opera bajo un Sistema Integrado de Gestión de Calidad que cuenta con los recursos necesarios para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos, protegiendo y preservando la seguridad y salud de sus trabajadores, a fin de implementar las acciones de mejoramiento, verificar el cumplimiento de los procesos, disminuir los riesgos, sujetarse al orden jurídico vigente y dar cumplimiento a la norma NTC-ISO 9001, NTC-ISO 14001 y al decreto 1072 de 2015.



Objeto y Alcance

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad descrito en este manual, cumple los requisitos de la norma ISO 9001 y se aplica en el siguiente alcance: Prestación de servicios de consultoría para la formulación y ejecución de proyectos dirigidos al sector externo, en diferentes áreas del conocimiento, soportados en las capacidades académicas institucionales en Ingenierías, Derecho, Ciencia Política y Relaciones internacionales, ciencias de la salud, Urbanismo, Arquitectura y Diseño, negocios, educación, ciencias básicas, humanidades, artes y ciencias sociales, diseño y prestación de servicios de educación continuada y programas de idiomas, servicios de información especializados, recursos bibliográficos de alta calidad, prestación de los servicios administrativos de planeación institucional, gestión humana, gestión financiera, gestión de tecnología informática, gestión logística, gestión de planta física, gestión jurídica, gestión en salud y seguridad integral, gestión de servicios a la comunidad, gestión de mantenimiento, comunicaciones, mercadeo, admisiones, registro y cooperación internacional como apoyo a las funciones sustantivas de Docencia, Investigación y Extensión Académica de la Universidad del Norte. Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 no aplican para los procesos gestionar la seguridad y salud en el trabajo, aseguramiento SGA, gestión del saneamiento básico.

- Este manual aplica para describir el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, según el decreto 1072 de 2015 y el sistema de gestión ambiental según NTC-ISO 14001.
- Los macroprocesos del SIGC se desarrollan en el campus principal de la Institución, en el Km. 5 Vía Puerto Colombia, en Barranquilla, Colombia.

Control del Manual

REVISION Y APROBACIÓN: El manual es revisado por el Representante de la Dirección y aprobado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad del Norte.

DISTRIBUCION Y CONTROL DE COPIAS: El manual se encuentra disponible para su consulta en la aplicación ISOLUCIÓN a la cual se accede a través del Portal de la Universidad del Norte.

CONTROL DE CAMBIOS: La solicitud, preparación y revisión de los cambios del Manual del sistema integrado de gestión de calidad, se realiza aplicando las disposiciones adoptadas para el control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de calidad.

Vocabulario

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.

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

Árbol de Servicios: Representación gráfica en forma de diagrama de árbol de las productos y servicios que se ofrecen.

Árbol de calidad: Representación gráfica en forma de diagrama de árbol de las características que afectan la satisfacción de los clientes.

Mapa de Proceso: Representación gráfica de la secuencia e interacción entre los macroprocesos que conforman el sistema integrado de gestión.

Macroproceso: Conjunto de procesos a fines integrados para lograr un objetivo general.

Caracterización del Proceso: Documento que describe las características claves de un proceso.

Mapa de riesgos: Representación gráfica de los riesgos valorados.

No conformidad de proceso: Incumplimiento de un requisito.

Matriz de Correspondencia: Documento en forma de matriz que describe los requisitos de la Norma NTC ISO 9001 :2015, del Decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019 que cumple cada proceso.

Riesgo: efecto de la incertidumbre. 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.

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

Rendición de cuentas: mecanismo por medio del cual las personas e instituciones informan sobre su desempeño.

Actividad rutinaria: actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.

Matriz legal: compilación de requisitos normativos exigibles a la empresa acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el SGSST.

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

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



2

Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Contexto Institucional

Misión y Visión

Propósitos Estratégicos

Partes Interesadas



3. Contexto Institucional

Misión y Visión

La Fundación Universidad del Norte tiene como misión la formación integral en la educación superior y la contribución, mediante su presencia en la comunidad, al desarrollo armónico de la sociedad colombiana, especialmente la región Caribe.

Su quehacer se caracteriza por un amplio contenido social y humanístico, con énfasis en la fundamentación científica e investigativa para responder a los requerimientos del progreso de la ciencia desde un enfoque sostenible.

La institución promueve la formación de estudiantes que sean personas analíticas y de sólidos principios éticos, que conciban ideas innovadoras a fin de que participen de manera activa, emprendedora, responsable, honesta y crítica en el proceso de desarrollo social, económico, político, ambiental y cultural de la comunidad.

La universidad propende por que la formación se realice con profesorado idóneo, calificado y con profunda vocación académica. En este sentido, la ciencia, la tecnología, las humanidades, las artes y los deportes son los ejes distintivos para la formación del estudiante.

En el ejercicio de las funciones académicas de docencia, investigación y extensión, la Universidad del Norte busca que sus colaboradores, profesores, estudiantes y egresados se mantengan en permanente estudio, análisis e investigación de los problemas de la comunidad y ejerzan una ciudadanía responsable.

Visión a 2028: Reiteramos el compromiso de ser una universidad incluyente, de excelencia docente, investigativa y de extensión. Para ello se orientarán los esfuerzos hacia una formación integral que fomente el liderazgo para la transformación del ser y la sociedad, el aprendizaje a lo largo de la vida y la internacionalización en la búsqueda continua de un futuro mejor.

3. Contexto Institucional

Propósitos Estratégicos

Definidos en el **Plan de Desarrollo Institucional 2023-2028**, los cinco propósitos estratégicos son:

1. **Excelencia Académica**
2. **Excelencia en Investigación**
3. **Excelencia Administrativa y Financiera**
4. **Alianzas Nacionales e Internacionales**
5. **Campus Cultural, Ecológico y Deportivo**

Puede consultar los retos y estrategias institucionales en el capítulo **4.3.10 GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRAL** del Plan de Desarrollo Institucional 2022-2028 disponible en: <https://www.uninorte.edu.co/web/sobre-nosotros/planeacion-institucional>.





3. Contexto Institucional

Partes Interesadas

Las partes interesadas del SIGC son consolidadas en el documento **SEME-AX-017 Matriz de partes interesadas por proceso** el cual se encuentra anexo a este manual. A continuación, se enuncian las estrategias de relacionamiento por cada parte interesada:

Alta Dirección:

Distintos comités para revisión y decisiones institucionales, como lo son: Consejo Académico, Consejo Directivo, Comité de Planta Física, Comisiones estratégicas, cuentan con la representación de funcionarios, docentes, egresados, estudiantes, según sea el caso, de tal forma que sean parte de la definición de las distintas estrategias.

Estudiantes:

Buzón de sugerencias y oportunidades de mejora, evaluaciones de satisfacción, evaluación digital, caracterización de estudiantes, evaluación docente (instituto de idiomas), investigaciones de mercado pregrado y postgrado, evaluaciones de autoevaluación institucional-acreditación, línea ética.

Colaboradores académicos:

Representación de profesores en Consejo Directivo, Consejo Académico, Comités (Comité de planta física, comisión de administración universitaria, entre otros), buzón de sugerencias y oportunidades de mejora, encuesta de clima organización, evaluaciones de satisfacción, línea ética.

Colaboradores administrativos:

Encuesta de clima organizacional, buzón de sugerencias y oportunidades de mejora, evaluaciones de satisfacción, línea ética.

Partes Interesadas

Las partes interesadas del SIGC son consolidadas en el documento **SEME-AX-017 Matriz de partes interesadas por proceso** el cual se encuentra anexo a este manual.

Entidades gubernamentales nacionales e internacionales, entidades ambientales territoriales (ICETEX, DIAN, Ministerio de relaciones internacionales, etc. Organismos Internacionales, Embajadas, organizaciones y agencias internacionales, ONGs, asociaciones internacionales):

Las áreas de extensión e investigación se reúnen periódicamente con alcaldías y gobernaciones para identificar necesidades. Se mantiene un relacionamiento constante con las entidades de gobierno. Cada proceso define los requerimientos legales que debe cumplir y se listan en la matriz de requisitos legales en donde se describe cómo se da respuesta a cada requisito.

Proveedores de bienes y servicios (Contratistas, bancos y entidades financieras, conferencistas, consultores, consorcios y afiliaciones Internacionales, freelancers):

Encuesta de proveedores, buzón de sugerencias y oportunidades de mejora, línea ética.

Sociedad y entorno (Desertores, población vulnerable, colegios, universidades pares nacionales e internacionales):

Reuniones con líderes vecinales y autoridades para el mejoramiento de las condiciones de la zona.

Padres de familia:

Buzón de sugerencias y oportunidades de mejora, jornada de inducción a padres de familia, línea ética.

Egresados/as:

Encuesta de egresados, evaluaciones de autoevaluación institucional-acreditación, línea ética y buzón de sugerencias y oportunidades de mejora.

Autoridades académicas reguladoras y organismos certificadores:

Se realiza seguimiento a la emisión de las regulaciones y direccionamientos de la política educativa del Gobierno. Se recibe información y recomendaciones con referencia a incrementos de matrícula, renovaciones de acreditaciones, registros calificados, entre otros.

Se participa en redes universitarias.

Se participa en encuentros, foros, convocatorias entre otras estrategias para conocer las actualizaciones en sus lineamientos.

Empresa:

Participación en distintas asociaciones empresariales y redes lo que permite contar con su visión de las necesidades del entorno.



3

Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión

Gestión de Calidad Integral

Política del SIGC

Alcance del SIGC

Gestión de la Calidad Integral

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad es el soporte de los sistemas de gestión de la institución, permite establecer cómo los diferentes procesos aportan al cumplimiento de los requisitos de cada sistema y a su mejora continua, alineados con la estrategia institucional.



Calidad integral para la Universidad de Excelencia en el Caribe Colombiano



Política y Compromisos

La Universidad del Norte cumple con su misión institucional mediante sus funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión, y para ello concibe la gestión universitaria como el liderazgo de equipo que trabaja con excelencia, innovación y responsabilidad, en el marco de nuestro sello de rectitud, alegría y verdad.

La Institución planifica y propende por su desarrollo, y sostenibilidad ambiental, social y económica; la correcta asignación y uso eficiente de los recursos, la calidad y el mejoramiento continuo de los servicios y procesos, el cuidado del medio ambiente y la prevención de la contaminación, la implementación de estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático, la protección y preservación de la seguridad y salud de los miembros de su comunidad, y por la modernización de su tecnología e infraestructura, dando cumplimiento a los requisitos legales en una integración armónica con la estrategia académica y la clara orientación a sus grupos de interés. Para ello se asumen los siguientes compromisos:



EXCELENCIA EN LA GESTIÓN:

Mantener una visión de largo plazo en donde la planeación, evaluación, mejoramiento continuo y rendición de cuentas permitan el cumplimiento de la misión institucional con transparencia y buenas prácticas de gobierno corporativo. Desde esa perspectiva, identificar, evaluar y gestionar riesgos para el aprovechamiento, identificación y gestión de oportunidades que nos permitan lograr de manera permanente una posición competitiva.



EXCELENCIA EN LOS SERVICIOS:

Ofrecer experiencias innovadoras, creativas, pertinentes y oportunas mediante una amplia oferta de productos y servicios de excelencia que busquen satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.



EXCELENCIA EN LOS PROCESOS:

Fortalecer el enfoque por procesos, la comunicación e interrelación efectiva entre áreas para promover el aprendizaje colaborativo, la búsqueda de soluciones innovadoras y pertinentes de mejoramiento, eficiencia y productividad para el logro de resultados.



EXCELENCIA EN TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA:

Trabajar continuamente de manera planificada para apalancar el logro de la visión institucional mediante la implementación ágil de servicios TIC innovadores, con altos estándares de calidad, altamente confiables, disponibles y seguros para la academia, la investigación, la extensión y la administración universitaria. Fomentar el desarrollo de un campus sostenible, moderno, seguro y con una arquitectura incluyente en constante evolución que garantice el desarrollo de las actividades misionales.

Política y Compromisos



EXCELENCIA HUMANA:

Promover el bienestar, la gestión del conocimiento y la cultura institucional mediante un ambiente de trabajo inclusivo, seguro y saludable, y de conciliación entre lo laboral y familiar, y en donde la ética, los valores, el liderazgo de equipo, el autocuidado, el sentido de pertenencia, la disciplina en la gestión y la formación permanente, permitan atraer, potenciar y retener el capital intelectual, para generar un alto nivel de compromiso, motivación, felicidad y productividad.



INTERNACIONALIZACIÓN:

Fortalecer y establecer relaciones, convenios y alianzas internacionales con universidades, centros de investigación, organizaciones y/o empresas, que permitan el desarrollo de las actividades de docencia, investigación y extensión, para visibilizar nuestras fortalezas institucionales, compartir buenas prácticas, atraer estudiantes y profesores de otras latitudes y fomentar la experiencia multicultural.



RESPECTO POR LAS LEYES:

Cumplir con el orden jurídico y normatividad interna vigente.



PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE:

Promover el cuidado y conservación del medio ambiente, el uso sostenible de los recursos naturales, la adecuada gestión de los aspectos e impactos ambientales de la operación de la Universidad, y fomentando la educación ambiental y la sostenibilidad.

Aprobado en la Jornada de Revisión por la dirección 03-04-2025



1. Sistema de Gestión

Alcance

Para el SIGC: Prestación de servicios de consultoría para la formulación y ejecución de proyectos dirigidos al sector externo, en diferentes áreas del conocimiento, soportados en las capacidades académicas institucionales en Ingenierías, Derecho, Ciencia Política y Relaciones internacionales, ciencias de la salud, Urbanismo, Arquitectura y Diseño, negocios, educación, ciencias básicas, humanidades, artes y ciencias sociales, diseño y prestación de servicios de educación continuada y programas de idiomas, servicios de información especializados, recursos bibliográficos de alta calidad, prestación de los servicios administrativos de planeación institucional, gestión humana, gestión financiera, gestión de tecnología informática, gestión logística, gestión de planta física, gestión jurídica, gestión en salud y seguridad integral, gestión de servicios a la comunidad, gestión de mantenimiento, comunicaciones, mercadeo, admisiones, registro y cooperación internacional como apoyo a las funciones sustantivas de Docencia, Investigación y Extensión Académica de la Universidad del Norte.

Aplican todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Para el SGA: El alcance inicial del Sistema de Gestión Ambiental, está conformado por los los macroprocesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Estos macroprocesos se desarrollan en el campus principal de la Institución, en el Km. 5 Vía Puerto Colombia, en Barranquilla, Colombia.

Aplican todos los requisitos de la norma ISO 14001:2015.





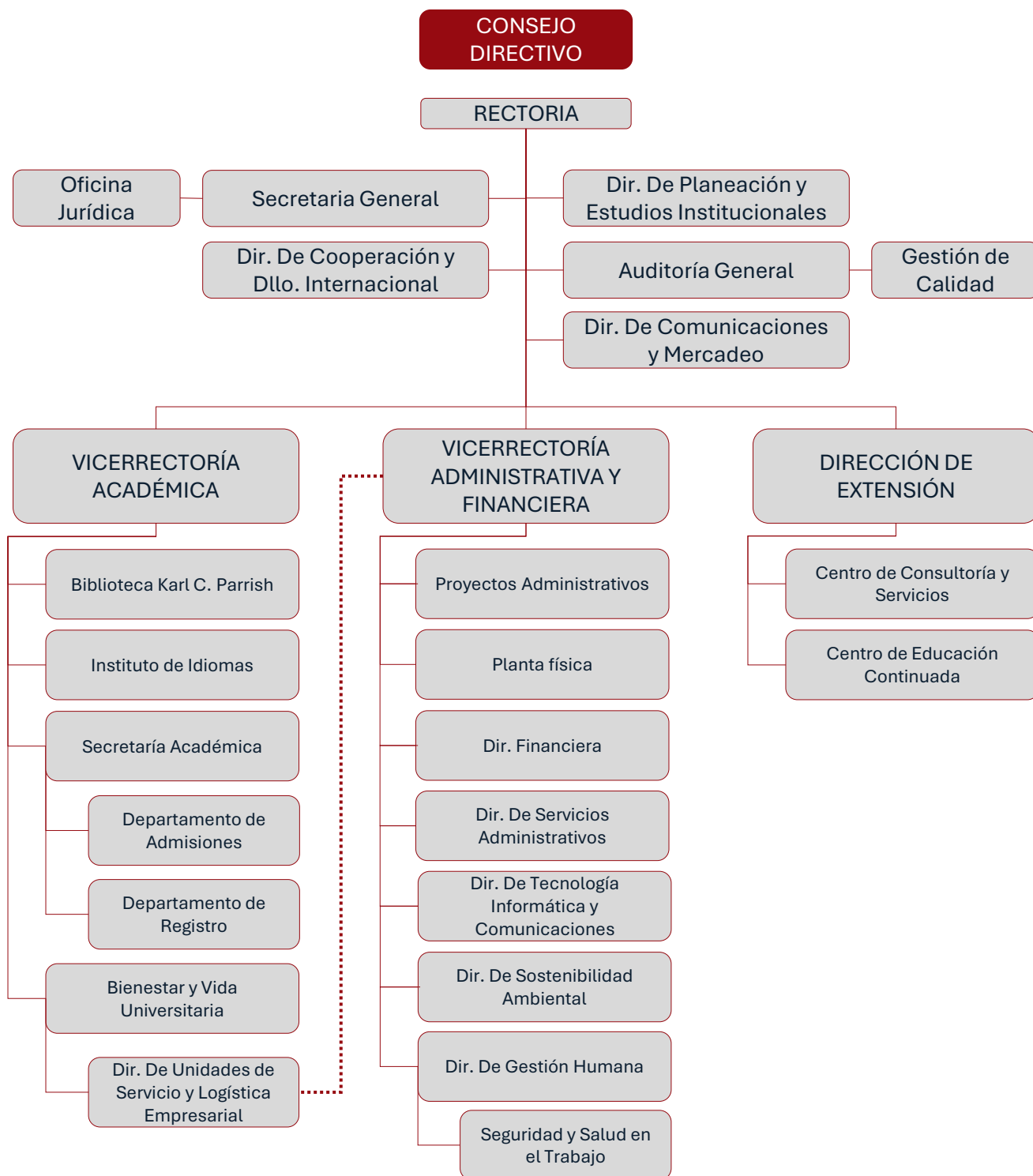
4

Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Organización

- Organigrama del SIGC
- Organización para el SIGC
- Organización para el SG-SST
- Organización para el SGA

Organigrama del SIGC



— Indica dependencia directa
 Indica dependencia funcional

Organización para el SIGC

Comités de primer nivel:

Integrantes:

- Responsables de proceso.
- Equipo de trabajo.

Responsabilidades:

- Hacer seguimiento a la gestión oportuna de acciones por todas fuentes de mejora.
- Definir acciones a crear.
- Reportar medición de indicadores.
- Revisar documentos a modificar o crear.

Comités de segundo nivel:

Integrantes:

- Responsables de macroproceso.
- Responsables de proceso.

Responsabilidades:

- Revisar el desempeño de los procesos Revisar propuestas de cambios que afectan el proceso y macroproceso
- Necesidades y/o recursos para la mejora

Comité de Revisión por la Dirección SIGC:

Integrantes:

- Vicerrector administrativo y financiero.
- Responsables de macro procesos.
- Directores del área de extensión.
- Director de Biblioteca.
- Auditor General.
- Jefe de Gestión de Calidad.
- Jefe de Proyectos Administrativos.

Responsabilidades:

- Definir Direccionamiento estratégico del SIGC.
- Evaluar el cumplimiento del Direccionamiento Estratégico del SIGC.
- Autorizar cambios que afectan el SIGC.
- Seguimiento al desempeño del SIGC para asegurarse de su idoneidad, adecuación y eficacia y alineación con el Direccionamiento Estratégico.

Frecuencia:

- Al menos una vez al año.

Otros Comités:

- **Comité de Gestión Ambiental:** Definido mediante resolución rectoral No. 55 del 30 de julio del 2020
- **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST.**
- **Comité de Convivencia Laboral.**
- **Comité de Seguridad Vial.**

Organización para el SGC

Comité de Revisión por la Dirección SIGC: Es el espacio de comunicación donde se retroalimenta, revisa y proyecta este Sistema de Gestión. Es presidido por el Vicerrector Administrativo y Financiero, coordinado por el Representante de la Dirección y participan todos los responsables de Macroprocesos, el Jefe de Gestión de Calidad, y el Jefe de Proyectos Administrativos. Las funciones principales son:

- Administrar el Sistema integrado de Gestión de Calidad.
- Promover la dinámica permanente para la mejora continua, eficacia y eficiencia del Sistema integrado de Gestión de Calidad.
- Aprobar las políticas generales del modelo de la gestión de riesgo y definir directrices que promuevan que en cada proceso y/o dependencia, se desarrollen políticas, procedimientos, normas o controles que contribuyan a mejorar la gestión de los riesgos.
- Establecer y mantener metodologías para la medición y monitoreo de los riesgos, que sean de conocimiento y difusión por parte de los líderes de proceso.
- Establecer, dar a conocer y mantener las estrategias de mitigación o tratamiento de los riesgos, como pilares fundamentales en la administración de los riesgos.
- Vigilar el cumplimiento y entendimiento de las normas, políticas y procedimientos tendientes a minimizar el riesgo en cada una de las áreas expuestas en la Institución.

Equipo evaluador de hallazgos de auditoría de sistemas de gestión: Determina la existencia o no de hallazgos, cuando el auditado no esté de acuerdo con alguno de los hallazgos reportados durante el cierre de la auditoría interna del sistema integrado de gestión de calidad. Está conformado por el Jefe de Planeación, Jefe de Gestión de Calidad, Director de TIC, Director Financiero y el Auditor General, quien tendrá voz más no voto en la decisión a tomar.

Representante de la Dirección: Es designado por el Comité de revisión por la Dirección para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Entre las funciones del Representante de la Dirección se encuentran :

- Informar al Comité de revisión por la Dirección sobre el desempeño del Sistema integrado de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora que surja al interior del mismo, basado en la información suministrada por los Auditores Interno del SIGC, o de cualquier otro medio que le brinde retroalimentación.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Gestionar el programa de Auditoría Interna del SIGC.

Auditores Internos: Grupo de trabajadores calificados para auditar los procesos del Sistema integrado de Gestión de Calidad establecidos por el Representante de la Dirección.

Organización para el SG-SST

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST): es un organismo de vigilancia y control de las acciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de la Universidad del Norte, sus miembros tienen la función relevante de representar a los trabajadores de la Institución para asegurar que las condiciones de trabajo y salud se gestionen con el enfoque de mejoramiento continuo.

Comité de Convivencia Laboral: es un organismo que tiene como fin adoptar las medidas necesarias para prevenir y resolver las conductas de acoso laboral al interior de la Institución con el objetivo de proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. Algunas de sus funciones:

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que pueden constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudiera tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al Interior de la Universidad.

Responsable de SG-SST: es la persona que la alta dirección ha asignado para liderar el diseño, la implementación y la ejecución del Sistema, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 111 de 2017. Entre las funciones del Responsable del SG SST se encuentran:

- Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el SG SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación;
- Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del SG SST, y;
- Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del SG SST



Organización para el SGA

Comité de Gestión Ambiental: es el máximo órgano de gobierno en sostenibilidad ambiental, tiene la función de acompañar al Director de Sostenibilidad Ambiental en el desarrollo, implementación y fortalecimiento del SGA, así como su compromiso con la mejora continua de su eficacia. Este comité lo conforman los directores de las áreas de sostenibilidad ambiental, servicios administrativos, planeación, unidades de servicio y logística empresarial; los jefes de Calidad, SST, Servicios Generales; dos representantes de los estudiantes; y dos representantes de los profesores. Son funciones de este comité:

- Hacer que las cuestiones ambientales estén alineadas con la estrategia de la Universidad.
- Promover que se logren los objetivos ambientales y se mejore continuamente el desempeño ambiental.
- Asegurar que se cumplen los requisitos legales de aplicación y otros requisitos que se hayan suscrito de forma voluntaria.
- Aprobar la integración de los requisitos del SGA en los procesos administrativos, de enseñanza-aprendizaje, de extensión de la cultura, de investigación y de vinculación.
- Incentivar la comunicación a la comunidad universitaria acerca de su participación en el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el SGA, aplicables a las diferentes normativas internas, locales, nacionales e internacionales mencionadas en el Manual del Sistema de Gestión Ambiental.

Responsable del SGA: La alta dirección delega en la Dirección de Sostenibilidad Ambiental la responsabilidad de mantener el Sistema de Gestión Ambiental implantado, actualizado, documentado y acorde con la norma ISO 14001:2015. Esta dirección estará encargada de mantener informada a la alta dirección de la Universidad sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión implantado y el desempeño ambiental, asegurándose de solicitar los recursos necesarios para su mejora continua en el tiempo.





5

Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Planificación



6. Planificación

Objetivos del SIGC

- 1. Impulsar proyectos estratégicos sostenibles y acciones de mejora continua** que refuercen la competitividad institucional, asegurando un equilibrio entre la sostenibilidad ambiental, social y económica.
- 2. Integrar un sistema de gestión de riesgos alineado con la estrategia institucional**, que permita identificar, prevenir y mitigar amenazas potenciales, asegurando la continuidad y sostenibilidad de la universidad.
- 3. Ofrecer servicios y experiencias innovadoras**, de calidad, orientados a los grupos de interés, acordes con la capacidad instalada, el crecimiento y liderazgo de la institución.
- 4. Mejorar el desempeño y eficiencia de los procesos** a través de metodologías novedosas y flexibles que permitan su adaptación a los cambios del entorno.
- 5. Mantener la infraestructura física y tecnológica** para responder a los retos del entorno académico y administrativo.
- 6. Fortalecer las competencias y habilidades de nuestros colaboradores** administrativos y de apoyo académico con el fin de potenciar su desempeño profesional y crecimiento personal para responder a los retos del entorno académico y administrativo.
- 7. Fortalecer la cultura organizacional** promoviendo el bienestar, el liderazgo, la diversidad, la inclusión, la equidad y el sentido de pertenencia, para continuar posicionando a la institución como un referente en clima laboral.
- 8. Generar un ambiente seguro y saludable** con el fin de mitigar los riesgos y prevenir incidentes, accidentes y / o enfermedades laborales en los colaboradores.
- 9. Propiciar un entorno que facilite y promueva la cultura de la internacionalización** para el desarrollo de las actividades misionales.
- 10. Asegurar el cumplimiento de las leyes y normatividad vigente** en el desarrollo de las actividades.
- 11. Proteger el medio ambiente, prevenir y mitigar la contaminación** mediante la implementación y mejora continua del sistema de gestión ambiental.

Indicadores Estratégicos

Indicador	Descripción
Cumplimiento del Plan de calidad del SIGC	Mide el porcentaje promedio de cumplimiento de las acciones del Plan de calidad del SIGC
Porcentaje de cumplimiento del presupuesto de ingresos	Mide el porcentaje del cumplimiento del presupuesto de ingresos
Margen de EBITDA	Rentabilidad de la institución antes de tener en cuenta los gastos e ingresos no operativos
Nivel de riesgos críticos mitigados	Mide el porcentaje de riesgos críticos que son mitigados en un periodo
Nivel de satisfacción de los clientes	Puntuación promedio de la evaluación de la satisfacción realizada a los clientes
Índice de innovación TIC basado en prototipos y pruebas de concepto	Número de prototipos o PoC realizados en el período
Nivel de gestión de los procesos	Promedio anual del porcentaje obtenido por los procesos SIGC en los informes de seguimiento
Nivel de avance del cronograma de los proyectos de planta física	Porcentaje de cumplimiento de la ejecución de proyectos de planta física
Nivel de disponibilidad de los productos TIC (E)	Porcentaje de disponibilidad de los productos TIC
Nivel de cumplimiento de los planes de proyectos de nuevos productos TIC (E)	Nivel de cumplimiento de los planes de los nuevos proyectos de TIC
Nivel de competencia del personal	Porcentaje promedio de la evaluación del desempeño de los funcionarios administrativos y de apoyo.
Nivel de desempeño de docentes programas de idiomas (E)	Porcentaje promedio de la evaluación del desempeño del docente del Instituto de Idiomas.
Nivel de cumplimiento de meta de movilidad entrante	Porcentaje de cumplimiento del número de participantes en programas de movilidad entrante planeado.
Nivel de cumplimiento de meta de movilidad saliente.	Porcentaje de cumplimiento del número de participantes en programas de movilidad saliente planeado.

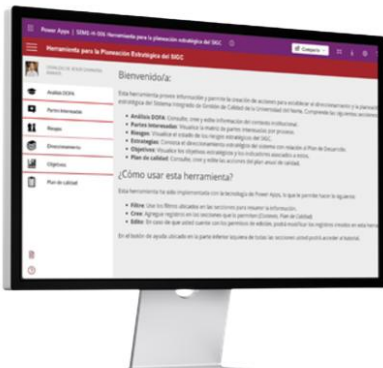
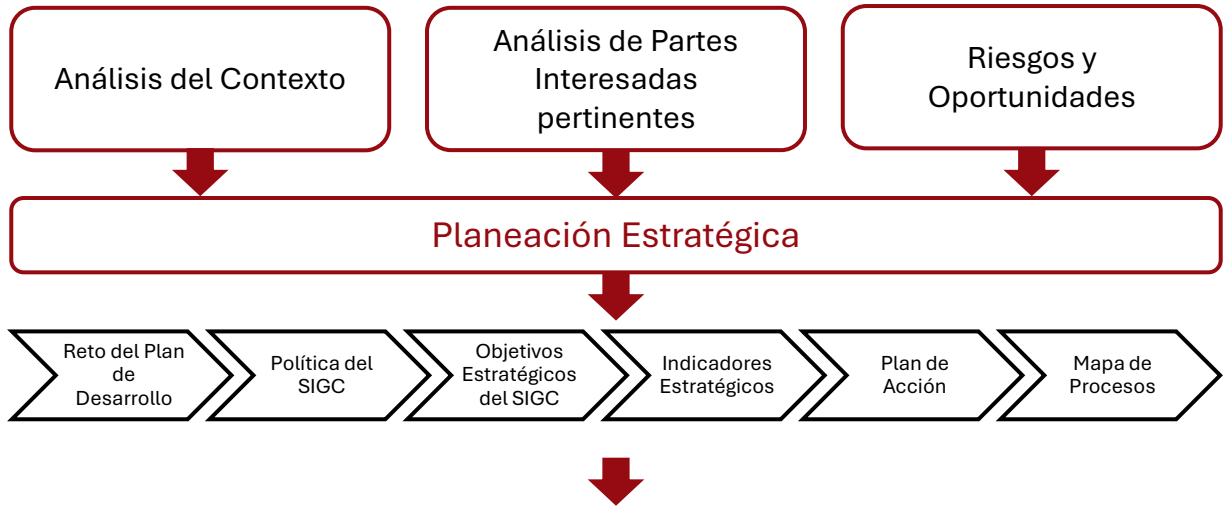
Indicadores Estratégicos

Indicador	Descripción
Porcentaje de convenios activos	Porcentaje de convenios que se encuentran activos.
Nivel de desempeño de docentes y facilitadores CEC (E)	Porcentaje promedio de la evaluación de satisfacción para los conferencistas del CEC
Participación de los colaboradores en las actividades del Plan de Formación	Proporción de los colaboradores que participan en las actividades del plan anual de formación.
Satisfacción de los colaboradores con el uso de medidas efr	Grado de satisfacción que tienen los colaboradores con respecto a las medidas del modelo efr que utilizan
Cumplimiento de Requisitos legales y normativos	Porcentaje en el que se cumplen los requisitos legales y normativos.
Huella de carbono institucional	Cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero en toneladas de CO ₂ equivalente generadas por la operación normal de las sedes de la institución (incluye alcance 1, 2 y 3)
Ejecución de las acciones ambientales estratégicas	Indica el nivel de ejecución de las acciones estratégicas del Plan de Acción Ambiental, para cumplir los compromisos y objetivos del SGA alineados con el Plan de Desarrollo Institucional.
Frecuencia de accidentalidad colaboradores (E)	Número de veces que ocurre un accidente de trabajo en el año
Severidad de accidentalidad colaboradores (E)	Número de días perdidos por accidentes de trabajo en el año
Proporción de accidentes de trabajo mortales	Número de accidentes de trabajo mortales en el año
Prevalencia de la enfermedad laboral	Número de casos de enfermedad laboral presentes en una población en un período de tiempo.
Incidencia de la enfermedad laboral	Número de casos nuevos de una enfermedad en una población determinada en un período de tiempo.

6. Planificación

Planeación Estratégica del SIGC

La **Planificación del SIGC** permite articular y armonizar los siguientes aspectos a través de la definición del Plan de Calidad anual:



Herramienta para la Planeación Estratégica del SIGC

Esta herramienta provee información y permite la creación de acciones para establecer el direccionamiento y la planeación estratégica del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad del Norte. Esta herramienta ha sido implementada con la tecnología de Power Apps, lo que le permite hacer lo siguiente:

[Ir a Power Apps](#)





6

Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Operación

Servicios

- **Planeación Institucional**
- **Seguimiento y Mejora**
- **Gestión de Programas de Idiomas**
- **Gestión de Programas de Educación Continua**
- **Gestión de Proyectos de Consultoría y Servicios**
- **Comunicación y Mercadeo**
- **Admisiones**
- **Registro**
- **Cooperación Internacional**
- **Gestión de Biblioteca**
- **Gestión Humana**
- **Gestión Financiera**
- **Gestión de Tecnología Informática**
- **Gestión de Servicios a la Comunidad**
- **Gestión Logística**
- **Gestión de Planta Física**
- **Gestión de Mantenimiento**
- **Gestión en Salud y Seguridad Integral**
- **Gestión Jurídica**
- **Gestión de Sostenibilidad Ambiental**

Requisitos

Los servicios deben cumplir con requisitos de tipo legal, normativo y reglamentario. Esta información se encuentra organizada por proceso en las herramientas de requisitos legales a las que se accede desde la caracterización que se encuentra en ISOLUCION.

La información del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001, Norma ISO 14001, el decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019, en cada uno de los procesos, se encuentra relacionada en MC-AX-001 Matriz de Correspondencia en ISOLUCION.

En el **Anexo 1** se presentan los diagramas de los servicios y productos de cada proceso.





6. Operación

Macroprocesos

A continuación, se presentan los documentos que describen las características básicas de los macroprocesos del Sistema integrado de Gestión de la Calidad.

La descripción de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en ISOLUCIÓN, documentada como caracterizaciones de proceso en las que se identifican los objetivos, indicadores, requisitos, plan de control, recursos, así como toda la documentación utilizada y generada en los mismos.

De clic en cualquiera de los títulos.

- [Planeación Institucional](#)
- [Seguimiento y Mejora](#)
- [Gestión de Programas de Idiomas](#)
- [Gestión de Programas de Educación Continua](#)
- [Gestión de Proyectos de Consultoría y Servicios](#)
- [Comunicación y Mercadeo](#)
- [Admisiones](#)
- [Registro](#)
- [Cooperación Internacional](#)
- [Gestión de Biblioteca](#)
- [Gestión Humana](#)
- [Gestión Financiera](#)
- [Gestión de Tecnología Informática](#)
- [Gestión de Servicios a la Comunidad](#)
- [Gestión Logística](#)
- [Gestión de Planta Física](#)
- [Gestión de Mantenimiento](#)
- [Gestión en Salud y Seguridad Integral](#)
- [Gestión Jurídica](#)
- [Gestión de Sostenibilidad Ambiental](#)



Planeación Institucional

Objetivo: Asegurar el direccionamiento estratégico institucional mediante la definición de objetivos y estrategias de desarrollo enfocados en el cumplimiento de la misión y visión de la universidad y generar información estadística y estudios de mercado oportunos y confiables para apoyar la toma de decisiones.

Responsable: Director/a de Planeación

Procesos:

Gestionar la planeación y autoevaluación institucional:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a de Planeación y Estudios Institucionales	Asegurar la definición de los planes estratégicos de la institución alineados con la misión y la visión, y la realización de la autoevaluación institucional, contando con la participación de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria. Asegurar la socialización del proceso de planeación y autoevaluación a los diferentes estamentos de la comunidad universitaria.	Plan de Desarrollo Institucional, Plan de acción institucional, Informe de autoevaluación

Gestionar la elaboración y divulgación de estadísticas institucionales:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a de Planeación y Estudios Institucionales	Generar información estadística institucional oportuna y confiable que responda a los requerimientos internos y externos y contribuya a la toma de decisiones.	Proyección de población de pregrado. Estadísticas Institucionales

Gestión de investigaciones de mercado:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a de Planeación y Estudios Institucionales	Recopilar y analizar objetivamente información relacionada con el mercado de servicios de educación superior garantizando el nivel de confiabilidad de los estudios y cumpliendo con la programación anual definida, facilitando así la toma de decisiones estratégicas de Mercadeo, a fin de cumplir con las metas establecidas a favor de la Universidad.	Informe de resultados de Investigación de mercado



Seguimiento y Mejora

Objetivo: Establecer el direccionamiento estratégico del sistema integrado de gestión de calidad, considerando riesgos y oportunidades y promoviendo la generación de valor para asegurar la excelencia del quehacer universitario.

Responsable: Auditor General

Procesos:

Planeación estratégica del SIGC:

Responsable	Objetivo	Salida
Comité de revisión por la dirección del SIGC	Establecer el direccionamiento estratégico del sistema integrado de gestión, asegurando su conveniencia (alineamiento de la política de gestión con los objetivos estratégicos), adecuación (cumplimiento de requisitos), eficacia (logro de objetivos) y alineación con la planeación estratégica institucional.	Plan Estratégico, Política y objetivos del SIGC

Gestión de la mejora continua:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Gestión de Calidad Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo Director de Sostenibilidad Ambiental	Promover la mejora en los procesos y servicios a partir de la formulación, implementación y el seguimiento de acciones correctivas, preventivas y notas de mejora que propendan por la sostenibilidad organizacional.	Acciones para la mejora continua

Gestión de auditorías:

Responsable	Objetivo	Salida
Auditor General	Determinar la conformidad de los sistemas de gestión implementados en la Institución, de acuerdo con las disposiciones establecidas en los procesos, los requisitos normativos y cualquier otro criterio especificado en el programa de auditoría, con el apoyo de un equipo auditor competente, que informa oportunamente los hallazgos encontrados.	Informes de auditoría



Seguimiento y Mejora (continuación)

Objetivo: Establecer el direccionamiento estratégico del sistema integrado de gestión de calidad, considerando riesgos y oportunidades y promoviendo la generación de valor para asegurar la excelencia del quehacer universitario.

Responsable: Auditor General

Procesos:

Gestionar los riesgos:

Responsable	Objetivo	Salida
Administrador de Gestión de Riesgos Jefe de Seguridad y Salud en el trabajo	Identificar, analizar, valorar, abordar los riesgos y aprovechar oportunidades que afectan el logro de los objetivos de la institución para mantener activa la mejora continua.	Mapa de Riesgos.

Gestión Documental:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Gestión Documental.	Gestionar los archivos institucionales en todo el ciclo de vida del documento, garantizando la accesibilidad, trazabilidad y perdurabilidad de la información, así como la conservación de la memoria documental institucional, cumpliendo con los requisitos legales, internos y las especificaciones de servicio.	Directrices para el manejo de los documentos Factura y correspondencia radicada

Gestión de proveedores:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Proyectos Administrativos	Gestionar la relación con los proveedores de manera colaborativa, con el fin de generar valor y eficiencias en el proceso.	Criterios para selección, registro y/o actualización y evaluación de proveedores.



Gestión de Programas de Educación Continua

Objetivo: Vincular instituciones educativas, estudiantes y comunidad en general en las diferentes etapas de la vida al Centro de Educación Continuada, con una amplia oferta de programas de actualización de conocimientos y experiencias de aprendizaje en modalidad presencial, virtual, remota o alguna combinación de las anteriores, que den respuesta a las necesidades y oportunidades del mercado. A través de actividades que conlleven a la apertura de los programas y aseguren la disponibilidad y pertinencia de los recursos requeridos para la prestación de los servicios. Así mismo, trabajamos en el desarrollo y evaluación de los programas ofrecidos cumpliendo con los lineamientos de las estructuras académicas y siguiendo las políticas institucionales con altos estándares de calidad.

Responsable: Director/a del Centro de Educación Continua - CEC

Procesos:

Desarrollar programas de educación continua:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a del Centro de Educación Continua - CEC	Desarrollar programas de actualización de conocimientos y experiencias de aprendizajes que respondan a las necesidades y oportunidades del mercado siguiendo los lineamientos académicos, administrativos y comerciales para dar respuesta a los objetivos institucionales.	Oferta académica Programas desarrollados Estructura académica del programa Resultados de exámenes de salida Resultados evaluación de satisfacción



Gestión de Programas de Idiomas

Objetivo: Vincular instituciones educativas, empresas, estudiantes y comunidad en general a la Unidad Académica del Instituto de Idiomas, ofreciendo programas de formación en lenguas que den respuesta a las necesidades y oportunidades del mercado, a través de actividades que aseguren la disponibilidad y pertinencia de los recursos requeridos para la prestación de los servicios. Así mismo, trabajar en la planeación, desarrollo y evaluación de los programas, cumpliendo con los lineamientos de las estructuras académicas y siguiendo las políticas institucionales con altos estándares de calidad.

Responsable: Director/a Instituto de Idiomas

Procesos:

Desarrollar programas de idiomas Extensión:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador/a Programa Extensión	Planear y desarrollar programas de actualización de conocimientos y de formación en lenguas que respondan a los requerimientos del mercado con el fin de cumplir con las metas establecidas para el área.	Propuesta del programa (Académica y financiera). Actividades administrativas requeridas para la realización del programa de extensión Formación académica en Idiomas - extensión



Gestión de Proyectos de Consultoría y Servicios

Objetivo: Brindar soluciones integradas que cumplan las expectativas de nuestros clientes, garantizando el compromiso institucional de apoyar al sector productivo e institucional, de carácter público y privado a nivel regional, nacional e internacional, mediante la transferencia de conocimiento en las diferentes áreas y con las últimas tendencias y conocimientos en asesorías, consultorías, diseños, asistencia técnica y servicios técnico – científicos.

Responsable: Director/a del Centro de Consultoría y Servicios

Procesos:

Gestión de propuestas:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Proyectos	Lograr la adjudicación de proyectos a través de la presentación de propuestas, de acuerdo con los requisitos del cliente y siguiendo los lineamientos y parámetros establecidos en las políticas y normatividad de la Universidad del Norte.	Propuestas

Ejecución y cierre de proyectos:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Proyectos Director/a CCS	Desarrollar los proyectos de acuerdo con las condiciones contractuales, teniendo en cuenta la normatividad Institucional en la administración de los mismos, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.	Productos o entregables de la consultoría



Comunicación y Mercadeo

Objetivo: Gestionar estrategias de comunicación y mercadeo orientadas al posicionamiento y reputación de la institución, sus programas, servicios, proyectos y voceros.

Responsable: Director/a de Comunicaciones

Procesos:

Gestión de las comunicaciones:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a de Comunicaciones y Mercadeo	Diseñar e implementar estrategias de comunicación que contribuyan al posicionamiento y reputación de la Universidad.	Productos de comunicación

Gestión de promoción y publicidad:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a de Comunicaciones y Mercadeo	Diseñar e implementar estrategias de mercadeo para la oferta académica de pregrado y posgrado, que contribuyan al sostenimiento de la captación, así como al posicionamiento institucional.	Planes de promoción y publicidad



6. Operación
MACROPROCESOS
Admisiones

Objetivo: Gestionar la promoción, reclutamiento y selección de estudiantes en las diferentes modalidades de ingreso, de acuerdo a los lineamientos institucionales y estándares de calidad establecidos.

Responsable: Director/a de Admisiones

Procesos:

Admitir estudiantes:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a de Admisiones	Garantizar un proceso de admisión de estudiantes de pregrado y posgrado que cumpla con los requisitos institucionales, asegurando la calidad académica de ingreso, y gestionando acciones de promoción para atraer aspirantes nuevos a pregrado.	Estudiantes admitidos



Registro Académico

Objetivo: Asegurar el correcto y oportuno registro de toda la actividad académica del estudiante, desde su ingreso hasta su graduación, utilizando sistemas de información institucionales.

Responsable: Director/a de Registro

Procesos:

Gestionar la programación académica:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador de Procesos académicos	Generar los horarios de acuerdo con las estadísticas de proyección de asignaturas más probables por cursar según la información registrada en el sistema.	Programación académica Plan de estudios

Matricular académicamente:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador de Procesos académicos	Asegurar el correcto y oportuno funcionamiento del sistema de información académico el cual permita el registro de los cursos del estudiante en un periodo determinado.	Parametrización del módulo de matrícula Registro de Matriculas manuales

Registrar notas y determinar estados académicos:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador de Procesos académicos	Asegurar el registro de notas de los cursos y la determinación del estado académico de los estudiantes, dentro del rango de fechas establecido de un periodo académico.	Parametrización del módulo de notas Registro de Notas Manual

Otorgar títulos y reconocimientos académicos:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador de registro académico	Asegurar la correcta elaboración y entrega de títulos y reconocimientos a los estudiantes que cumplan con los requisitos exigidos.	Diplomas Actas



Registro Académico (continuación)

Objetivo: Asegurar el correcto y oportuno registro de toda la actividad académica del estudiante, desde su ingreso hasta su graduación, utilizando sistemas de información institucionales.

Responsable: Director/a de Registro

Procesos:

Otorgar certificaciones y constancias académicas

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador de registro académico	Asegurar la expedición de certificaciones y constancias académicas, sin errores, con la información correcta, acorde con el registro académico del estudiante.	Certificaciones y constancias académicas



Objetivo: Brindar apoyo a la comunidad universitaria en los procesos de internacionalización de la Institución, mediante la gestión de oportunidades y alianzas de cooperación académica, investigativa y cultural fortaleciendo las relaciones con socios nacionales e internacionales y contribuyendo a la formación intercultural y global de los estudiantes y docentes; así como, a la visibilidad y reconocimiento institucional.

Responsable: Director/a de Cooperación y Desarrollo Internacional

Procesos:

Gestión de la movilidad internacional:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a de Gestión y Relaciones Públicas Internacionales	Asegurar la participación de los estudiantes de la universidad del Norte e internacionales en programas de movilidad internacional, mediante un servicio de calidad.	Estudiantes en programas internacionales

Gestión de convenios de cooperación internacional:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a Cooperación y Desarrollo Internacional	Lograr nuevas posibilidades de cooperación conjunta con otras instituciones, agencias y organismos internacionales, a través de la asesoría efectiva a los docentes y funcionarios que deseen gestionar convenios de cooperación académica internacional.	Convenios de Cooperación Internacional



Objetivo: Ofrecer a nuestra comunidad universitaria recursos de información y servicios que faciliten el desarrollo de actividades académicas y de investigación a través de una infraestructura física y tecnológica.

Responsable: Director/a de Biblioteca

Procesos:

Gestión de selección, adquisición y procesamiento técnico:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador de Selección y Adquisiciones Coordinador de Procesos Técnicos	Gestionar los recursos presupuestales, la selección y adquisición oportuna del material bibliográfico, así como su catalogación, clasificación e ingreso a la base de datos en forma efectiva para garantizar su ubicación y recuperación.	Material Bibliográfico Adquirido y Catalogado

Gestión de servicios bibliográficos:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador de Colecciones Digitales Coordinador de Colecciones Físicas	Facilitar el acceso y uso de los recursos bibliográficos a través de los servicios ofrecidos por la Biblioteca para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.	Préstamo de material bibliográfico- Préstamo de material audiovisual Recursos y servicios digitales (bases de datos y sistema de información digital)



Objetivo: Asegurar la sostenibilidad financiera de la Institución y apoyar el crecimiento académico pertinente mediante el manejo efectivo de los recursos acorde con los lineamientos estratégicos y políticas administrativas.

Responsable: Director/a Financiero

Procesos:

Gestión del presupuesto:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Presupuesto	Procurar de acuerdo con las directrices y prioridades estratégicas establecidas, el destino según lo previsto y la disponibilidad de los recursos aprobados y/o requeridos durante la vigencia presupuestal para el cumplimiento de las funciones sustantivas de la Institución.	Presupuestos aprobados

Gestionar recaudos:

Responsable	Objetivo	Salida
Tesorero	Recaudar ágil y oportunamente los ingresos, mediante canales de recaudos confiables y seguros establecidos por la Universidad, con el fin de proveer los recursos necesarios que apoyen la sostenibilidad financiera de la institución en el corto, mediano y largo plazo.	Ingreso Recibido Informe de Cartera

Financiar:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Financiamiento Estudiantil	Ofrecer y diseñar las diversas alternativas para la financiación de matrículas, resultado de alianzas con entidades financieras, empresas, convenios firmados con el Icetex y modalidades de financiación directamente con la universidad, para facilitar el ingreso y permanencia de los estudiantes, aumentando así la satisfacción de nuestros estudiantes con este servicio.	Financiación de matrícula

Continúa...



Objetivo: Asegurar la sostenibilidad financiera de la Institución y apoyar el crecimiento académico pertinente mediante el manejo efectivo de los recursos acorde con los lineamientos estratégicos y políticas administrativas.

Responsable: Director/a Financiero

Procesos:

Facturar matrícula:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Financiamiento Estudiantil	Asegurar que la facturación de matrícula sea correcta y oportuna de acuerdo a las directrices legales definidas en la Institución y al calendario académico establecido.	Volantes de pago

Facturar servicios al sector empresarial:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Financiamiento Empresarial	Asegurar que todas las solicitudes de facturación por los diferentes servicios que presta la institución a través de los centros de gestión sean facturados, cumpliendo con los requisitos establecidos.	Factura

Gestión contable:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Contabilidad	Suministrar información y estados financieros de manera eficaz y eficiente, Cumpliendo con las Normas Internacionales de información financiera y las políticas contables de la Universidad.	Estados Financieros, declaraciones tributarias



Objetivo: Asegurar la sostenibilidad financiera de la Institución y apoyar el crecimiento académico pertinente mediante el manejo efectivo de los recursos acorde con los lineamientos estratégicos y políticas administrativas.

Responsable: Director/a Financiero

Procesos:

Administrar la liquidez:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador de Análisis Financiero	Asegurar el manejo efectivo de la liquidez para cumplir con las funciones sustantivas de la Universidad, dentro de las políticas establecidas institucionalmente.	Operación de Inversión

Gestión de pago a terceros:

Responsable	Objetivo	Salida
Tesorero	Asegurar el cumplimiento de pago de los compromisos adquiridos con los acreedores de acuerdo con las condiciones de pago pactadas.	Pago de las obligaciones adquiridas



Objetivo: Obtener la máxima creación de valor para la Institución a través de la atracción y selección de perfiles calificados y competitivos, la contratación y adecuadas relaciones laborales dentro del marco legal, la administración de salarios y pagos oportunos, la planeación, formación y seguimiento al desempeño como parte del desarrollo integral y el bienestar del talento humano; con el fin de mantener, retener, potenciar y motivar el capital intelectual promoviendo un adecuado ambiente laboral que contribuya a la satisfacción, tranquilidad y estabilidad de nuestros colaboradores.

Responsable: Director/a de Gestión Humana

Procesos:

Administrar la planta de personal:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Soporte Administrativo	Mantener actualizada la planta de personal y estructura organizacional a través de la creación, modificación y ajustes oportunos de los cargos y organizaciones aprobadas para que estén debidamente alistados para su provisión.	Cargos creados o modificados Estructura Organizacional Planta de Personal

Selección de personal:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Selección	Seleccionar y contratar candidatos con las competencias requeridas para la provisión de los cargos de la Institución.	Funcionarios seleccionados y contratados

Gestión de la compensación:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Nómina	Entregar oportunamente la liquidación de la nómina definitiva para el pago según lo planeado, en el cual se reflejen los pagos en las cantidades correspondientes y en el período vigente e igualmente cualquier otro pago al cual tiene derecho por Ley o por pacto colectivo el trabajador.	Nómina



Gestión Humana (continuación)

Objetivo: Obtener la máxima creación de valor para la Institución a través de la atracción y selección de perfiles calificados y competitivos, la contratación y adecuadas relaciones laborales dentro del marco legal, la administración de salarios y pagos oportunos, la planeación, formación y seguimiento al desempeño como parte del desarrollo integral y el bienestar del talento humano; con el fin de mantener, retener, potenciar y motivar el capital intelectual promoviendo un adecuado ambiente laboral que contribuya a la satisfacción, tranquilidad y estabilidad de nuestros colaboradores.

Responsable: Director/a de Gestión Humana

Procesos:

Gestión del desarrollo del personal:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Capacitación y Desarrollo	Proporcionar las herramientas necesarias para el fortalecimiento de las competencias requeridas para el desempeño en el cargo y el desarrollo profesional y personal de los colaboradores administrativos y de apoyo de acuerdo con las necesidades y objetivos institucionales.	Funcionarios competentes

Gestión de relaciones laborales:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Asuntos Laborales	Gestionar todo lo relacionado con los aspectos jurídico-laborales que se deriven de la vinculación, como lo son el desarrollo laboral, la desvinculación y demás procesos o acciones que se desprendan del contrato de trabajo durante toda su vigencia.	Otorgamiento de beneficios Procesos disciplinarios Novedades de contratos laborales Liquidación parcial, total de cesantías



Objetivo: Implementar y gestionar servicios TIC innovadores, que soporten la visión institucional respecto a la academia, la investigación, la extensión y la administración universitaria, asegurando la actualización tecnológica, la calidad y disponibilidad acorde con las exigencias institucionales.

Responsable: Director/a de Tecnología Informática y de Comunicaciones

Procesos:

Planear y Ejecutar Proyectos TIC:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Desarrollo TIC	Planear y ejecutar proyectos que permitan entregar soluciones TIC conforme con los requerimientos de los usuarios y a las especificaciones de servicio.	Servicios de información

Gestión de Operación TIC:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Operaciones TIC	Gestionar la infraestructura TIC con la capacidad adecuada para la correcta operación garantizando la disponibilidad de los productos y recursos TIC, el acceso a los servicios TIC, y la respuesta oportuna a las solicitudes, incidentes, problemas y mantenimientos a los productos y componentes de infraestructura TIC reportados en la mesa de servicios conforme a las especificaciones y a las políticas establecidas.	Salas Informáticas Video conferencia Documentos Digitalizados Soporte a servicios TIC Accesos a los servicios TIC Carné



Objetivo: Asegurar que las actividades logísticas requeridas para apoyar el desarrollo de las funciones sustantivas de la institución sean realizadas con eficacia y eficiencia, suministrando bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

Responsable: Director/a de Servicios Administrativos

Procesos:

Gestión para la adquisición de bienes:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Compras Jefe de Almacén	Adquirir bienes para satisfacer las necesidades de la Universidad mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente y la oportunidad en la gestión de los mismos.	Bienes e insumos

Gestión para la adquisición y recibo de servicios:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Servicios Generales	Asegurar la adquisición de servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes, con el fin de brindar satisfacción mediante el cumplimiento en el servicio.	Servicios contratados

Gestión de inventario y almacén:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Almacén	Entregar los requerimientos de los usuarios garantizando la disponibilidad, preservación del producto y una adecuada prestación del servicio.	Bienes e insumos

Gestión de activos fijos:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador de activos	Realizar oportunamente la activación y actualización de movimientos de activos en el sistema de información Banner.	Información de los activos



Gestión en Salud y Seguridad Integral

Objetivo: Garantizar el desarrollo de las actividades en el campus bajo un ambiente de trabajo seguro, saludable y confiable para las personas y todos los recursos, enmarcado lo anterior dentro de las políticas administrativas institucionales y orden legal vigente e incluyendo la preservación de la seguridad de la información y de los servicios TIC y el aprovisionamiento, administración y gestión de herramientas tecnológicas de detección, prevención, respuesta y recuperación de ataques cibernéticos.

Responsable: Director/a de Servicios Administrativos, Director/a de Tecnología Informática y de Comunicaciones, Director/a de Gestión Humana

Procesos:

Gestionar la seguridad física en la institución:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador de Protección	Asegurar que la organización cuente con un sistema de Protección eficaz que garantice un ambiente propicio para el desarrollo de todas las actividades institucionales manteniendo un equilibrio entre las medidas de seguridad y la satisfacción del cliente.	Estrategias de seguridad física Sistemas de seguridad física

Gestionar la seguridad informática:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Seguridad Informática	Implementar controles de seguridad de la información que permitan robustecer y mejorar las capacidades de respuesta y gestión de incidentes cibernéticos. Gestionar los riesgos asociados al compromiso de la seguridad, integridad o disponibilidad de la información y servicios TIC institucionales.	Campañas de seguridad informática Sistemas de seguridad informática

Gestionar la seguridad y salud en el trabajo*:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de seguridad y salud en el trabajo	Minimizar la ocurrencia del accidente de trabajo y la aparición de la enfermedad laboral en el desarrollo de las actividades, mediante la participación proactiva, continua y permanente de todos los actores involucrados en la gestión de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo en la Institución.	Directrices de la Gestión de SST



Gestión de Planta Física

Objetivo: Planear, diseñar y ejecutar proyectos de planta física sostenibles que permitan el desarrollo óptimo, organizado y armónico del campus en el marco del plan de desarrollo físico y la perspectiva institucional.

Responsable: Vicerrector/a Administrativo y Financiero

Procesos:

Planear y ejecutar proyectos de planta física:

Responsable	Objetivo	Salida
Director de Servicios Administrativos	Planear, diseñar, coordinar, ejecutar y cerrar los proyectos de planta física que permitan el desarrollo óptimo, organizado y armónico del campus.	Proyectos Ejecutados



Gestión de Servicios a la Comunidad

Objetivo: Ofrecer a la comunidad universitaria servicios complementarios de calidad que apoyen al desarrollo de las actividades académicas y brinden bienestar en el campus, proporcionando un ambiente moderno y agradable que contribuya a crear ventajas competitivas para la institución.

Responsable: Director/a de Unidades de Servicio y Logística Empresarial

Procesos:

Venta de productos y servicios:

Responsable	Objetivo	Salida
Director DUSLE Coordinador Almacenes Coordinador Coliseo Cultural y Deportivo	Ofrecer y vender productos y servicios de alta calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, a precios competitivos y con elementos diferenciadores.	Variedad de servicios a la comunidad

Gestión para la adquisición de bienes de las unidades de servicio:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador Logística y Operaciones	Asegurar la adquisición de productos e insumos, de acuerdo con los requerimientos de las Unidades de Servicio.	Bienes adquiridos Orden de compra

Gestión de inventarios y almacén de las unidades de servicio:

Responsable	Objetivo	Salida
Coordinador Logística y Operaciones	Asegurar la disponibilidad de productos e insumos para atender las necesidades de los puntos de venta en las unidades de servicio, manteniendo los inventarios actualizados.	Productos e insumos

Pagos a terceros de las unidades de servicio:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe Administrativo y Financiero	Asegurar el cumplimiento de pago de los compromisos adquiridos con los proveedores de las Unidades de Servicio, de acuerdo con las condiciones pactadas.	Egreso



Gestión de Mantenimiento

Objetivo: Garantizar la disponibilidad, la limpieza y el adecuado funcionamiento de los sistemas, muebles, equipos y planta física, atendiendo eficazmente las diferentes necesidades de la comunidad universitaria y utilizando las herramientas tecnológicas para el mantenimiento preventivo y correctivo.

Responsable: Director/a de Servicios Administrativos

Procesos:

Mantenimiento de planta física, muebles y equipos:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe Sección de Mantenimiento Jefe Sección de Servicios Generales	Programar y ejecutar las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo, correctivo y requerimientos de infraestructura física, muebles, maquinaria y equipos, garantizando su disponibilidad y funcionamiento, en servicio de la comunidad universitaria.	Infraestructura adecuada Servicios atendidos oportunamente



Objetivo: Planear, diseñar y ejecutar proyectos de planta física sostenibles que permitan el desarrollo óptimo, organizado y armónico del campus en el marco del plan de desarrollo físico y la prospectiva institucional.

Responsable: Director/a Oficina Jurídica

Procesos:

Gestión legal y contractual:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a Oficina Jurídica	Asegurar que la normatividad que cree y aplique la institución, así como la contratación que se realice derivada de sus actividades se encuentre de acuerdo con la legislación vigente y las políticas institucionales.	Contratos y convenios Reglamentos y normas institucionales



Gestión de la Sostenibilidad Ambiental

Objetivo: Garantizar la planificación, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental promoviendo el uso respetuoso y racional de los recursos naturales, gestionando los impactos ambientales del quehacer institucional, el cumplimiento legal ambiental, y sensibilizando a la comunidad universitaria a través de estrategias de educación para la sostenibilidad.

Responsable: Director/a de Sostenibilidad Ambiental

Procesos:

Aseguramiento del sistema de gestión ambiental*:

Responsable	Objetivo	Salida
Director/a de Sostenibilidad Ambiental	Planificar y mantener el Sistema de gestión ambiental como estrategia para el mejoramiento continuo del desempeño ambiental, a través de la evaluación, prevención y mitigación de los impactos ambientales generados en las actividades de los procesos dentro del alcance del SGA, el cumplimiento de los requisitos legales ambientales y la participación proactiva de todos los actores involucrados, fomentando una cultura de gestión ambiental.	Direccionamiento SGA Plan de trabajo SGA Plan estratégico ambiental

Gestión del saneamiento básico*:

Responsable	Objetivo	Salida
Jefe de Servicios Generales Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo	Garantizar las condiciones sanitarias de la institución por medio de la correcta planeación y operación de los sistemas de post cloración de agua potable y la gestión de residuos sólidos y líquidos, cumpliendo con la política y objetivos del SGA y la normatividad legal.	Correcta operación de los sistemas de post cloración de agua Disposición adecuada de residuos



7

Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

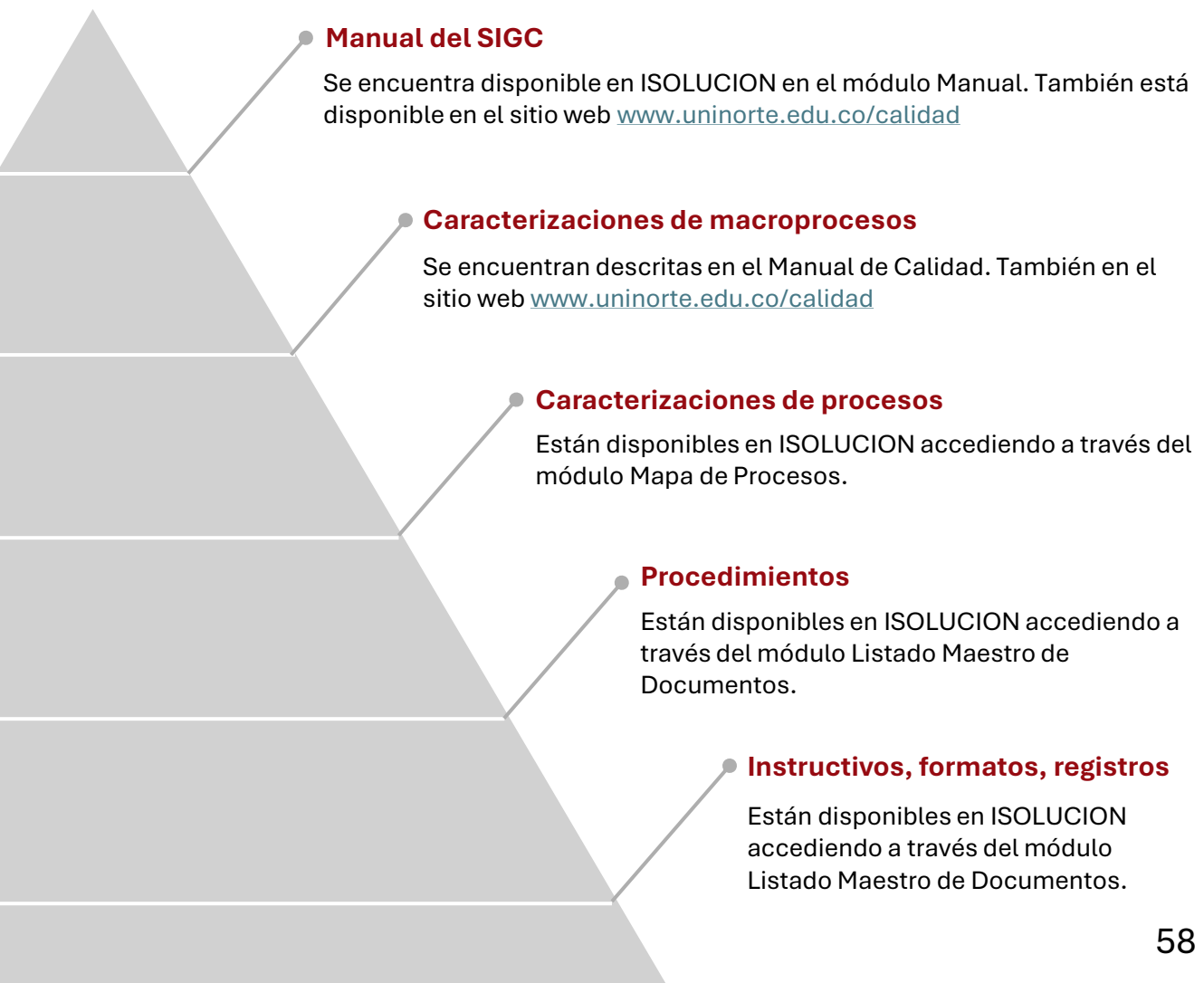
Documentación

Estructura Documental

La documentación que se aplica para asegurar la eficaz planificación, operación de los procesos, se relaciona en el listado maestro de documentos.

- El control de esta documentación se mantiene con el listado maestro de documentos del software ISOLUCION.
- Los documentos externos que están relacionados con documentos jurídicos y normativos están identificados y controlados dentro de las herramientas de requisitos legales de cada proceso. En cuanto a los documentos relacionados con manuales de operación de software y procedimientos de los proveedores de servicios que se requieran, se encuentran registrados en el sistema con la plantilla de documentos externos. El control de esta documentación se mantiene con el listado maestro de documentos externos del software ISOLUCION.

A continuación, se presenta la pirámide documental del SIGC:



Mapa de Procesos

El mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión es la representación gráfica de la red de procesos que interactúan para ofrecer los servicios y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas. Se puede acceder a él a través de ISOLUCION, en el módulo Mapa de Procesos, como se muestra a continuación:



*Solo los macroprocesos señalados con se encuentran dentro del alcance del SIGC



ISOLUCION

Herramienta integral que facilita la planeación, implementación, administración y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Está diseñada sobre tecnología Web y su acceso es vía Internet, permitiendo a la organización hacer una eficiente distribución de la información, los recursos y las actividades del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

La parametrización para el correcto funcionamiento de ISOLUCION se encuentra descrita en el documento SEME-AX-014 Manual de parámetros ISOLUCION



Inicio

Para acceder a ISOLUCION es necesario que usted inicie sesión en el portal de funcionarios con su usuario y contraseña de UNINORTE. En el menú de aplicaciones busque ISOLUCION y el navegador lo dirigirá a la plataforma.



Tareas

En la pestaña “Documentación” puede consultar el Listado Maestro de Documentos, el Mapa de Procesos, las Actas, y la opción de Manejo de Documentos. En esta última podrá crear y enviar a aprobación documentos.



Documentación

En la pestaña “Documentación” puede consultar el Listado Maestro de Documentos, el Mapa de Procesos, las Actas, y la opción de Manejo de Documentos. En esta última podrá crear y enviar a aprobación documentos.



Medición

En la pestaña “Medición” puede consultar el listado de indicadores creados, crear nuevos indicadores y registrar mediciones para esos indicadores.



Auditorías

En la pestaña “Auditoría” puede consultar el Programa de Auditoría, el Plan de Auditoría, y los Hallazgos de las actividades de auditoría. Algunas de estas opciones requieren permisos especiales para consulta, edición y creación.



Mejora

En la pestaña “Auditoría” puede consultar el Programa de Auditoría, el Plan de Auditoría, y los Hallazgos de las actividades de auditoría. Algunas de estas opciones requieren permisos especiales para consulta, edición y creación.

Más Recursos

Comprometidos con brindarle información y mantener la competencia sobre el SIGC, tenemos a su disposición los siguientes recursos para su consulta:



Inducción Virtual al SIGC

Realiza tu inducción virtual a través del portal de formación Brightspace disponible en el portal de colaboradores, en la que podrás conocer la estructura y todos los detalles del SIGC.



Portal Web de Calidad

Explora nuestro portal web en el que encontrarás toda la información del SIGC y mantenerte al día con noticias, blogs y demás publicaciones.



Base de Conocimiento

Accede a artículos explicativos y tutoriales para adquirir y fortalecer habilidades en la gestión de documentos, medición de indicadores, seguimiento a las acciones y gestión de las auditorías.



SharePoint del SIGC

Consulta y gestiona herramientas de seguimiento sobre casos del buzón de sugerencias y oportunidades de mejora, informes de seguimiento y planes de auditoría, satisfacción, entre otros.

Anexos

- **Servicios por procesos**
- **SEME-FT-063 Plan estratégico del SIGC.**
- **SEME-RE-023 Cumplimiento Plan estratégico del SIGC**
- **SEME-AX-037 Arboles de Calidad**
- **MC-AX-001 Matriz de correspondencia del sistema integrado de gestión de calidad**
- **SEME-AX-017 Matriz de partes interesadas por proceso**
- **SEME-AX-012 Matriz de salidas no conformes**
- **SEME-AX-035 Panorama de riesgos estratégicos**



Calidad Integral UNINORTE

MC-001 Manual de Calidad del SIGC V27
Oficina de Gestión de Calidad
Dirección de Auditoría General

© Todos los derechos reservados

Servicios



Planeación Institucional

Servicio	Producto
Gestionar el proceso de planeación y autoevaluación institucional	Plan de Desarrollo Institucional Plan de Acción Institucional Informes de Autoevaluación
Gestionar la elaboración y divulgación de estadísticas institucionales	Estadísticas Institucionales
Gestionar las investigaciones de mercado	Informe de Resultados de Investigación



Seguimiento y Mejora

Servicio	Producto
Auditoría de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad	Informe de hallazgos (Observaciones y no conformidades)
Transferencias documentales	
Consulta y préstamo de documentos	
Radicación de facturas y correspondencia	Documentos digitalizados
Servicio de mensajería	



Gestión de programas de idiomas

Servicio	Producto
Convenios con instituciones educativas Programas de extensión	Programas de actualización de conocimientos y de formación en lenguas



Gestión de programas de educación continua

Servicio	Producto
Programas de educación continua	Programas corporativos Proyectos corporativos Programas de Interés General

Servicios



Gestión de proyectos de consultoría

Servicio	Producto
Gestión de propuestas	Propuesta
Proyectos de consultoría	Productos o entregables de la consultoría



Admisiones

Servicio	Producto
Admitir a los aspirantes a pregrado y postgrado	Base de datos de estudiantes admitidos
Gestionar los procesos académico-administrativos relacionados con los intercambios nacionales	Base de datos de estudiantes en intercambio nacional



Comunicación y mercadeo

Servicio	Producto
Gestión de las comunicaciones	Productos de Comunicación
Gestión de la promoción y la publicidad	Acciones de promoción y publicidad



Registro académico

Servicio	Producto
Gestionar la programación académica	Programación académica
Gestionar el proceso de matrícula	Parametrización del modulo de matrícula Registro de Matriculas manuales
Otorgar certificaciones y constancias	Certificaciones y constancias académicas
Registrar notas y determinar estado académico	Parametrización del modulo de notas Registro de Notas Manual
Otorgar títulos académicos	Diplomas, Actas de grado

Servicios



Cooperación Internacional

Servicio	Producto
Brindar asesoría e información sobre estudios en el exterior y en la gestión de Convenios de Cooperación Internacional	Documentos con información sobre oportunidades estudio, ayudas financieras. Convenios de cooperación internacional vigentes
Dar soporte, hacer seguimiento y evaluar a los estudiantes en su experiencia en el programa internacional	Informe de matrícula y pago de estudiantes entrantes y salientes



Gestión Humana

Servicio	Producto
Llevar a cabo la selección y vinculación de personal	Hoja de vida y soportes
Desvincular al trabajador y tramitar derechos y beneficios laborales	
Liquidar y autorizar pagos de sueldos y beneficios	Auxilios no constitutivos de salario y bonificaciones Informe de Nóminas
Evaluar el desempeño de los funcionarios administrativos	Informe de resultados Plan de mejoramiento
Gestionar plan de formación para funcionarios administrativos y de apoyo	Estudios de postgrado Cursos, talleres, mentorías, seminarios Pasantías, ponencias e inmersiones



Gestión de Planta Física

Servicio	Producto
Planear y Ejecutar Proyectos de Planta Física	Proyecto de planta física

Servicios



Gestión Financiera

Servicio	Producto
Asignar y controlar los recursos financieros	Informe Consolidado de la proyección de la ejecución del año en curso y presupuesto del año siguiente aprobado. Informes de Ejecución Presupuestal Informe de ejecución Real Vs. Ejecución Projectada del año anterior
Facturar matrícula y servicios	Volante de pago, Factura
Programar y realizar pagos	Pago de las obligaciones adquiridas
Ofrecer alternativas de financiación y otorgar crédito directo	Financiación mediante alianzas estratégicas con entidades financieras, empresas, entidades gubernamentales y Financiación Directa Uninorte
Recuperar cartera y recibir pagos por servicios	Ingreso Recibido, Informe de Cartera
Registrar y analizar información contable	Estados financieros actualizados y analizados



Gestión Logística

Servicio	Producto
Adquirir bienes y servicios Nacionales e Importados	Servicios Contratados Bienes Adquiridos
Entregar bienes y servicios	Bienes y servicios entregados
Recibir y entregar activos fijos a funcionarios	Activos fijos recibidos y entregados



Gestión Jurídica

Servicio	Producto
Gestionar la contratación civil y comercial	Contratos y convenios ajustados a la ley
Asesoría legal	

Servicios



Gestión de Servicios a la Comunidad

Servicio	Producto
Ofrecer servicios de alimentación y entretenimiento	Alimentos , bebidas y tecnología
Ofrecer espacio para eventos culturales y deportivos	Espacios asignados en el Coliseo
Ofrecer servicios de salud y estética	Gimnasio y Estética
Ofrecer la venta de libros, papelería y tecnología	Libros y revistas, Útiles y Papelería
Ofrecer la venta de ropa, artículos de belleza y accesorios	Implementos deportivos Bisutería y accesorios Ropa deportiva y uniformes
Ofrecer servicios de droguería	Medicamentos
Ofrecer el servicio de impresión	Libros fotográficos empastados Planos, vallas, pendones Señalización, vinilos decorativos
Ofrecer servicios de papelería y exhibición	Fotocopiado, escaneo y anillado Manualidades y arte Portapendones, stands, perfilería



Gestión de Mantenimiento

Servicio	Producto
Gestionar planes de mantenimiento en planta física, muebles y equipos	Planes de mantenimiento preventivo y correctivo Planta física, muebles y equipos adecuados y disponibles
Prestar equipos y ayudas audiovisuales para clases, eventos y actividades Adtvas. que se realicen en la Institución	Videobeam , micro portátil, Televisor , grabadoras, Papelógrafos

Servicios



Gestión de Biblioteca

Servicio	Producto
Gestionar el servicio bibliográfico	Préstamo de libros, revistas y material Audiovisual (videoteca)
	Consulta de libros y revistas y bases de datos dentro y fuera del campus
	Préstamo Interbibliotecario
	Conmutación Bibliográfico
	Sala de Consulta Especializada



Gestión de la Sostenibilidad Ambiental

Servicio	Producto
Programa de cultura en gestión ambiental	Acciones de formación y sensibilización para generar conciencia ambiental
Gestión del inventario de gases de efecto invernadero	Informe de huella de carbono institucional



Gestión en Salud y Seguridad Integral

Servicio	Producto
Seguridad Física	Estrategias de seguridad física Sistemas de seguridad física
Seguridad Informática	Campañas de seguridad informática Sistemas de seguridad informática
Seguridad y salud en el trabajo	Programas de prevención de accidentes y de promoción en salud

Servicios



Gestión de TIC

Servicio	Producto
Planear y ejecutar proyectos TIC	Sistemas de información
Gestionar el mantenimiento de los productos e infraestructura TIC	Cambios en sistemas de información y componentes de infraestructura
Carnetizar la comunidad universitaria	Carné
Habilitar y/o deshabilitar el acceso a los servicios TIC	Acceso a los servicios TIC
Operar y dar soporte a los productos e infraestructura TIC	Contact Center Salas informáticas Video conferencias Monitoreo de servicios e infraestructura TIC