

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	1 de 20

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- 1. OBJETIVO**
- 2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**
 - a. RESEÑA HISTÓRICA**
 - b. HISTORIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**
- 3. IDENTIDAD ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL**
 - a. MISIÓN**
 - b. VISIÓN – 2020**
 - c. POLÍTICA DE CALIDAD**
 - d. OBJETIVOS DE CALIDAD**
 - e. ORGANIGRAMA**
- 4. CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN**
 - a. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO**
 - b. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**
 - c. ALCANCE Y EXCLUSIONES**
 - d. EXCLUSIONES**
- 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**
 - a. PRODUCTO Y SERVICIOS DE LOS PROCESOS**
- 6. LIDERAZGO Y AUTORIDAD**

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	2 de 20

7. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA INSTITUCIÓN

8. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

9. COMUNICACIÓN

a. PÁGINA WEB PRINCIPAL

b. CENTRO INTERACTIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

c. LINK DE PQRDS

d. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

e. RENDICIÓN DE CUENTAS

f. MÓDULO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

g. RADIO UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

h. APLICACIONES MÓVILES

10. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

11. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	3 de 22

1. OBJETIVO

El presente documento es una guía resumen que permite visualizar la planificación, ejecución y el control de las actividades en cada uno de los procesos identificados en la Universidad de Pamplona, acorde a los lineamientos establecidos en la Norma Técnica de Calidad NTCISO 90001, MECI y demás normatividad aplicable.

2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

a. RESEÑA HISTÓRICA

La Universidad de Pamplona fue fundada en 1960 como institución privada bajo el liderazgo del Presbítero José Rafael Faría Bermúdez y convertida en Universidad Pública del orden departamental, mediante el decreto N° 0553 del 5 de Agosto de 1970. El 13 de agosto de 1971, el Ministerio de Educación Nacional facultó a la institución para otorgar títulos en calidad de Universidad, según Decreto N° 1550.

De acuerdo con la Ley 30 de 1992, la Universidad de Pamplona es un ente autónomo que tiene su régimen especial, personería jurídica, autonomía administrativa, académica, financiera, patrimonio independiente, y perteneciente al Ministerio de Educación Nacional.

Durante los años sesenta y setenta, la Universidad creció bajo un perfil eminentemente pedagógico, formando licenciados en la mayoría de las áreas que debían ser atendidas en el sistema educativo: Matemáticas, Química, Biología, Ciencias Sociales, Pedagogía, Administración Educativa, Idiomas Extranjeros, Español y Literatura y Educación Física.

En los años ochenta la Universidad de Pamplona asumió el compromiso de formación profesional en otros campos del saber, etapa que inició a finales de esa década, ofreciendo el programa de Tecnología de Alimentos.

Posteriormente, en los años noventa fueron creados los campos de la Ciencias Naturales y Tecnológicas, los programas de Microbiología con énfasis en Alimentos, las Ingenierías de Alimentos y Electrónica y la Tecnología en Saneamiento Ambiental. En el campo de las Ciencias Socioeconómicas, los programas profesionales de Administración de Sistemas.

Hoy, la Universidad ha ampliado significativamente su oferta educativa logrando atender nuevas demandas de formación profesional, generadas en la región o en

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	4 de 22

la misma evolución de la ciencia, el arte, la técnica y las humanidades. Cumple esta tarea desde todos los niveles de la Educación Superior: pregrado, posgrado y educación continuada, y en todas las modalidades educativas: presencial, a distancia y con apoyo virtual; lo cual, le ha permitido proyectarse tanto en su territorio como en varias regiones de Colombia y del Occidente de nuestro país vecino y hermano Venezuela.

Esta labor es desarrollada gracias a un equipo de profesionales altamente formados en las mejores universidades del país y del exterior, a nivel de especializaciones, maestrías y doctorados, y a una gestión administrativa eficiente. A su vez el proceso de crecimiento y cualificación de la Universidad ha estado acompañado por la construcción de una planta física moderna, con amplios y confortables espacios para la labor académica, organizados en un ambiente de convivencia con la naturaleza; lo mismo con la dotación de laboratorios y modernos sistemas de comunicación y de información, que hoy le dan ventajas comparativas en el cumplimiento de su Misión.

El Proyecto Institucional de la Universidad, su carta de navegación, expresa el espíritu abierto y democrático que la caracteriza, y su compromiso con el desarrollo regional y nacional; lo mismo, en sus estrategias se proyecta la dinámica organizacional, administrativa y operativa mediante la cual logra la eficiencia en el cumplimiento de sus propósitos académicos, sociales y productivos.

De acuerdo con la ley 30 de 1992, la Universidad de Pamplona se identifica como una entidad de régimen especial, con autonomía administrativa, académica, financiera, patrimonio independiente, personería jurídica y perteneciente al Ministerio de Educación Nacional.

b. HISTORIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

La Universidad de Pamplona ha apostado a la calidad desde varias perspectivas, dos de éstas son: la Acreditación de la Calidad de los Programas Académicos y desde la Acreditación Institucional bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación – CNA; y otra desde la adopción de Sistema Integrados de Gestión basados en referentes mínimos internacionales como son los establecidos por la Norma Técnicas de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.

Es sí como desde el 22 de diciembre 2005 el Consejo Directivo de ICONTEC, autorizó el otorgamiento de certificación a la Universidad de Pamplona bajo la Norma ISO 9001:2000 para los Procesos Administrativos y Plataforma Siglo XXI, donde la capacitación del personal fue factor clave de éxito para el logro de tales propósitos.

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	5 de 22

Para ello la Rectoría de la Universidad de Pamplona consideró la necesidad de realizar un diploma en Gestión y Auditoría de la Calidad en ISO 9000 y en Gestión de Auditoría Ambiental en ISO 14000 para personal directivo de la Universidad para al logro de los objetivos de Calidad trazados.

El día 26 de noviembre de 2008 el Consejo Directivo de ICONTEC renovó la certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 a los procesos administrativos y tecnológicos hasta el 21 de diciembre de 2011.

El día 23 de diciembre de 2010 el Consejo Directivo de ICONTEC otorgó la Certificación a la Universidad de Pamplona bajo la Norma NTCGP 1000:2009 para todos los procesos que conforman el SIG y a su vez el Certificado NTCISO 9001:2008 e IQNET validos hasta el 22 de diciembre de 2013.

El día 27 de diciembre de 2013 el Consejo Directivo de ICONTEC renovó la Certificación a la Universidad de Pamplona bajo la Norma NTCGP 1000:2009 para todos los procesos que conforman el SIG y a su vez el Certificado NTCISO 9001:2008 e IQNET validos hasta el 22 de diciembre de 2016.

El día 25 de enero del 2017 el Consejo Directivo de ICONTEC renovó la Certificación a la Universidad de Pamplona bajo la Norma NTCGP 1000:2009 para todos los procesos que conforman el SIG y a su vez el Certificado NTCISO 9001:2008 e IQNET validos hasta el 22 de septiembre de 2018.

El Sistema Integrado de Gestión recibió la certificación bajo la Norma ISO 9001:2015 en el día 12 de septiembre del 2018

3. IDENTIDAD ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

a. MISIÓN

La Universidad de Pamplona, en su carácter público y autónomo, suscribe y asume la formación integral e innovadora de sus estudiantes, derivada de la investigación como práctica central, articulada a la generación de conocimientos, en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental.

b. VISIÓN – 2020

Ser una Universidad de Excelencia, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo y tecnológico con impacto binacional, nacional e internacional, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz.

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	6 de 22

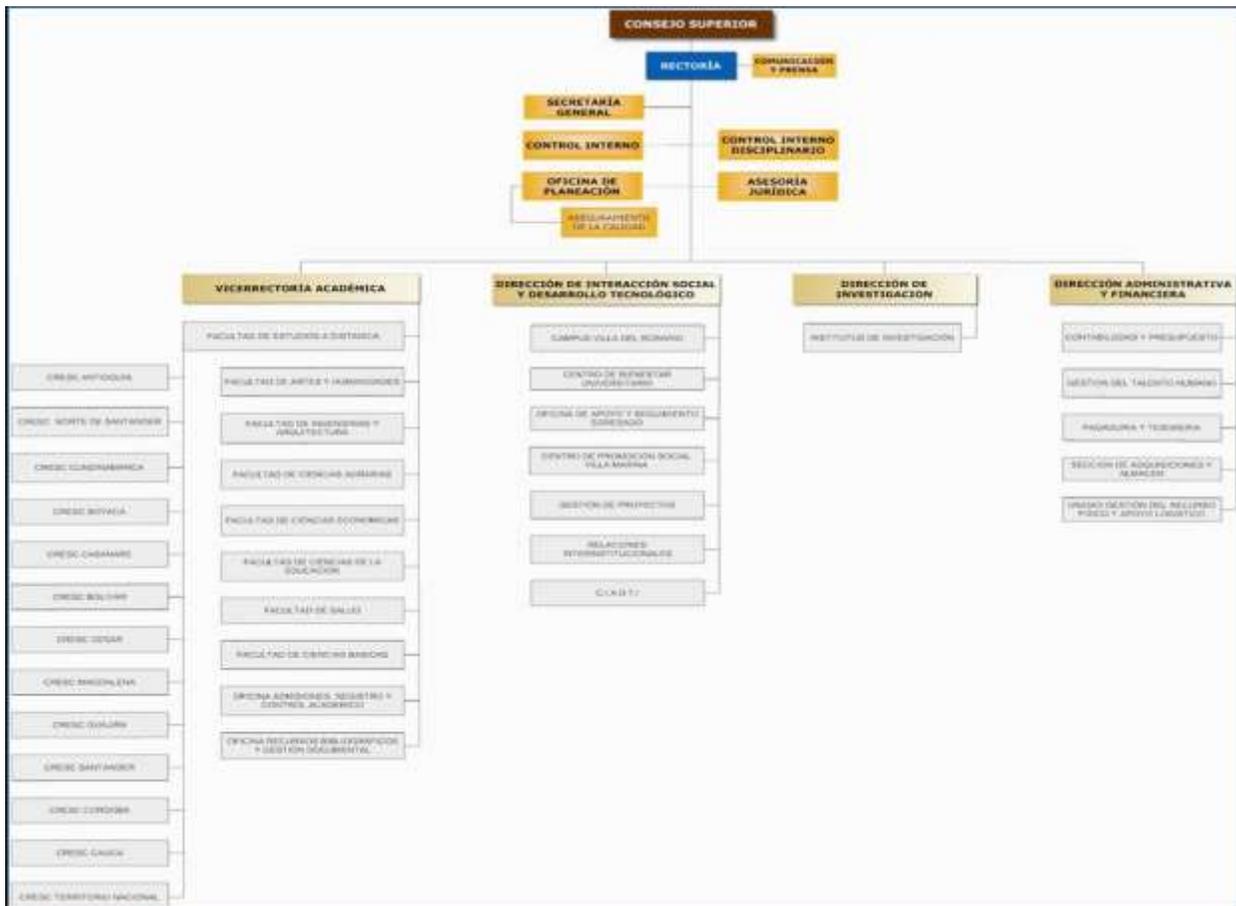
c. POLÍTICA DE CALIDAD

“La Universidad de Pamplona asume la formación integral e innovadora de sus Estudiantes, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo, de interacción social y tecnológico, con responsabilidad social y ambiental, mediante una gestión transparente, eficiente, eficaz y efectiva, con un talento humano comprometido con el mejoramiento continuo de sus servicios para la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado”

d. OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión
2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones
3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional

e. ORGANIGRAMA



	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	7 de 22

4. CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN

a. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La identificación del contexto interno y externo de la Universidad de Pamplona se identificó y construyó teniendo en cuenta los siguientes aspectos institucionales:

1. Documentos que determinan los lineamientos estratégicos para el desarrollo de la función misional:
 - Marco fiscal a mediano plazo año 2017
 - Diagnóstico institucional para la construcción del Plan de Gestión Rectoral 2017-2020
 - Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020
 - Plan de Gestión Rectoral
2. Definición de los Procesos
 - Prestación de los servicios por Proceso identificados en el alcance y sus objetivos
 - Normatividad interna y externa aplicable

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de identificar y analizar los factores del contexto interno y externo para el Sistema de Gestión de la Calidad se realizó la actualización de la [Matriz de Contexto Organizacional – Universidad de Pamplona – año 2017](#) y se evaluó en el año 2019 mediante la [Matriz Evaluación Contexto Institucional 2018](#)

b. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

La identificación se basó teniendo en cuenta que son grupos de interés con los que la Universidad de Pamplona mantiene un contacto o relación de manera diferenciada pero que de alguna forma aportan, contribuyen o afecta en diferente grado la prestación del servicio y por lo tanto la consecución de los objetivos de calidad.

Cabe aclarar que las partes interesadas identificadas se establecieron porque son permanentes en el tiempo y son reconocidas por la Institución, describiéndolas en

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	8 de 22

la **Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**

c. ALCANCE Y EXCLUSIONES

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad aplica a todos los procesos de la Institución que garantizan y controlan la prestación del servicio, Estos son:

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	
Sede Principal Pamplona	<p>Direccionamiento Estratégico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación Institucional - Gestión Administrativa y Financiera - Secretaria General - Comunicación y Prensa - Atención al Ciudadano y Transparencia <p>Misionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y Prestación del Servicio de Educación Superior en los niveles de Pregrado y Posgrado en la modalidad presencial. - Gestión de la Investigación, Posgrados y Gestión de la Interacción Social: Gestión Proyectos, Egresados, Convenios, Educación Continua, Sede Social y Granja Experimental <p>De apoyo:</p> <p>Apoyo a las actividades misionales a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión recursos bibliográficos, Gestión de Bienestar Universitario, Recursos Físicos y Apoyo Logístico, Gestión del Talento Humano, Gestión Presupuestal y Contable, Gestión de Laboratorios, Gestión de Pagaduría y Tesorería, Almacén e Inventarios, Asesoría Jurídica, Gestión Documental, Construcción e Innovación de Software, Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información, UETIC y Gestión de Contratación.

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	9 de 22

	<p>De Evaluación y control:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control Interno de Gestión - Control Interno Disciplinario - Sistema Integrado de Gestión
--	--

Los requisitos aplicables a cada uno de los Procesos se describen en la [Matriz de Identificación de requisitos aplicables por Proceso](#)

d. EXCLUSIONES

Para los procesos de la Universidad de Pamplona no aplica ninguna exclusión de la norma NTC ISO 9001.

e. SERVICIOS DE LOS PROCESOS

Los procesos y sus servicios	
Proceso de Direccionamiento Estratégico	<p>Establecer las directrices instituciones a través del plan de desarrollo</p> <p>Coordinar y controlar la gestión administrativa y financiera</p> <p>Comunicar la gestión y las actividades de la Universidad a través de los diferentes medios de comunicación</p> <p>Realizar la atención de las PQRDS de los ciudadanos y orientarlos en los servicios ofrecidos por la Universidad</p>
Gestión Académica	<p>Servicio de formación académica superior en los niveles de Pregrado y Posgrado en la modalidad presencial y distancia</p>
Gestión de la Investigación	<p>Gestión de Proyectos de Investigación</p> <p>Resultados de investigaciones Propiedad Intelectual</p>

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	10 de 22

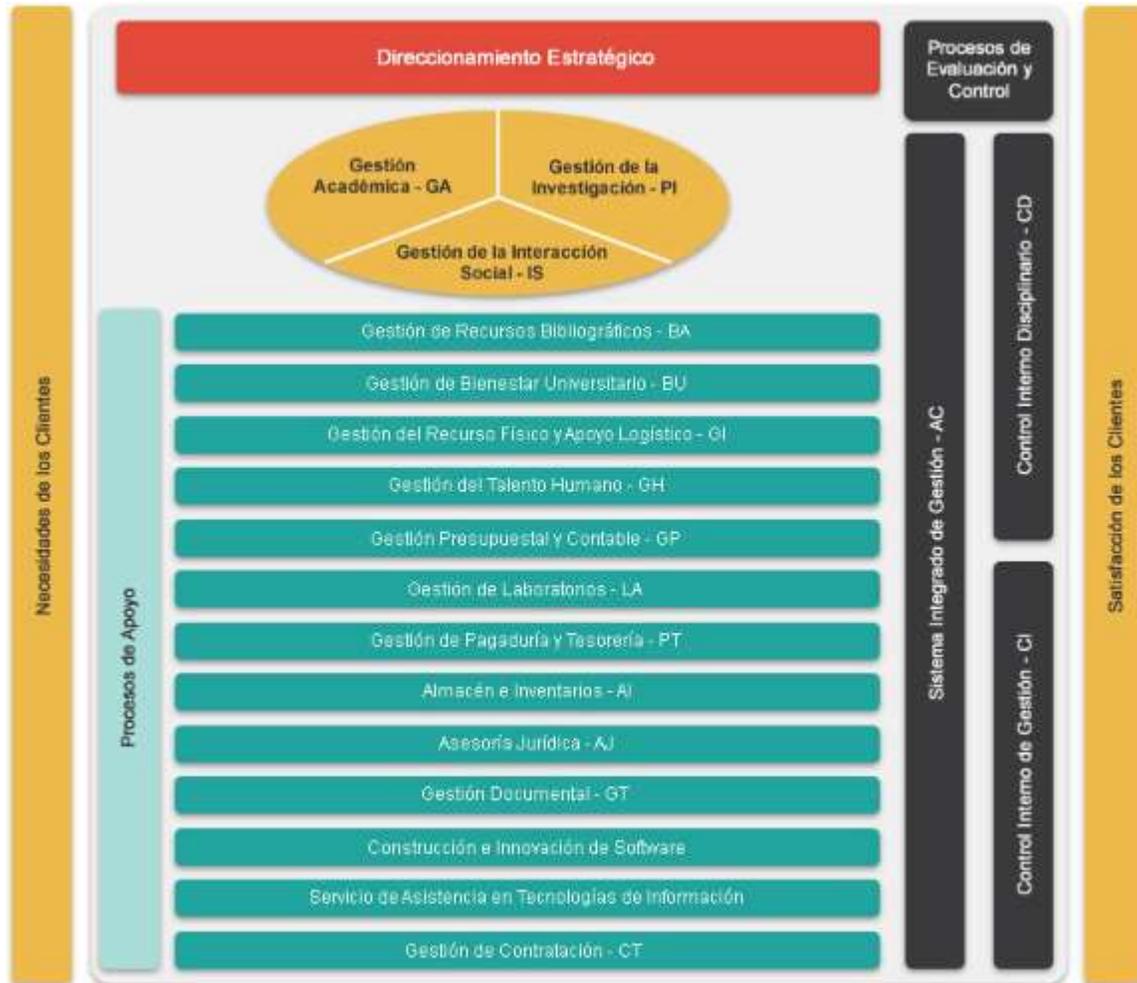
Interacción Social	Proyectos de extensión a la comunidad Apoyo y Seguimiento al Egresado Convocatorias Externas Servicios de Educación Continua
Bienestar Universitario	Servicios de Salud Física, Calidad de Vida, Cultura y Deporte para la comunidad académico – administrativa
Recursos Bibliográficos	Préstamo, Consulta, capacitación y Administración de los Recursos Bibliográficos de la Universidad de Pamplona
Recursos Físicos y Apoyo Logístico	Mantenimiento Correctivo y Preventivo de Equipos generales y de infraestructura física y apoyo logístico a las actividades institucionales
Gestión del Talento Humano	Administrar el Talento Humano de la Universidad de Pamplona mediante la prestación de los servicios de vinculación, inducción, entrenamiento, capacitación y demás servicios necesarios para el mejoramiento del ambiente laboral
Gestión Presupuestal y Contable	Proyección y ejecución del presupuesto
Gestión de Laboratorios	Preparación y control del material y de las instalaciones para el apoyo a la gestión académica
Gestión de Pagaduría y Tesorería	Recepción y trámite de pagos Elaboración y entrega de certificaciones
Almacén e Inventarios	Recepción de bienes, control y administración de los Inventarios de la Universidad
Asesoría Jurídica	Asesoría para la atención de tutelas, demandas y demás situaciones jurídicas que se establezcan y definan en la Universidad
Gestión Documental	Asesoría para el manejo de archivos, recepción, trámite y entrega de correspondencia y custodia de la información institucional

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	11 de 22

Servicio de Asistencia en Tecnologías de la Información	Planificación, diseño y elaboración de software para clientes internos y externos y asistencia técnica
Construcción e Innovación de Software	
Gestión de la contratación	Determinar los procedimientos en cada una de las etapas contractuales necesarias, para llevar a cabo las actividades tendientes a la contratación de orden de prestación de servicios, adquisición de bienes y servicios, inscripción de proveedores y trámites de cuentas de cobro
Control Disciplinario	Dar trámite a los distintos requerimientos (quejas, solicitudes, reclamos, denuncias) que formulen los miembros de la comunidad universitaria y/o particulares dentro de los términos de ley, desplegando las acciones a que haya lugar dentro de las atribuciones dadas por la Ley 734 de 2002.
Control Interno de Gestión	Evaluación independiente de los Procesos de la Universidad de Pamplona
Administración del SIG	Asesoría y acompañamiento a los procesos para el mantenimiento y mejora de los sistemas de calidad adoptados

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La Universidad de Pamplona ha mejorado continuamente el Sistema de Gestión de Calidad a través de la identificación de los Procesos necesarios para el mantenimiento de este Sistema, garantizando así el cumplimiento del ciclo PHVA, para lo cual se cuenta con las **Caracterizaciones por Procesos** y el Mapa de Procesos:



6. LIDERAZGO Y AUTORIDAD

La Alta Dirección asumió el compromiso de la Implementación de la Norma Técnica de Calidad NTCISO 9001 adoptándola oficialmente mediante acto administrativo Interno

Así mismo ratifica este compromiso incluyéndola como una meta del Plan de Gestión Rectoral 2017-2020 haciendo parte del quinto pilar estratégico N° 5 Eficiente Gestión Empresarial y Presupuestal – Proyecto P 42 – Indicador I 72 garantizando así los recursos necesarios para su mantenimiento.



QUINTO PILAR MISIONAL: EFICIENTE GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRESUPUESTAL							
META 14: ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRAL							
Proyecto	Indicador	Responsable	Línea Base	Meta 2017	Meta 2018	Meta 2019	Meta 2020
P 42: Consolidación del sistema de aseguramiento de la calidad integral en la Universidad de Pamplona.	L72: Recertificación ISO 9001 e IQNET, NTCGP1000	Sistema Integrado de Gestión	1	1	0	0	1
	L73: Implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo - SGSST	Oficina de gestión del Talento Humano	No existe	80%	100%	100%	100%
	L74: Avance de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental al Sistema Integrado de Gestión bajo la ISO 14000	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10%	30%	60%	100%	100%
	L75: Recertificación ante la SCE-CNSC	Dirección de Interacción Social	1	1	0	1	0
	L76: Avance de implementación del Modelo para el racionamiento del uso energético ISO 50001	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	No existe	20%	50%	80%	100%

7. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA INSTITUCIÓN

Con el fin de establecer para todos los niveles de la Universidad de Pamplona los deberes y responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad, la Alta Dirección estableció y aprobó la **Matriz de Roles y Responsabilidades del SIG** la cual fue socializada a todos los funcionarios, remitida a los correos institucionales y publicada en la página web de la Universidad de Pamplona en el siguiente link:
http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/0608_2018/responsabilidad_2018.jsp

8. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dentro de las actividades desarrolladas para la implementación de los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad se llevó a cabo:

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	14 de 22

- **Diagnóstico NTCISO 9001:2015**

Una vez aplicada la herramienta necesaria para evaluar el estado del Sistema de Gestión de la Calidad en comparación con los nuevos requisitos de la NTCISO 9001:2015, y partir de esta la elaboración del **FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades** correspondiente para dar cumplimiento a la estructura de Alta Nivel de la NTCISO 9001:2015, se evidencia un avance satisfactorio del 96,8%, en cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015

9. COMUNICACIÓN

Los procesos con el fin de participar a la comunidad en general sus cuestiones internas y externas consolidaron la información a comunicar en el **FDE.CP-01 Matriz de Flujos de Información y Comunicación** documento que se encuentra publicado en la página web de la Universidad de Pamplona en el link: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/2108_2018/matriz_comunicaciones.jsp

La información es transmitida a través de los siguientes medios de comunicación a los beneficiarios, entre los cuales se encuentran:

a. PÁGINA WEB PRINCIPAL:



	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	15 de 22

b. CENTRO INTERACTIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



SIG
Sistema Integrado de Gestión

Quiénes somos | Servicios | Contexto organizacional | Planificación del SIG | Gestión y resultados | Pláticas de recordación | Mapa de procesos | Gestión de Conocimiento

SIG El Sistema Integrado de Gestión realizó entrega del Folleto Interactivo a los 31 Procesos de la Universidad de Pamplona para la Revisión y Auditoría Externa de Renovación NTC ISO 9001:2015.

El Sistema Integrado de Gestión realizó entrega del Folleto Interactivo a los 31 Procesos de la Universidad de Pamplona para la Revisión y Preparación Auditoría Externa de Renovación NTC ISO 9001:2015.

Calidad Ambiental Seguridad y salud en el trabajo Mapa de procesos

Asesoramiento de la Calidad
 sig@unpamplona.edu.co
 Sede Virgen del Rosario - Primer piso
 Teléfono: 5686303 - Ext. 141 o 142

ISO 9001 icontec icontec internacional CERTIFICADO ICNet

Administrador

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
			Página

c. LINK DE PQRDS



d. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz



Aspirantes | Universidad | Rectoría | Organismos | Dependencias | SIG | Concursos | OACT

Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia



Nuestra prioridad es usted!
 atencionalciudadano@unipamplona.edu.co
 Teléfono (7) 5685303, 5685304, 5682750
 Ext: 800-196

Canales de atención

Ventanilla única de recepción de correspondencia:
 Oficinas de Gestión de Documental en la sede principal.
 Km 1 Vía Bucaramanga.
 Edificio Pedro de Ursúa.

Teléfonos de contacto
 5685303 5685304 (57+) 7 Ext: 800-196. Llamando al conmutador puede acceder directamente al núm. la extensión con la que desea comunicarse o esperar en la línea a que un operador le preste su atención.

Horario de atención administrativa al público sede Pamplona y Villa del Rosario
 Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Biblioteca José Rafael Faría Bermúdez
 Sede principal - Pamplona
 Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 8:45 p.m.
 Sábados: 8:00 a.m. - 5:45 p.m.

Unidad B. Virgen del Rosario
 Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 8:45 p.m.
 Sábados: 8:00 a.m. - 5:45 p.m.

Transparencia y acceso a la información pública
 El objetivo de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

-  **PAAC**
En este sitio podrá conocer la información sobre el plan entonómico de la gestión institucional.
-  **Becas**
Ingresar para conocer ofertas
-  **Chat**
Usted podrá acceder directamente o dejar su solicitud, donde uno de nuestros funcionarios le atenderá.
-  **Mapa del sitio**
Conozca su ubicación.
-  **Contratación**
Aquí encontrará disponible la información para acceder al proceso de contratación.
-  **Instructivos**
Así podrá observar como registrar una PQRSD
-  **PQRSD**
Por este aplicativo podrá ingresar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
-  **Preguntas frecuentes**
Date con las respuestas a algunas de las preguntas frecuentes sobre la universidad.
-  **Encuesta**
Herramienta de satisfacción de las partes interesadas
-  **Portal infantil**
Dirigirse en nuestro sitio infantil.

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	17 de 22

e. RENDICIÓN DE CUENTAS



The screenshot shows the top navigation bar of the University of Pamplona website. The main banner features the university's logo and the text 'UNIVERSIDAD DE PAMPLONA Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz'. Below this, there is a navigation menu with 'Inicio' selected. A red box highlights 'Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!' with '9 Programas académicos'. A central graphic shows a magnifying glass over an upward-pointing arrow, with the text 'RENDICIÓN DE CUENTAS UNIPAMPLONA - 2018' and 'DERECHOS HUMANOS Y PAZ'. A call to action says '¡Participe en el concurso de conocimiento!' and 'Se invita a la comunidad universitaria a participar activamente en el concurso de conocimiento del informe de gestión de la vigencia 2018.' The right sidebar contains logos for 'UNIPAMPLONA', 'VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO', and 'VICERRECTORÍA DE TRANSACCIONES'.

f. MÓDULO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO



The screenshot shows the 'Oferta Académica' section of the University of Pamplona website. The header includes the university's logo and name. A navigation menu is visible with 'Inicio' selected. The main content area features a collage of images showing students in various academic settings. Below the images, there is a list of academic offerings with red checkmarks next to each item: 'Estrategia Presencial', 'Estrategia Distancia', 'Estrategia', 'Proceso Universidad al Recio', and 'Accesibilidad Oferta Académica Institucional'.

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	18 de 22

g. RADIO UNIVERSIDAD DE PAMPLONA



The screenshot shows the website for Radio Universidad de Pamplona. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Nosotros', 'Servicios', 'Admisión', 'Investigación', 'Cursos', 'Trámites', 'Contacto', and 'Mapa del Sitio'. Below the navigation bar, there is a main content area with a large heading '9.49 Radio Universidad de Pamplona'. The text below the heading provides information about the radio station, including its location and broadcast schedule. The schedule states: 'Nuestra programación está en línea de lunes a sábado entre las 9:00 a.m. y las 9:00 p.m., y domingos desde las 9:00 a.m. hasta las 9:00 p.m.'.

h. APLICACIONES MÓVILES

App Estudiante



The two screenshots show the 'App Estudiante' interface. The left screenshot displays the user's profile information, including a name, ID number, and program details. The right screenshot shows the 'Registro Extensión' section, which lists the user's courses and their corresponding grades. The courses listed are:

Curso	Período	Calificación
11001 TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN (GRUPO NORMAL)	2010-2	3,95
11002 TEORÍA LINGÜÍSTICA (GRUPO NORMAL)		
11003 METEOROLOGÍA (GRUPO NORMAL)		
11004 EDUCACIÓN AMBIENTAL (GRUPO NORMAL)		
11005 INFORMÁTICA BÁSICA (EXTRA PLANE) (GRUPO NORMAL)		

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	19 de 22

App Docente



App Móvil Mi Institución



	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	20 de 22

App Móvil PQRSD



Institución de Educación sujeta a Inspección y Vigilancia del Ministerio de Educación Nacional



	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	21 de 22

10. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Los procesos identificados en la Universidad de Pamplona dan cumplimiento a su objetivo dentro del Sistema de Gestión de Calidad ejecutando las siguientes actividades:

- a) Planificación de actividades al interior de cada proceso
- b) Ejecución de la prestación del servicio, dando cumplimiento a los lineamientos y controles establecidos en la información documentada definida por cada uno de ellos, los cuales se encuentran documentados en el Centro Interactivo
- c) Revisión y actualización de la Matriz de Requisitos Legales
- d) Identificación de Riesgos y Oportunidades
- e) Medición de indicadores y/o toma de acciones en planes de mejoramiento o acciones correctivas
- f) Seguimiento a la efectividad de las acciones

11. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Universidad de Pamplona establece sus actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, con el fin de asegurar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así:

- a) **Satisfacción de los usuarios:** La satisfacción de las partes interesadas se realiza a través de la encuesta virtual o impresa con el fin de determinar el grado de satisfacción con respecto a los servicios de cada uno de los Procesos, información que es tabulada y analizada por el grupo de mejoramiento con el fin de determinar si se requieren acciones correctivas o de mejora.
- b) **Auditoria Interna:** Se da cumplimiento a lo establecido en el **PCI-10 Auditorías Internas**, procedimiento administrado por el Proceso de Control Interno de Gestión, y ejecutado por lo menos una vez al año.
- c) **Seguimiento y medición de los Procesos:** Se cuenta con la herramienta de indicadores identificados en cada uno de los Procesos los cuales son reportados de manera trimestral, semestral y/o anual. La consolidación de resultados se realiza en el **FAC-29 Cuadro de Mando de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión**
- d) **Acciones correctivas y de mejora continua:** Se tienen definidos el **PAC- 03 Gestión del Cambio y Mejora Continua en los Procesos** y **PAC-05**

	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión Universidad de Pamplona	Código	MAC-01 v.16
		Página	22 de 22

Toma de Acciones Correctivas, Acciones para el Tratamiento de los Riesgos y Control del Producto o Servicio no Conforme, realizando el control y seguimiento a su efectividad

12 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La Universidad de Pamplona estableció los lineamientos para el control de la información documentada en el **PAC-01 Elaboración y Control de la Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión**, así mismo se mantiene este control en los **Listados Maestros de documentos y Listado Maestro de Formatos**