CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Universidad de Ibagué
Comprometidos con el desarrollo regional

NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRACIÓN DEL SIG
LIDER DEL PROCESO	COORDINADOR SIG
OBJETIVO	Gestionar las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

SUMINISTRADORES	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS/SERVICIOS	CLIENTES/BENEFICIARIOS
Auditor interno	Informes de auditoria de periodos anteriores	1. Establecer el SIG	Cronograma de actividades SIG	Comité de auditoria administrativa y financiera
Comité de auditoria administrativa y financiera Todos los procesos	Solicitudes de auditorias especiales Solicitud de cambios: elaboración, actualización o anulación de información documentada	2. Administrar información dcumentada	Información documentada actualizada Listado maestro de documentos	Proceso al que apliquen los cambios
Alta dirección Auditor interno Rector, Vicerrector, Directores de dependencia Proceso auditado	Requerimientos Informe de seguimiento de los planes de acción presentados en auditorias anteriores. Documentos del proceso auditado	3.Establecer y ejecutar programas de auditoria internas	Programa y Plan de Auditorías Internas Plan de mejoramiento Informe de auditoria	Responsable del área auditada
ICEBERG Todos los procesos	Registros en los sistemas de información Evaluación de la competencia de auditores internos	4. Administrar el seguimiento, medición, análisis y evaluación del SIG	Resultados de la evaluación del SIG Solicitudes de cambio	Lider de proceso, Lider SIG
Procesos misionales	Servicio no conforme y no conformidades	5. Administrar las salidas no conformes	Definición de Acciones correctivas, preventivas y de Mejora	Todos los procesos
Partes interesadas	Encuestas a partes interesadas	6. Administrar la gestión de riesgos y oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades	
Comunidad Universitaria	PQRS	7.Medición de la satisfacción de la comunidad educativa	Resultados de satisfacción de partes interesadas Acciones para mitigar las PQRS	Comunidad Universitaria
		8. Administrar PQRS		

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	REQUISITOS A CUMPLIR	SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	CONTROLES
Ver: SI-FO-01 Listado maestro de documentos	Cliente: Ver SI-MT-07 Partes interesadas	Ver: SI-MT-08 Indicadores	Ver: SI-MT-09 Riesgos y oportunidades	Ver: SI-PL-04 Control operacional
	Legales: N/A			
	Institucionales: Ver SI-FO-01 Listado maestro de documentos			
	Norma: Ver SI-MT-04 Procesos vs requisitos NTC ISO 9001			

Coordinador SIG	Líder del proceso
REVISÓ:	**APROBÓ:**
Fecha: 21/12/2018	Fecha: 21/12/2018