

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Sección VIII	
Página 1 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	
Aprobado por: Rector UMNG	

SECCIÓN VIII. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Responsabilidad: La División de Gestión de Calidad es la responsable de dar las directrices necesarias para la medición, análisis y mejora, al igual que realizar el seguimiento permanente a cada uno de los procesos de la Universidad.

La medición por indicadores de gestión u otros métodos de seguimiento, el control del servicio no conforme, el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción, de quejas, reclamos y sugerencias, de las auditorías internas, compromisos de revisión por Directivas, evaluación de los riesgos y controles, al igual que la mejora de los procesos es responsabilidad de los dueños de proceso con cada uno de los funcionarios que intervienen en los procesos de la Universidad Militar Nueva Granada.

La evaluación del cumplimiento legal y otros en intervalos planificados es responsabilidad de la Oficina de Protección del Patrimonio.

8.1. GENERALIDADES (SGC)

La Universidad Militar Nueva Granada, planifica e implementa la Medición, Análisis y Mejora de la prestación del servicio y del desempeño de los procesos para:

- Detectar señales oportunas de precaución que permitan realizar continuamente acciones de mejora al sistema.
- Eliminar las causas raíces de no conformidades para evitar que vuelvan a ocurrir y las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.
- Verificar permanentemente que los productos y servicios ofrecidos por la Universidad cumplan con las especificaciones previamente establecidas.

Lo anterior se realiza mediante el proceso de **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO**.

En el proceso de **PLANEACIÓN INSTITUCIONAL** se tiene documentado el procedimiento de **GESTIÓN DEL RIESGO**.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (SGC)

Se realiza seguimiento y medición a los procesos y los servicios ofrecidos por la Universidad con el propósito de identificar situaciones indeseables o situaciones que pueden ser mejoradas, este seguimiento y medición se realiza a:

- Resultados de los indicadores de gestión u otros métodos, en el **MODULO DE INDICADORES** del software KAWAK.
- Identificación de un producto y/o servicio no conforme, en el **MODULO DE SALIDAS NO CONFORMES** del software KAWAK.



- Hallazgos y conclusiones de una auditoría interna, en el **MODULO DE AUDITORIAS** del software KAWAK.
- Quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, en el **MODULO DE SERVICIO AL CLIENTE - PQRS** del software KAWAK.
- Resultados de política y objetivos Integrales
- Resultados de las encuestas de satisfacción a usuarios en el **MODULO DE SERVICIO AL CLIENTE** del software KAWAK.
- Evaluación de riesgos y controles, en el **MODULO DE RIESGOS** del software KAWAK,
- Resultados de revisión por Directivas, el ACTAS E INFORMES del software KAWAK
- Evaluación de requisitos legales, en el **MODULO DE GESTIÓN AMBIENTAL** y **MODULO SEGURIDAD Y SALUD** del software KAWAK.

8.2.1. Satisfacción del Usuario (SGC)

La Universidad Militar Nueva Granada, ha establecido la realización periódica de encuestas de satisfacción, mecanismo para identificar la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Universidad y perseguir permanentemente un nivel más alto de satisfacción.

El proceso **AUTOEVALUACIÓN, AUTORREGULACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS**, mide la percepción de la Comunidad Neogranadina con respecto a la gestión realizada por la universidad. De igual manera, en forma periódica el Rector de la Universidad realiza encuentros con los estudiantes, como método de retroalimentación para conocer su nivel de satisfacción frente al servicio ofrecido por la Universidad para la posterior definición de planes de mejoramiento.

Las quejas y reclamos de los usuarios son canalizados y controlados por el proceso de **TOMA DE DECISIONES**, de acuerdo con lo dispuesto en el manual **ATENCIÓN AL CIUDADANO** Y el procedimiento de **RECEPCIÓN, TRÁMITE Y CIERRE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**, en el **MODULO SERVICIO AL CLIENTE - PQRS** del software KAWAK, el cual es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite analizar y tomar las acciones necesarias con respecto a las observaciones que tienen los usuarios sobre los servicios ofrecidos por la Universidad.

Así mismo se realiza un seguimiento a los egresados de la Universidad y se aplican unas encuestas de evaluación del impacto en el medio de los egresados, con el propósito de evaluar la eficacia y efectividad de los programas académicos ofrecidos, actividad que realiza el proceso **COORDINACIÓN DE EGRESADOS**.

Para el proceso de Investigación, la satisfacción de los productos resultado de la investigación como artículos en revistas científicas, capítulos de libros, libros, ponencias, se puede evidenciar mediante la aceptación de la comunidad científica, la indexación de revistas, publicación de artículos en medios científicos reconocidos, el reconocimiento y categorización de grupos de investigación y de los investigadores de la UMNG.

El uso no autorizado así como la reproducción total o parcial de su contenido por cualquier persona o entidad, estará en contra de los derechos de autor.



Sección VIII	
Página 3 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	

Para el proceso de **INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO**, la satisfacción de los productos se da por el número de concesiones que dan los entes externos a las solicitudes de protección de la propiedad intelectual.

Por otra parte, la sociedad acepta y reconoce los productos mediante la firma de contratos de transferencia y comercialización de la propiedad intelectual, que algunas veces redundan en la creación de empresas de base tecnológica.

En cuanto al proceso de **EDUCACIÓN CONTINUA** se realiza seguimiento y control del cumplimiento de los servicios ofrecidos y se evalúa la satisfacción del cliente mediante el formato **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**.

8.2.2. Auditoría Interna (SGC)

Las Auditorías internas se disponen de acuerdo con el procedimiento **AUDITORÍAS INTERNAS INTEGRALES** dentro del proceso de **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO**, y se administra su control en el **MODULO DE AUDITORIAS E INSPECCIONES** del software KAWAK.

La División de Gestión de Calidad es responsable de asegurar la planificación, coordinación y control de las auditorías internas.

Los auditores internos integrales son responsables de ejecutar el programa de auditorías.

Los dueños de proceso son responsables de tomar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo con los resultados de las auditorías.

Los resultados y conclusiones de las auditorías internas se constituyen como información de entrada al proceso de **PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN** y al procedimiento **REVISIÓN POR LAS DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD**.

4.5.5. Auditoria Interna (SGA – SGSST)

Las auditorías internas para las NTC ISO 14001 y OHSAS 18001 se realizando por medio de los lineamientos contemplados en el numeral 8.2.2 del presente manual.

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos (SGC)

Las actividades de seguimiento necesarias para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos se encuentran definidas en el **MANUAL DE PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN DEL SIG**.

Todos los procesos de la Universidad tienen definido algún método de seguimiento dentro de las caracterizaciones de proceso, dentro de estos métodos de seguimiento y medición se encuentran: indicadores de gestión, encuestas, seguimiento al avance de proyectos, cronogramas y talleres con expertos, entre otros.

El uso no autorizado así como la reproducción total o parcial de su contenido por cualquier persona o entidad, estará en contra de los derechos de autor.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Sección VIII	
Página 4 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	

Los indicadores de gestión y otros métodos de seguimiento son los criterios y mecanismos determinados por la Universidad Militar Nueva Granada para verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y medir la gestión realizada por los procesos, y son diseñados y formulados por cada dueño de proceso.

El tipo y grado de seguimiento y medición se estableció de la siguiente manera: cada uno de los procesos y Unidades Académicas (Facultades, Institutos, Centros y Departamentos) del Sistema de Integrado de Gestión tiene definidos indicadores de eficacia, eficiencia o efectividad cuando sea pertinente y algunos procesos tienen definidos otros métodos de seguimiento y medición, que permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos y metas propuestas y controlar su gestión. La Universidad ha establecido que los procesos misionales definen indicadores de efectividad y cuando sea pertinente los procesos estratégicos también.

La Universidad Militar Nueva Granada, realiza seguimiento y medición periódica al comportamiento y desempeño de los procesos, en el **MODULO DE INDICADORES** del software KAWAK, lo cual es responsabilidad permanente de los dueños de proceso. Así mismo, cada dueño de proceso es responsable de demostrar los resultados del seguimiento realizado al proceso mediante otros métodos de seguimiento y medición, distintos a indicadores de gestión, siguiendo los lineamientos del procedimiento **INDICADORES DE GESTIÓN Y OTROS MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Dependiendo de las zonas de cumplimiento y el análisis de los resultados de los indicadores de gestión, los dueños de proceso deben identificar las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora que se requieran tomar así:

RESULTADO DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO SEGÚN LAS ZONAS DE CUMPLIMIENTO	ACCIÓN A TOMAR
Exceso	Se debe analizar si el desempeño en zona de exceso del proceso es susceptible de mejora
Cumplimiento	Se debe analizar si el desempeño del proceso es susceptible de mejora
Alerta	Si el resultado del proceso esta en zona de alerta se debe generar una acción preventiva, para evitar que el resultado este en zona de peligro
Peligro	Si el resultado del proceso esta en zona de peligro, se debe generar inmediatamente una corrección o acción correctiva, para solucionar el problema y evitar que el resultado en el siguiente periodo siga estando en zona de peligro.

8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio (SGC)

El seguimiento y medición del servicio prestado, se lleva a cabo teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores de gestión, las quejas y reclamos y la percepción de los usuarios durante el desarrollo de los procesos misionales.



Los procesos de **GESTIÓN ACADÉMICA, INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO, EDUCACIÓN CONTINUA Y PROYECCIÓN SOCIAL** son responsables de medir y hacer seguimiento a las características de los servicios ofrecidos por la Universidad, verificando que se cumplen los requisitos establecidos en el numeral 7.1 de Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.

El seguimiento y medición de los servicios ofrecidos por la Universidad se realiza en las etapas apropiadas de la prestación del servicio y en las que se debe evidenciar su cumplimiento.

La Universidad Militar Nueva Granada, realiza seguimiento al comportamiento y desempeño de los servicios ofrecidos, para los indicadores de producto tales como los relacionados en el numeral 7.1:

En Gestión Académica:

- Programas en procesos de acreditación en Alta Calidad
- Programas en Trámite de Renovación de Acreditación en Alta Calidad
- Registros Calificados Nuevos Aprobados por el MEN
- Registros Calificados nuevos en Modalidad de Ampliación de lugar de desarrollo y/o Extensión de programa
- Desempeño de los estudiantes en las Pruebas Saber PRO
- Programas en Currículo Basado por Competencias
- Resultados Evaluación Docente
- Relación Docente/Estudiante
- Formación Pos gradual de Docentes

En Investigación:

- Generación de Nuevo Conocimiento
- Formación de Recurso Humano
- Apropiación Social del Conocimiento

En Innovación y emprendimiento:

- Patentes
- Modelos de Utilidad
- Contratos de Transferencia Tecnológica
- Registros de Derechos de Autor
- Empresas de Base Tecnológica

En Educación Continua:

- Actividades de educación continua que respondan a las necesidades del entorno y del ámbito nacional e internacional.
- Actividades de educación continúa desarrolladas por las diferentes Unidades Académicas.
- Actividades de educación continúa desarrolladas a través de contratos con entidades del sector público, privado y especialmente el sector defensa.



Sección VIII	
Página 6 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	

En Proyección Social:

- Programas dirigidos al apoyo del sector defensa.
- Programas dirigidos al fortalecimiento de la comunidad en general.

La evidencia de la conformidad con los requisitos de aceptación del proceso de Gestión Académica es cumplir con todos los requisitos para optar por el título correspondiente. Para los productos del proceso de investigación e innovación y emprendimiento, la evidencia de la conformidad es el resultado de la evaluación por pares, entidades reguladoras o entidades financiadoras del proyecto. Así mismo se evidencia el cumplimiento de los requisitos del producto a través de la revisión de los compromisos pactados en el acta de inicio, los cuales corresponden a lo consignado en el acta de liquidación, y para el proceso de educación continua y proyección social la evidencia de la conformidad del cumplimiento de los requisitos, es la aceptación del cliente según encuesta de satisfacción.

4.5.1. Medición y seguimiento del desempeño (SGA – SGSST)

Para realizar el seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y del desempeño de los Sistemas de Gestión en Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente, se realiza mediante lo descrito en el numeral 8.2.3., del presente manual.

4.5.2. Evaluación del cumplimiento legal y otros (SGA – SGSST)

Para la identificación y evaluación de requisitos legales en seguridad, salud en el trabajo y ambiente se ha establecido el procedimiento de **IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES SG-SST&A**, y los resultados de las evaluaciones se reflejan en la **MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES**.

8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME (SGC)

Mediante el procedimiento **CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME**, se establecen los lineamientos para la identificación, control y seguimiento del producto y/o servicio no conforme detectado, actividad que se realiza en el **MODULO DE SALIDAS NO CONFORMES** del software KAWAK

La Universidad trata los productos y/o servicios no conformes mediante la identificación de posibles productos y/o servicios no conformes, así como la definición y ejecución de acciones inmediatas para prevenir o autorizar su uso o aplicación.

La implementación de este procedimiento es responsabilidad de los dueños de proceso que de una u otra forma intervienen en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Militar Nueva Granada.



Sección VIII	
Página 7 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	

La División de Gestión de Calidad hace seguimiento a la identificación, acciones inmediatas tomadas y estado de los servicios no conformes detectados, de acuerdo con lo establecido en el proceso de **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO**.

La División de Gestión de Calidad presenta en la reunión de Revisión por las Directivas al Sistema de Integrado de Gestión, las estadísticas de los productos y/o servicios no conformes presentados, identificando el funcionario que lo detectó, qué acciones se tomaron y el estado actual del mismo.

La información de producto y/o servicio no conforme precede a la aplicación de las respectivas correcciones y acciones correctivas.

4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias. (SGA - SGSST)

La Universidad Militar Nueva Granada cuenta con los **PLANES DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS SEDE CENTRAL, SEDE MEDICINA y SEDE CAMPUS**, planes de acción para los eventos de aglomeración de personas y protocolos operativos normalizados según la priorización de amenazas, los cuales están estructurados teniendo en cuenta el plan estratégico, operativo e informático, cuyo propósito es establecer procedimiento básicos para proteger la vida e integridad física de las personas, minimizar las pérdidas materiales y ambientales derivadas de las diferentes situaciones de emergencia que se puedan presentar, minimizar los riesgos que pueda desencadenar una emergencia y restablecer las operaciones normales a la mayor brevedad posible.

El plan de emergencias ha sido adoptado mediante resolución interna y se evalúa periódicamente mediante simulacros.

4.5.3. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva. (SGA)

La Universidad Militar Nueva Granada cuenta con el procedimiento de **ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA** para tratar las no conformidades reales y potenciales derivadas de auditorías internas y externas e incumplimiento a requisitos legales, definiendo acciones correctivas y preventivas, para mitigar los impactos ambientales, analizando las causas de su origen y realizando seguimiento y evaluación de las acciones tomadas.

4.5.3.1. Investigación de Incidentes (SGSST)

La Universidad Militar Nueva Granada dando cumplimiento a la normatividad legal vigente aplicable, tiene establecido el **PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES, INCIDENTES Y ENFERMEDAD LABORAL**, a efectos de aplicar las medidas de prevención y control necesarias.

La Universidad Militar Nueva Granada tiene conformado el equipo investigador, quien usa la metodología definida para el análisis de causas en la investigación de accidentes e incidentes, definiendo los planes de acción tendientes a evitar que se repitan por las mismas causas, cumpliendo así con los requisitos indicados en la resolución 1401 de 2007.

El uso no autorizado así como la reproducción total o parcial de su contenido por cualquier persona o entidad, estará en contra de los derechos de autor.



Sección VIII	
Página 8 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	

4.5.3.2. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva. (SGSST)

La Universidad Militar Nueva Granada cuenta con el procedimiento de **ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA** para tratar las no conformidades reales y potenciales derivadas de auditorías internas y externas e incumplimiento a requisitos legales, definiendo acciones correctivas y preventivas, para mitigar las consecuencias en seguridad y salud en el trabajo, analizando las causas de su origen y realizando seguimiento y evaluación de las acciones tomadas.

Para hacerle seguimiento a los hallazgos derivados de los diferentes planes de acción que se generan en las actividades del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo como inspecciones, simulacros, investigación de accidentes, reporte de actos y condiciones, entre otros. Se llevarán a cabo mediante el formato de seguimiento al cierre de hallazgos en SST donde se identifica la fuente, se define la acción a seguir con plazos y responsables, y se le realiza seguimiento al cumplimiento y efectividad del mismo.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS (SGC)

La Universidad Militar Nueva Granada, dentro del Macroproceso de apoyo **GESTIÓN INTEGRAL**, cuenta con el proceso de **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO**, en el cual se reúne toda la información de desempeño de los procesos, producto y/o servicio no conforme, resultados y conclusiones de auditoría, queja, reclamo y sugerencia de los usuarios y situación de riesgos y controles para analizarla y determinar oportunidades de mejora y así aplicar las acciones correspondientes.

Siguiendo los lineamientos del procedimiento **ANÁLISIS DE DATOS**, los dueños de proceso son responsables de analizar las tendencias de los datos generados como resultado de la gestión, para proponer correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora, dando la posibilidad de aplicar cualquiera de las siguientes técnicas estadísticas: Lluvia de ideas, análisis de causa-efecto, estratificación, gráfica de Pareto, diagramas de dispersión, histogramas y gráficas de control.

Así mismo, la Universidad realiza un análisis en cuanto a los resultados de la encuesta de percepción de los de estudiantes y se establecen los planes de mejoramiento correspondientes; de igual manera, se analizan los resultados de la reevaluación de los proveedores los cuales se tienen en cuenta para una próxima contratación.

8.5. MEJORA (SGC)

Las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora de la Universidad Militar Nueva Granada son administradas en el **MODULO DE MEJORAMIENTO CONTINUO** del software KAWAK, siguiendo los lineamientos del procedimiento de **ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**.



Sección VIII	
Página 9 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	

La División de Gestión de Calidad es responsable de controlar el estado y realiza seguimiento al cumplimiento oportuno de las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora que se generen, para lograr el mejoramiento continuo de la Universidad, así mismo presenta las estadísticas de las acciones tomadas en la reunión de Revisión por las Directivas al Sistema Integrado de Gestión.

8.5.1. Mejora Continua (SGC)

La Universidad Militar Nueva Granada, tiene establecido un procedimiento de **ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA** dentro del proceso de apoyo **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**, en el cual se establece la metodología para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de los procesos

8.5.2. Acción Correctiva (SGC)

La Universidad Militar Nueva Granada, tiene establecido un procedimiento de **ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA** dentro del proceso de apoyo **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**, en el cual se establece la metodología para analizar las causas raíces de las no conformidades e implementar acciones correctivas con el fin de evitar que las situaciones indeseadas se repitan.

Los dueños de proceso son responsables de analizar las causas raíces, proponer, ejecutar y realizar seguimiento al plan de acción, de revisar los resultados obtenidos de la acción para revisar la eficacia de las acciones tomadas.

Así mismo, después de mínimo tres meses de cerrada la acción, el dueño de proceso realiza una verificación final de la efectividad del plan de acción ejecutado, con el propósito de concluir sobre el impacto y los beneficios obtenidos con la acción implementada.

8.5.3. Acción Preventiva (SGC)

La Universidad Militar Nueva Granada, tiene establecido un procedimiento de **ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA** dentro del proceso de apoyo **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**, en el cual se establece la metodología para analizar las causas raíces de las no conformidades potenciales e implementar acciones con el fin prevenir que las situaciones indeseadas se repitan.

Los dueños de proceso son responsables de analizar las causas raíces, proponer, ejecutar y realizar seguimiento al plan de acción, de revisar los resultados obtenidos de la acción para verificar la eficacia de las acciones tomadas.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Sección VIII	
Página 10 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	

Así mismo, después de mínimo tres meses de cerrada la acción, el dueño de proceso realiza una verificación final de la efectividad del plan de acción ejecutado, con el propósito de concluir sobre el impacto y los beneficios obtenidos con la acción implementada.

8.6. CONTROL DE CAMBIOS SECCIÓN VIII

Razones del Cambio	Cambio a la Revisión #	Fecha de Emisión
Sección Inicial	0	2006/06/23
<ul style="list-style-type: none"> • Se revisó y se amplió el contenido del numeral 8.2.1 satisfacción del usuario • Se revisó y amplió el contenido del numeral 8.3 Control del Producto No Conforme 	1	2006/09/30
<ul style="list-style-type: none"> • En el numeral 8.3 de Control de Producto y/o servicio No conforme, se aclara que el procedimiento aplica a todos los procesos que intervienen en la satisfacción de los usuarios 	2	2007/05/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se revisó y ajustó en su totalidad, la sección VIII de Medición, análisis y mejora. 	3	2008/06/30
<ul style="list-style-type: none"> • Se revisa y complementa el ítem de responsabilidad de esta sección. • Se especifica en el numeral 8.1 de generalidades, que la eliminación de causas es para las causas raíces. • Se revisa y complementa el numeral 8.2 de seguimiento y medición sobre los mecanismos de medición para los procesos y servicios ofrecidos por la Universidad. • Se revisa y mejora el numeral 8.2.1 de satisfacción del usuario, incluyendo lo relacionado con el proceso de Retroalimentación de estudiantes y la satisfacción de los usuarios del proceso de investigación y de extensión y negocios. • Se incluye en el numeral 8.2.2 de auditoría interna las correcciones y acciones de mejora que toman los dueños de proceso de acuerdo a los resultados de las auditorías. • Se revisa y complementa el numeral 8.2.3 sobre seguimiento y medición de los procesos, incluyendo lo relacionado con el tipo y grado de control de los procesos, así como los niveles de evaluación de los resultados de los indicadores de gestión. • Se revisa y mejora el numeral 8.2.4 sobre seguimiento y medición del producto y/o servicio, especificando los indicadores de producto relacionado en el numeral 7.1; de igual manera, se incluye lo referente a la evidencia de la conformidad con los requisitos de aceptación de los procesos de docencia, investigación y extensión y negocios. • Se omite del numeral 8.3 la toma de las acciones preventivas a partir de los servicios no conformes, y se incluyen las correcciones. 	4	2009/08/31

El uso no autorizado así como la reproducción total o parcial de su contenido por cualquier persona o entidad, estará en contra de los derechos de autor.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Sección VIII	
Página 11 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	

Razones del Cambio	Cambio a la Revisión	Fecha de Emisión
<ul style="list-style-type: none"> • En el numeral 8.4, se incluye el procedimiento Análisis de Datos y las herramientas estadísticas sugeridas en el mismo. Así mismo, se incluye lo referente al análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción y los resultados de la reevaluación de los proveedores. • En el numeral 8.5.1 de mejora continua se incluye el procedimiento de Equipos de mejoramiento. • En los numerales 8.5.2 y 8.5.3, se incluye lo referente a la verificación final de la efectividad del plan de acción ejecutado. 	4	2009/08/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se mejora la redacción en general de la sección. • En el numeral 8.2.1 se eliminan los procedimientos del proceso de Retroalimentación de estudiantes y se incluye los encuentros del Rector con los estudiantes. De igual manera, se incluyen las encuestas de evaluación del impacto en el medio de los egresados. • En el numeral 8.2.2 se incluye que dentro del procedimiento de auditorías internas de calidad se encuentran los registros utilizados. • En el numeral 8.2.3 se incluye lo relacionado con otros métodos de seguimiento y medición de los procesos, distintos a los indicadores de gestión. Así mismo, se indica que la Universidad contempla indicadores de efectividad únicamente en los procesos misionales y en los estratégicos donde sea pertinente • En el numeral 8.2.4 se complementan y mejoran los productos y servicios de docencia, investigación y extensión. • En el numeral 8.3 se modifica el responsable de presentar en revisión por las directivas las estadísticas de producto no conforme, quedando la División de Calidad. • En el numeral 8.4 se mejora la redacción y se incluyen las correcciones. • En el numeral 8.5 se mejora la redacción y en los numerales 8.5.2 y 8.5.3 se indica que se revisa la eficacia de las acciones tomadas y se omite la revisión en cuanto a eficiencia, efectividad, conveniencia y adecuación. 	5	2010/08/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina el proceso Retroalimentación de estudiantes y se incluye el procedimiento OFIACI-P-001 Valoración de la apreciación del Servicio o Producto en la descripción del requisito 8.2.1: satisfacción del usuario. • Se elimina el proceso de Auditorías Internas, el cual se administra como procedimiento del proceso de medición, análisis y mejoramiento 	6	2011/09/15

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Sección VIII	
Página 12 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	

Razones del Cambio	Cambio a la Revisión	Fecha de Emisión
<ul style="list-style-type: none"> • En el numeral 8.2 se relaciona todos los módulos de KAWAK que se utilizan para realizar medición, análisis y mejoramiento. • En el numeral 8.21 se aclara el alcance de las encuestas realizadas por el proceso de Autoevaluación con fines de acreditación • En el numeral 8.21 se relaciona el modulo PQRS de KAWAK • En el numeral 8.2.2 se relaciona el módulo de Auditorias de KAWAK • En el numeral 8.2.3 se relaciona el módulo de Indicadores de KAWAK • En el numeral 8.3 se relaciona el módulo de servicio no conforme • En el numeral 8.5 se reemplaza la administración de las acciones en el PRACIS por el modulo de Mejoramiento Continuo de KAWAK 	7	2012/09/15
<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye el procedimiento Indicadores de gestión y otros mecanismos de seguimiento y medición • Se modifica el nombre del procedimiento Equipos de mejoramiento e innovación. 	8	2013/08/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizan los indicadores de producto del numeral 8.2.4 	9	2014/08/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se cambia el módulo PQRS por módulo de atención al cliente – PQRS de KAWAK • Se cambia el módulo de Gestión de Riesgos por módulo de Riesgos de KAWAK • Se cambia el proceso de Docencia por Gestión Académica • Se incluye en los procesos misionales a Innovación y emprendimiento • Se revisan y actualizan los indicadores de producto de los procesos misionales 	10	2015/08/31
<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye los numerales 4.5.5. Auditoria Interna (SGA – SGSST), 4.5.1. Medición y seguimiento del desempeño (SGA – SGSST), 4.5.2. Evaluación del cumplimiento legal y otros (SGA – SGSST), 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias. (SGA - SGSST), 4.5.3. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva. (SGA), 4.5.3.1. Investigación de Incidentes (SGSST), 4.5.3.2. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva. (SGSST). 	11	2016/08/31

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Sección VIII	
Página 13 de 13	Revisión: 12
Fecha de Emisión: 2017/08/08	

Razones del Cambio	Cambio a la Revisión	Fecha de Emisión
<ul style="list-style-type: none">• Se modifica el nombre del módulo Producto no conforme a Salidas no conformes• Se actualiza el nombre del proceso Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional y de Programas• Se actualiza el nombre del procedimiento Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones• Se actualiza el nombre del Manual de Procesos y Documentación del SIG• Se actualiza el nombre del Macroproceso Gestión Calidad a Gestión Integral• Se suspende temporalmente el proceso de Equipos de Mejoramiento hasta consolidar el proceso de Gestión de Conocimiento	12	2017/08/08