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 2021 - 2030**
   a. **MISIÓN**
   b. **VISIÓN**
   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**

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

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 9001, 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 Faria Bermúdez y convertida en Universidad Pública del orden departamental, mediante el decreto N.º 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.º 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 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 así 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.

Para ello la Rectoría de la Universidad de Pamplona consideró la necesidad de realizar un diploma en Gestión y Auditoria de la Calidad en ISO 9000 y en Gestión de Auditoria 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.

El Sistema Integrado de Gestión recibió la renovación de la certificación SC-CER96940 por 3 años bajo la Norma ISO 9001:2015 el día 11 de diciembre del 2019.

3. IDENTIDAD ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL 2021 - 2030

a. MISIÓN

La Universidad de Pamplona, en su carácter público y autónomo, asume en sus estudiantes la formación académica integral, articulada con la investigación, la extensión social, la creatividad e innovación, en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental.

b. VISIÓN

La Universidad de Pamplona en el 2030, será reconocida como una Institución de calidad académica, con alto impacto y liderazgo en la región en investigación, extensión social, desarrollo tecnológico y medio ambiente.

c. POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad de Pamplona asume en sus estudiantes la formación académica integral, articulada con la investigación, la extensión social, la creatividad e innovación, promueve un alto impacto y liderazgo en la región en sus funciones misionales, en el desarrollo tecnológico y medio ambiente, con un talento humano con sentido de pertenencia y enfocado en el mejoramiento continuo de sus procesos, la satisfacción de las partes interesadas y una gestión organizacional eficaz y de calidad.

d. OBJETIVOS DE CALIDAD

La Universidad de Pamplona se compromete en su calidad a:

1. Consolidar la Acreditación Institucional y promover la Acreditación Internacional de Programas Académicos.
2. Posicionar la Universidad de Pamplona dentro de las 20 mejores Instituciones de Educación Superior en Colombia en Investigación e Innovación.
3. Potenciar la gestión de proyectos de extensión con enfoque territorial.
4. Fortalecer la Gestión Organizacional y la Sostenibilidad Financiera Institucional.

e. ORGANIGRAMA

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:

- Plan de Desarrollo Institucional 2021 -2030
- Plan de Gestión Rectoral 2021 – 2024
- Revisión y actualización sobre la pertinencia del contexto organizacional y otros componentes estratégicos

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, las mesas de trabajo realizadas durante la construcción participativa del Plan de Desarrollo Institucional 2021-2030, se analizaron e identificaron los factores del contexto interno y externo de la Universidad de Pamplona. Esta información se encuentra registrada en el **FAC-54 "Contexto Interno y Externo"** publicado en el portal web del Sistema Integrado de Gestión.

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 afectan 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 el **FAC-52 "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	**Direccionamiento Estratégico** - Planeación Institucional - Gestión Administrativa y Financiera - Secretaria General - Comunicación y Prensa - Atención al Ciudadano y Transparencia **Misionales:** - 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 **De apoyo:** Apoyo a las actividades misionales a través de: - 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, Gestión de Contratación, Gestión, Servicios y Práctica Jurídica Académica.

	De Evaluación y control: - Control Interno de Gestión - Control Interno Disciplinario - Sistema Integrado de Gestión

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

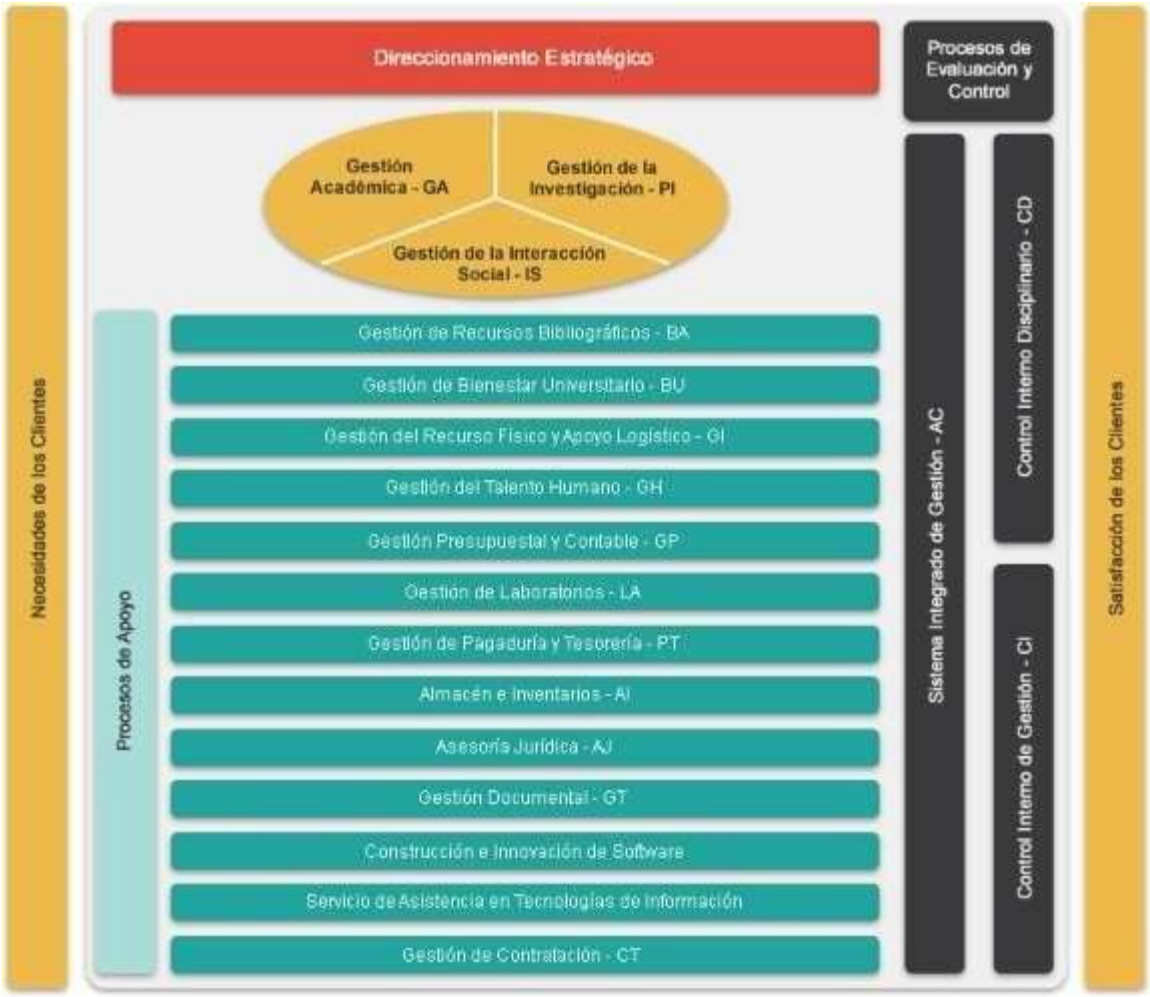
Los procesos y sus servicios	
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Establecer las directrices instituciones a través del plan de desarrollo Coordinar y controlar la gestión administrativa y financiera Comunicar la gestión y las actividades de la Universidad a través de los diferentes medios de comunicación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

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

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
Gestión, Servicios y Práctica Jurídica Académica	Orientar mediante los procesos de docencia y proyección social de la Universidad de Pamplona, la práctica en la formación jurídica y la proyección profesional de los estudiantes de los últimos dos (02) años del Programa de Derecho, para proveerlos de las habilidades y competencias cognitivas, interpretativas y comunicativas, adecuadas para el ejercicio responsable de la profesión de Abogado (a) mediante el servicio social que prestan en aras de garantizar el acceso a la justicia de la comunidad vulnerable.
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 2021 - 2024 haciendo parte del cuarto pilar estratégico N°4 Eficiencia Administrativa y Financiera, Línea Estratégica 22 Creación y Consolidación de un Modelo de Gestión Organizacional y Financiero, Programa 63 Desarrollo de un Modelo de Gestión Organizacional Dinámico, Proyecto 70 Consolidación del Sistema de Calidad, garantizando así los recursos necesarios para su mantenimiento.

CUARTO PILAR MISIONAL

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (Peso 20%)

LÍNEA ESTRATÉGICA 22.

CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y FINANCIERO (Peso 15%)

Programa 63. Desarrollo de un Modelo de Gestión Organizacional dinámico

PROYECTO	INDICADOR	RESPONSABLE	LÍNEA BASE	META 2021	META 2022	META 2023	META 2024	
PY68. Plan de mejoramiento para la gestión organizacional de la UniPamplona.	IP139. Porcentaje de formulación del modelo organizacional de la UniPamplona.	Vicerrectoría Financiera	0	40%	60%	100%	100%	Gestión Administrativa y Financiera
	IP140. Porcentaje de Implementación del modelo organizacional de la UniPamplona.	Vicerrectoría Financiera	0	0	0	40%	60%	Gestión Administrativa y Financiera
PY69. Automatización para la autogestión de servicios institucionales.	IP141. Porcentaje de avance en el cronograma de automatización de servicios.	Vicerrectoría Financiera	0	10%	50%	100%	100%	Gestión Administrativa y Financiera
PY70. Consolidación del Sistema de Calidad.	IP142. Certificación Activa.	Sistemas integrados de Gestión	1	1	1	1	1	Sistema Integrado de Gestión
	IP 143. Calificación de riesgos.	Oficina de	BB Perspectiva	BB Perspectiva	BB Perspectiva	BB Perspectiva	BB Perspectiva	

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 en el **FAC-53 "Matriz de Roles y Responsabilidades"** el cual fue socializado 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/portalIG/home_13/recursos/01_general/06082018/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:

- ***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 formato ***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/portalIG/home_13/recursos/01_general/21082018/matriz_comunicaciones.jsp

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

f. PÁGINA WEB PRINCIPAL:

g. CENTRO INTERACTIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

h. LINK DE PQRSD

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

App Estudiante

App Docente

App Móvil Mi Institución

App Móvil PQRSD

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

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 Proceso, 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 Proceso:** 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 a través de la publicación en Sistema Barisoft.

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 "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***