

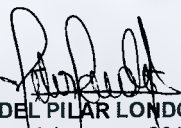



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES  ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA "General Rafael Reyes Prieto" Unión. Proyección. Liderazgo		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
PROCESO:	S01 MEJORA CONTINUA	PÁGINA:	1 de 21			
CÓDIGO:	MDN-CGFM-S01-ESDEGUE-MA.33-1	VERSIÓN	2	VIGENTE A PARTIR DE:	29/Sep/2016	

Control de Cambios

No. versión	Fecha versión	Descripción del cambio
1	17/NOV/2015	Este documento reemplaza al "Manual de la Calidad", código ESDEGUE-E01-P005-M001-95.1, versión 4, de fecha 01-04-13. Se crea nuevo documento y se reinicia versión de acuerdo con la implementación de acciones de mejora sobre el control de documentos y registros, las modificaciones en la codificación de la documentación, las políticas de gestión documental y el uso del módulo de documentos de la Suite Visión Empresarial.
2	15/NOV/2016	Se modifica el manual, por los cambios aprobados mediante la Resolución Ministerial 4192 del 17-MAY-16, referidos en la Disposición No. 016 del 27 de abril de 2016, por la cual se crean algunas dependencias y se cambia la denominación de la Escuela Superior de Guerra. La implementación de iniciativas aprobadas por la Alta Dirección. La aplicación de conceptos de la ISO 9001:2015.

ELABORO:  GLORIA CALDERON FUENTES Contratista  MARIA DEL PILAR LONDOÑO MUÑOZ Contratista	REVISÓ:  MARIA DEL PILAR LONDOÑO MUÑOZ Representante del proceso S01 Mejora Continua	APROBO:  CR. EDUARDO MENDEZ PARRA Jefe Oficina de Planeación Estratégica
--	---	---

CÓDIGO: MDN-CGFM-S01-ESDEGUE-MA.33-1	VERSIÓN: 2
FECHA: 15/NOV/16	PÁGINA: 2 de 21

TABLA DE CONTENIDO

		Página
1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE DEL MANUAL	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	3
5.	ABREVIATURAS, UNIDADES DE MEDIDA Y EXPRESIONES ACEPTADAS	3
6.	CONTENIDO DEL MANUAL	4
6.1	Presentación General de la Escuela Superior de Guerra	4
6.2	Reseña Histórica	4
6.3	Misión	5
6.4	Visión 2030	5
6.5	Principios y Valores	5
6.6	Estructura Organizacional	5
6.7	Plan de Desarrollo	6
6.8	Localización	6
7.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA ESDEGUE	7
7.1	Alcance del Sistema Integrado de Gestión - SIG	8
7.2	Exclusiones	8
7.3	Integralidad del Sistema Integrado de Gestión - SIG	8
7.4	Política de Calidad del Sistema Integrado de Gestión	10
7.5	Objetivos de Calidad	10
7.6	Cliente y Partes Interesadas – Productos y/o Servicios	11
8.	ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN	11
8.1	Generalidades	11
8.2	Mapa de Procesos	12
8.3	Correlación de los Objetivos de Calidad con los Objetivos Estratégicos	13
8.4	Planificación del Sistema	14
9.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	17
9.1	Representante de la Dirección	18
9.2	Responsabilidad, autoridad y comunicación	18
9.3	Revisión por la Dirección	18
10.	GESTIÓN DE RECURSOS	18
10.1	Provisión de Recursos	18
10.2	Talento Humano, Infraestructura y Ambiente de trabajo	18
11	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
12.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	20

CÓDIGO: MDN-CGFM-S01-ESDEGUE-MA.33-1	VERSIÓN: 2
FECHA: 15/NOV/16	PÁGINA: 3 de 21

1. OBJETIVO

El presente manual tiene como finalidad, describir el Sistema Integrado de Gestión de la Escuela Superior de Guerra - ESDEGUE, dar a conocer su funcionamiento, secuencia e interacciones, en contribución con la calidad de los programas académicos y la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE DEL MANUAL

Los lineamientos establecidos en el presente Manual aplican a todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Escuela Superior de Guerra – ESDEGUE.

3. DEFINICIONES

Cuando se requiera, para la interpretación del presente manual se adoptan todas las definiciones establecidas en las Normas NTCGP 1000 - Capítulo 3 y en la Norma ISO 9000 - Fundamentos y Vocabulario. Las demás necesarias se encuentran definidas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión que la establezca.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las directrices establecidas por el Sistema Integrado de Gestión en aspectos relacionados con el control de la documentación, no se aplican a: Plan Estratégico, Manual de Funciones, Reglamentos y Estatutos Internos, Protocolos, Documentos Rectores propios de una Institución de Educación Superior, Comunicaciones Oficiales reglamentadas por el Programa de Gestión Documental del Sector Defensa, Instrumentos de Autoevaluación Institucional y los Actos Administrativos suscritos por la Dirección. De igual forma, no tiene aplicación en los formatos o reportes que se generen a través de los sistemas de información institucional y/o gubernamental que sean de uso en la ESDEGUE.
- La administración de la herramienta automatizada Suite Visión Empresarial está bajo la responsabilidad del Comando General de las Fuerzas Militares, quien autorizó el acceso para la implementación de algunos módulos para la Escuela Superior de Guerra, pero se mantiene la dependencia como usuarios.
- La información documentada del Sistema Integrado de Gestión estará disponible para consulta en la Suite Visión Empresarial / Módulo Documentos SVE
- Los Dueños de Proceso, Representantes de Proceso, Gestores de Calidad y demás servidores públicos de la Escuela Superior de Guerra, son responsables de mantener actualizada la información documentada del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con los cambios normativos, políticas institucionales o aspectos derivados del mejoramiento continuo.

5. ABREVIATURAS, UNIDADES DE MEDIDA Y EXPRESIONES ACEPTADAS

- CGFM : Sigla que refiere al Comando General de las Fuerzas Militares.
- ESDEGUE: Sigla que corresponde a Escuela Superior de Guerra.
- MECI : Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, cuya definición, estructura e implementación se encuentran contenidas en el Manual de implementación emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- NTCGP : Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- SGC : Sistema de Gestión de la Calidad. Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad
- SIG : Sistema Integrado de Gestión de la Escuela Superior de Guerra.
- SVE : Suite Visión Empresarial. Herramienta automatizada que sirve para la operación del Sistema Integrado de Gestión.

CÓDIGO: MDN-CGFM-S01-ESDEGUE-MA.33-1	VERSIÓN: 2
FECHA: 15/NOV/16	PÁGINA: 4 de 21

6. CONTENIDO DEL MANUAL

6.1. Presentación General de la Escuela Superior de Guerra

La Escuela Superior de Guerra es la máxima institución de formación militar y académica para el personal de Oficiales activos de las Fuerzas Militares, lo que demanda de ella el ofrecimiento de programas académicos del más alto nivel para cumplir con las expectativas de formación de sus Oficiales y para que ellos a su vez tengan la capacidad de responder a los retos actuales y a las exigencias de la sociedad en general.

La Escuela Superior de Guerra tiene como domicilio la ciudad de Bogotá D.C., puede de acuerdo con el cumplimiento de las normas que rigen la educación superior colombiana y al ser reconocida como Institución de Educación Superior, celebrar contratos y/o convenios según sus fines con las entidades territoriales u otras instituciones, conforme a la legislación de la educación superior y a las políticas y parámetros que establezca el Comando General de las Fuerzas Militares. De igual forma, goza de la autonomía académica dentro de los parámetros que fijen el Comando General de las Fuerzas Militares y el Consejo Directivo, siguiendo lo dispuesto en la Constitución Política, las leyes y las normas reglamentarias.

Siguiendo con este lineamiento, la Escuela asume la educación como un factor vertebral estratégico, ya que se convierte en el instrumento llamado a fortalecer, moldear y mejorar el componente humano militar y civil de manera acorde con la visión institucional y dentro del entorno del país. En este sentido, se fundamenta el proceso para hacer de la educación el sustento donde se fortalezca al hombre de armas y al profesional civil, que responda a las exigencias de la institución, la sociedad y lo que la Nación requiere para su seguridad y defensa. La formación y la capacitación del militar y del profesional civil reposa en sólidas bases éticas y morales, en el respeto a la dignidad humana, en principios y valores, en el fortalecimiento de la capacidad de liderazgo interno y externo, en un profundo conocimiento del arte y la naturaleza de la guerra, la doctrina militar, el planeamiento, la toma de decisiones, así como la conducción de operaciones militares y la interacción efectiva con la sociedad en el caso de los Oficiales Superiores.

En lo concerniente con el carácter académico de la Escuela Superior de Guerra, se establece que es una institución universitaria militar de conformidad con la ley 30 de 1992, reconocida con el código IES: 2904; por lo tanto, podrá adelantar programas de postgrado, así como programas de educación continuada, de ascenso para la Oficialidad Superior de las Fuerzas Militares, de conformidad con la legislación educativa y de las Fuerzas Militares. (Escuela Superior de Guerra, 2014)¹

Mediante la Resolución No. 4192 del 17-MAY-2016, por la cual se aprueba la Disposición No. 016 del 27-ABR-16, la Escuela Superior de Guerra cambia su denominación por Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto"

6.2. Reseña Histórica

La Escuela Superior de Guerra fue fundada por el Presidente de la República, General Rafael Reyes Prieto el, mediante el decreto 453 del 01 de mayo de 1909. Su primer Director, el Mayor del Ejército chileno Pedro Charpin Rival, militar de sólida preparación profesional con estudios de Estado Mayor en Alemania, lideró el propósito de fomentar la instrucción de la oficialidad destinada al servicio de Estado Mayor, Ministerio de Guerra y especialmente a los oficiales dedicados a la enseñanza militar.

La dirección chilena permaneció hasta comienzos de 1912. El primer Director de origen colombiano fue el coronel Alejandro Posada; posteriormente, cuatro misiones militares provenientes de Suiza, Alemania, Francia y Norteamérica aportaron su doctrina y experiencia para el enriquecimiento del ejercicio castrense nacional.

En 1937, para el ascenso al grado de Teniente Coronel, se establece como requisito haber aprobado el Curso de Estado Mayor. Consecutivamente, en el año 1942, se incorpora el primer curso de oficiales de la Fuerza Aérea; en 1948 se instituye un Curso Especial para Oficiales Marinos y Aviadores y en 1959 se imparte el Curso de Altos Estudios Militares, CAEM, para ascenso a Brigadier General y Contralmirante. En 1960, se ordena la realización conjunta del Curso de Estado Mayor, integrando así a los oficiales del Ejército, la Armada y la Fuerza Aérea; en 1968, se establece el Curso de Información Militar, CIM, con el fin de capacitar a los oficiales del Cuerpo Administrativo en su desempeño efectivo como miembros del Estado Mayor en aspectos técnicos de su especialidad.

¹ Escuela Superior de Guerra. (2014), en documento Renovación Registro Calificado Maestría en Seguridad y Defensa Nacionales: 8.

CÓDIGO: MDN-CGFM-S01-ESDEGUE-MA.33-1	VERSION: 2
FECHA : 15/NOV/16	PÁGINA: 5 de 21

Con el interés de abrir la academia de seguridad y defensa nacionales a diversos sectores del Estado, en 1969 se crea el Curso de Información de Defensa Nacional, CIDENAL, al cual concurren altos funcionarios del Estado, del sector privado y los coroneles de la Policía Nacional que están próximos a ascender a Brigadier General.

Actualmente, la Escuela ofrece dentro de sus programas académicos la Maestría y Especialización en Seguridad y Defensa Nacionales, la Maestría en Derechos Humanos y Derecho Internacional de los Conflictos Armados, la Maestría en Estrategia y Geopolítica y la Maestría en Ciberseguridad y Ciberdefensa.

Adicionalmente contempla entre sus programas de extensión el Curso de Orientación sobre Defensa Nacional (CODENAL), orientado a capacitar a los estudiantes de último año de las Instituciones de educación superior con las cuales la Escuela tenga suscritos convenios de cooperación, comprometidos con el futuro de la Nación y su problemática, encaminado a sensibilizar a los futuros profesionales en aspectos que conciernen a los procesos de Seguridad y Defensa Nacionales para que contribuyan desde su campo de acción a la solución integral de la problemática nacional.

De igual forma, desarrolla foros, seminarios, conversatorios y otros eventos académicos, en procura de aportar a la difusión y del conocimiento de temas afines a la seguridad y defensa.

6.3. Misión

La Escuela Superior de Guerra, forma líderes estratégicos militares y civiles nacionales e internacionales para afrontar los desafíos a la Seguridad y Defensa Nacional, a través de programas interdisciplinarios de educación.

6.4. Visión 2030

La Escuela Superior de Guerra, se proyecta como el más prestigioso centro de educación superior militar con carácter de Institución Universitaria, forjador de líderes integrales y generador de pensamiento estratégico, con capital humano competente y programas acreditados de calidad en Seguridad y Defensa Nacionales

6.5. Principios y Valores

En concordancia con lo establecido por el Comando General de las Fuerzas Militares, la Escuela Superior de Guerra se rige por el Código de Ética del Comportamiento Militar y por los principios académicos y valores establecidos en el Proyecto Educativo Institucional y en el Estatuto Interno de la ESDEGUE, también en el desarrollo del currículo académico se cuentan con actividades relacionadas con la ética general y militar.

6.6. Estructura Organizacional

Para la gestión y funcionamiento, la Escuela Superior de Guerra, se encuentra estructurada de conformidad con las disposiciones emitidas por el Comando General de las Fuerzas Militares y el acto administrativo de aprobación del Ministerio de Defensa Nacional.

En los documentos rectores Reglamento Administrativo y Estatuto Interno se regulan temas relacionados con la estructura organizacional y el funcionamiento de la ESDEGUE, teniendo en cuenta su autonomía para expedir o modificar sus propios estatutos y reglamentos.

En el sitio web www.esdegue.mil.co, administrado por el proceso de Comunicaciones Estratégicas, en el link "Transparencia y Acceso a la Información Pública" se puede consultar la estructura orgánica.

6.7. Plan de Desarrollo

Derivados de los Objetivos Estratégicos del Comando General de las Fuerzas Militares, la Escuela Superior de Guerra define en la Guía de Planeamiento Estratégico (publicada en las carpetas públicas –Outlook). Para el periodo 2014-2016, se tienen los siguientes objetivos estratégicos:

- OEE1** Generar cultura en Seguridad y Defensa Nacionales para proyectar la Escuela como referente.
- OEE2** Fortalecer los programas académicos, la investigación, la extensión, la proyección social y la interacción con los egresados para incrementar la calidad educativa
- OEE3** Afianzar el potencial del Capital Humano, para incrementar las competencias, el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo.
- OEE4** Integrar las capacidades administrativas, logísticas y tecnológicas para responder al funcionamiento moderno y efectivo de los programas académicos.
- OEE5** Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión de la ESDEGUE

El Plan de Desarrollo de la Escuela Superior de Guerra denominado "Plan Centurión siglo XXI", comprende el periodo 2014-2018, cuyo objetivo es:

Fortalecer la formación integral, conjunta, coordinada, combinada e interinstitucional de los estudiantes, con programas académicos acreditados, docentes e investigadores de planta e infraestructura adecuada, siendo líderes en la Región y generando impacto Nacional.

6.8. Localización

Las instalaciones de la ESDEGUE, están ubicadas principalmente en la carrera. 11 No.102-50, y se tiene la Biblioteca Central de las Fuerzas Militares "Tomas Rueda Vargas" en la calle 80 No. 38-00.



Ilustración 1. Escuela Superior de Guerra



Ilustración 2. Biblioteca Central de las Fuerzas Militares "Tomas Rueda Vargas"

7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA ESDEGUE

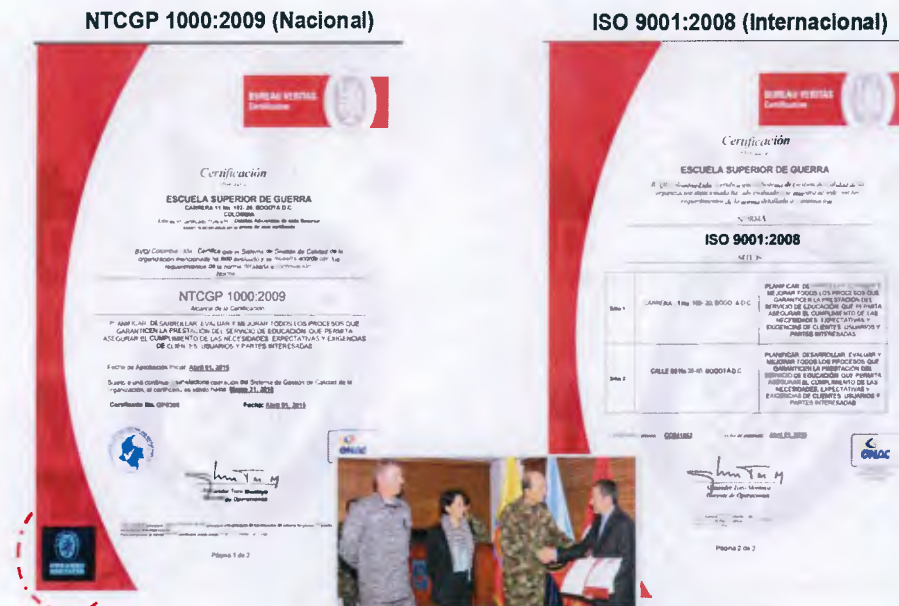
El Sistema Integrado de Gestión -SIG de la ESDEGUE es una herramienta de gestión cuyo objetivo es integrar y articular los componentes, elementos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Control Interno y el Sistema de Desarrollo Administrativo, con énfasis en las Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, los cuales pretenden generar condiciones para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos a nivel interno y externo, así como la definición e implementación de los mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de los objetivos de calidad propuestos.

Desde el 2008 el SIG de la ESDEGUE, fue certificado en las normas técnicas de gestión de calidad ISO 9001 y NTCGP 1000.



Ilustración 3. Evolución del Sistema Integrado de Gestión ESDEGUE

En el 2014 y como resultado de la Auditoria Externa que practicó el ente certificador de origen francés Bureau Veritas Certification, se obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de Calidad en la NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008, cuya validez es hasta el 31 de marzo del 2008.



Ceremonia recepción Certificados de Calidad 20 de abril de 2015

Ilustración 4. Certificados de Calidad otorgados por Bureau Veritas Certification

7.1. Alcance del Sistema Integrado de Gestión – SIG

Planificar, desarrollar, evaluar y mejorar todos los procesos que garanticen la prestación del servicio de educación, que permita asegurar el cumplimiento de las necesidades, expectativas y exigencias de clientes, usuarios y partes interesadas.

7.2. Exclusiones y/o Requisitos que No Aplican al Sistema Integrado de Gestión

Se excluye los requisitos del numeral 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición, establecido en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, para su aplicación en el Sistema Integrado de Gestión de la Escuela Superior de Guerra, porque para determinar la conformidad de los productos y/o servicios suministrados, y para asegurar la validez de los resultados, no se requiere la utilización de equipos de seguimiento y de medición.

Los instrumentos, herramientas, equipos y sistemas de información que se utilizan en la institución tienen fines académicos, que no requieren calibración u otro tipo de medición, y su conformidad se determina por la aplicación del numeral 6.3 Infraestructura, de las citadas normas.

7.3. Integralidad del Sistema Integrado de Gestión – SIG

La oferta y desarrollo de los programas académicos y de los cursos de ascenso reglamentarios de la Escuela Superior de Guerra, conlleva un concepto de integralidad sistémica, que permite articular y armonizar el Sistema de Desarrollo Administrativo, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, propio para todas las entidades públicas -ver Ilustración 5. Armonización Sistemas de Gestión y Sistema de Control.

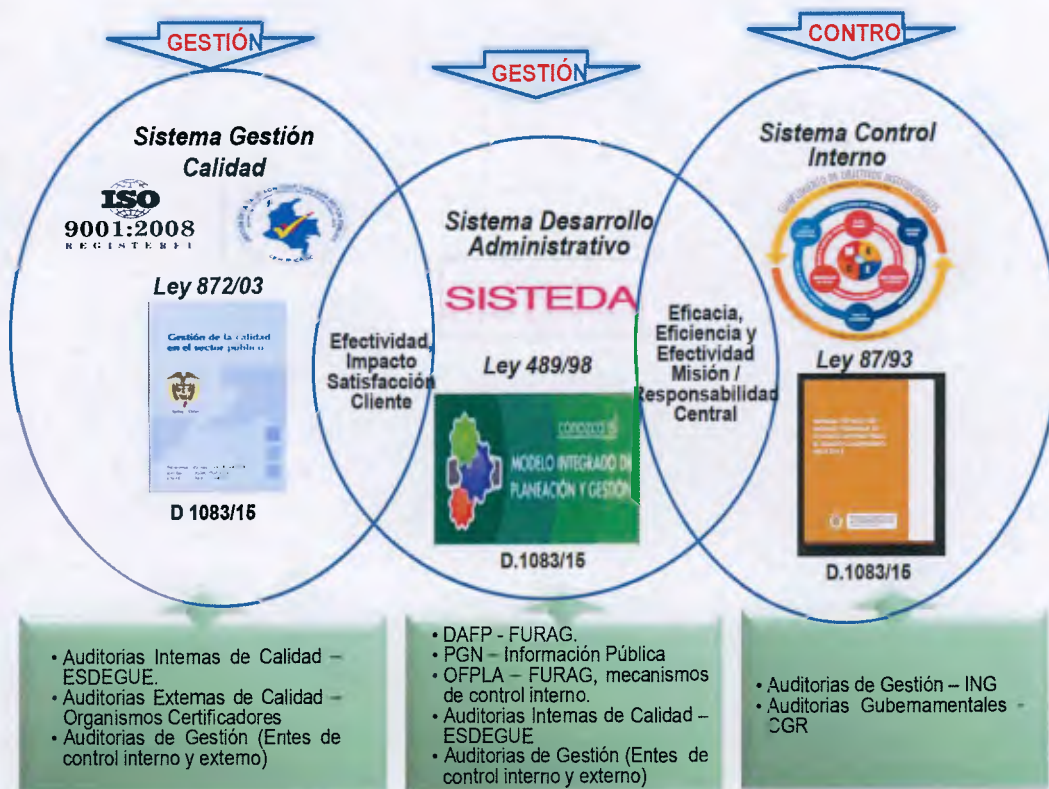


Ilustración 5. Armonización Sistemas de Gestión y Sistema de Control

De igual forma, la Escuela Superior de Guerra además de observar la normativa propia del Sector Defensa, debe cumplir con lo exigible por el Sector Educación a una institución universitaria militar, lo cual se facilita al armonizar su Sistema Integrado de Gestión con lo propio del Sistema Nacional de Acreditación y el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, como se observa en la Ilustración 6. Integralidad del SIG – ESDEGUE.

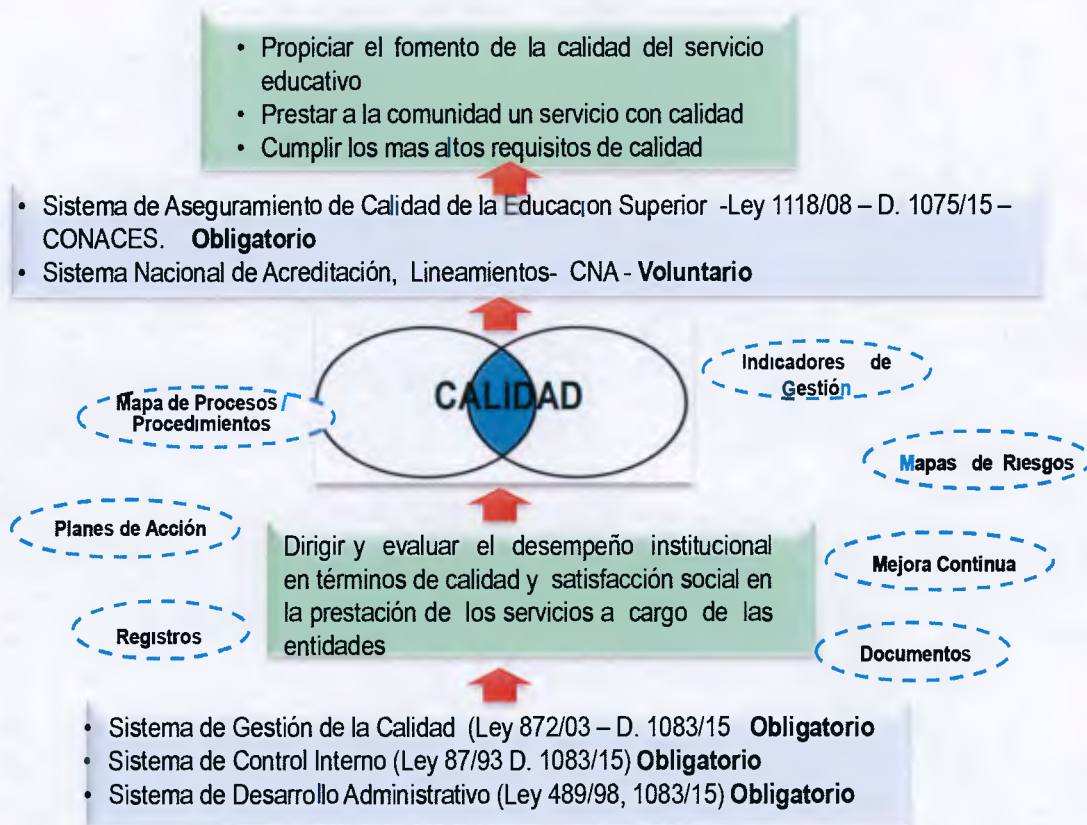


Ilustración 6. Armonización Sistemas de Gestión y Sistema de Control

El PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) es un ciclo dinámico que debe desarrollarse dentro de cada proceso de la Escuela. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, en todos los Procesos, se define de la siguiente forma:

PLANEAR	HACER
Plataforma Estratégica	Ejecución de lo establecido en los documentos rectores propios de una institución universitaria militar, en el direccionamiento y doctrina del Comando General de las Fuerzas Militares y en la información documentada del Sistema Integrado de Gestión de la Escuela.
Planes de Acción	
Mapa de Riesgos	
Presupuestos / Planes de Necesidades	
ACTUAR	VERIFICAR
Acciones correctivas Acciones Preventivas Oportunidades y/o iniciativas	Mecanismos de control interno de la gestión / puntos de control en los procedimientos
	Auditorías Internas / Externas de Calidad
	Auditorías Gubernamentales
	Inspecciones
	Peticiones, Quejas, Reclamos - PQR
	Encuestas
	Indicadores de Gestión
	Autoevaluación Institucional / Condiciones de Calidad
Informes de Pares Académicos	
Producto/ Servicio No Conforme	

Tabla 1. Ciclo PHVA

7.4. Política de Calidad del Sistema Integrado de Gestión

La Escuela Superior de Guerra como Institución de Educación Superior, en cumplimiento de su misión y del marco normativo que le aplica, se compromete con la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, para asegurar la calidad académica, y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y partes interesadas con quien interactúa; a través de herramientas de planeación y gestión, el mejor uso de los recursos disponibles y con capital humano competente.

7.5. Objetivos de Calidad

A partir de la Política del Sistema Integrado de Gestión se desarrollan los objetivos, con los cuales se busca gestionar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de sus servicios así:



Ilustración 7. Objetivos de Calidad Sistema Integrado de Gestión

7.6. Cliente y Partes Interesadas – Productos y/o Servicios

"Este documento es de propiedad del SIG de la ESDEGUE, se autoriza su impresión total o parcial, como copia no controlada."

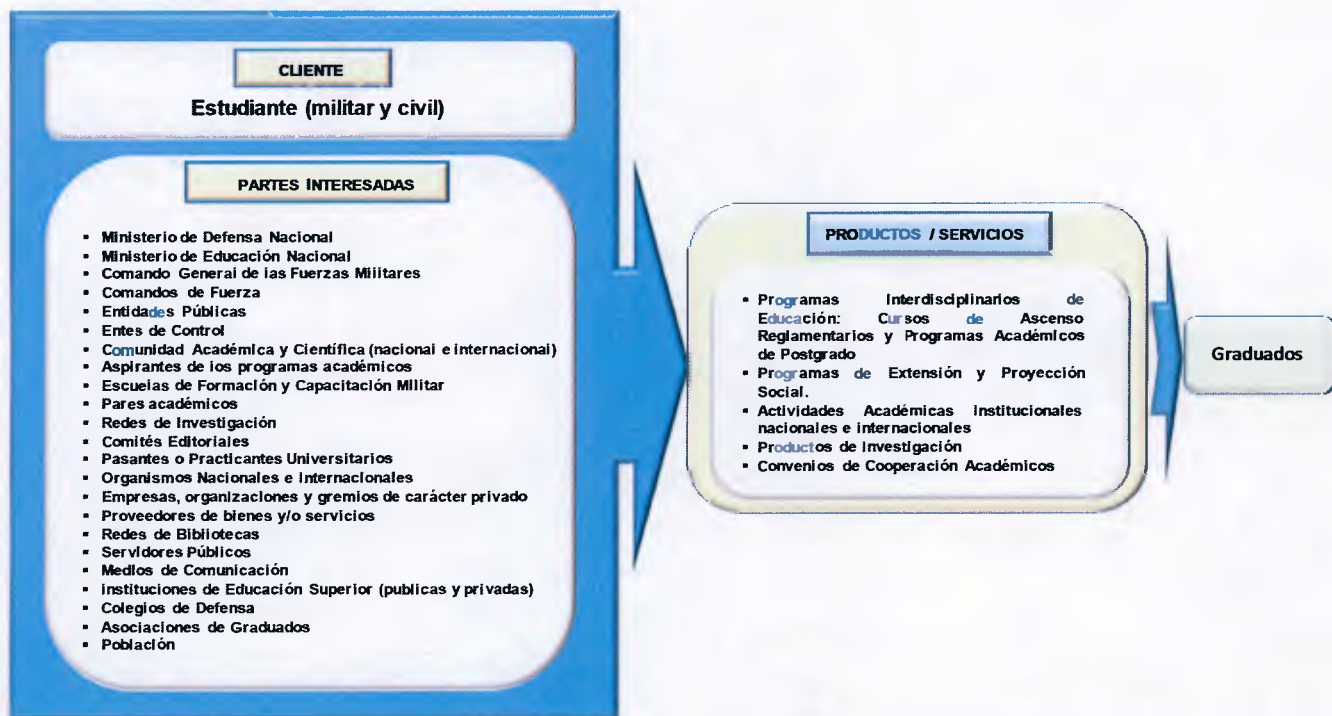


Ilustración 8. Cliente y Partes Interesadas - Productos /Servicios SIG ESDEGUE

Los requisitos del cliente están definidos en la normatividad aplicable a la ESDEGUE, el Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la ESDEGUE, los documentos rectores en materia de educación y lo propio del Modelo de Autoevaluación Institucional, los cuales se han integrado como requisitos del sistema a través de las caracterizaciones y Normogramas por Procesos.

8. ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN

8.1 Generalidades

La estructura documental define la manera como está documentado el Sistema Integrado de Gestión. Los tipos de documentos establecidos para la Escuela Superior de Guerra son los siguientes:

- Manual del Sistema Integrado de Gestión en donde se incluye la política y los objetivos de la calidad.
- Proceso : Caracterización, Normograma, manuales
- Procedimientos : Procedimientos, guías e instructivos
- Registros : Formatos diligenciados

La documentación del Sistema Integrado de Gestión, se controla, actualiza y conserva mediante los procedimientos para el control de documentos y para el control de registros, y la Guía para elaboración de documentos, en los cuales fueron tenidos en cuenta los lineamientos la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo), especialmente en aspectos que hacen referencia a las Tablas de Retención Documental (TRD).

De acuerdo con lo establecido en la NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008, la documentación del Sistema Integrado de Gestión que refiere a los procedimientos obligatorios, son:

- Guía para la elaboración de documentos
- Procedimiento para el control de documentos
- Procedimiento para el control de registros
- Procedimiento para el control del producto y/o servicio no conforme
- Procedimiento para las acciones correctivas y preventivas
- Procedimiento auditoria interna de calidad
- Guía para la auditoria interna de calidad

En observancia de la normatividad que refiere los niveles de clasificación de seguridad de la información, los procesos pueden definir qué documentación del Sistema Integrado de Gestión deba estar clasificada, como mecanismo de control para garantizar su reserva y confidencialidad.

La Escuela Superior de Guerra como Institución de Educación Superior y como dependencia del Comando General de las Fuerzas Militares,

8.2 Mapa de Procesos

La Escuela Superior de Guerra definió los siguientes procesos cuya descripción aparece en las "Caracterizaciones de Procesos", complementada con los procedimientos, instructivos, guías, registros y formatos.

- a) **Procesos Estratégicos:** responsables por el establecimiento de políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, así como por la definición de objetivos y la disposición de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión.

Código	Nombre del Proceso
E01	Direccionamiento Estratégico
E02	Comunicaciones Estratégicas
E03	Internacionalización

Tabla 2. Procesos Estratégicos

- b) **Procesos Misionales:** contribuyen directamente a generar los resultados en cumplimiento de la razón de ser de la ESCUELA, en este caso los programas académicos interdisciplinarios.

Código	Nombre del Proceso
M01	Programas de Educación
M02	Sistema de Investigación
M03	Programas de Extensión, Proyección Social y Graduados

Tabla 3. Procesos Misionales

Nota: La integración y articulación de los Centros de Investigación: el Centro Regional de Estudios Estratégicos en Seguridad CREES y el Centro de Investigación en Conflicto y Memoria Histórica Militar, en las líneas de investigación de la Escuela Superior de Guerra, están bajo la responsabilidad del proceso M02 Sistema de Investigación, para garantizar unidad de criterios metodológicos y procedimentales con el Sistema Integrado de Gestión y con la normatividad que aplique.

- c) **Procesos de Apoyo:** proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Código	Nombre del Proceso
A01	Gestión del Talento Humano
A02	Gestión de la Seguridad
A03	Gestión Administrativa
A04	Gestión Informática y Telecomunicaciones
A05	Gestión Documental

Tabla 4. Procesos de apoyo

- d) **Procesos de seguimiento y evaluación:** desarrollan actividades de medir y recopilar datos para el análisis del desempeño del Sistema Integrado de Gestión y la mejora de su eficacia y eficiencia, a través de iniciativas, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas de calidad, medición, seguimiento, así como la autorregulación que genera las prácticas de autoevaluación institucional, como condición de calidad institucional.

Código	Nombre del Proceso
S01	Mejora Continua
S02	Autoevaluación Institucional

Tabla 5. Procesos de Seguimiento y evaluación

La Escuela Superior de Guerra grafica sus procesos y su interacción en el siguiente Mapa de Procesos de Sistema Integrado de Gestión.

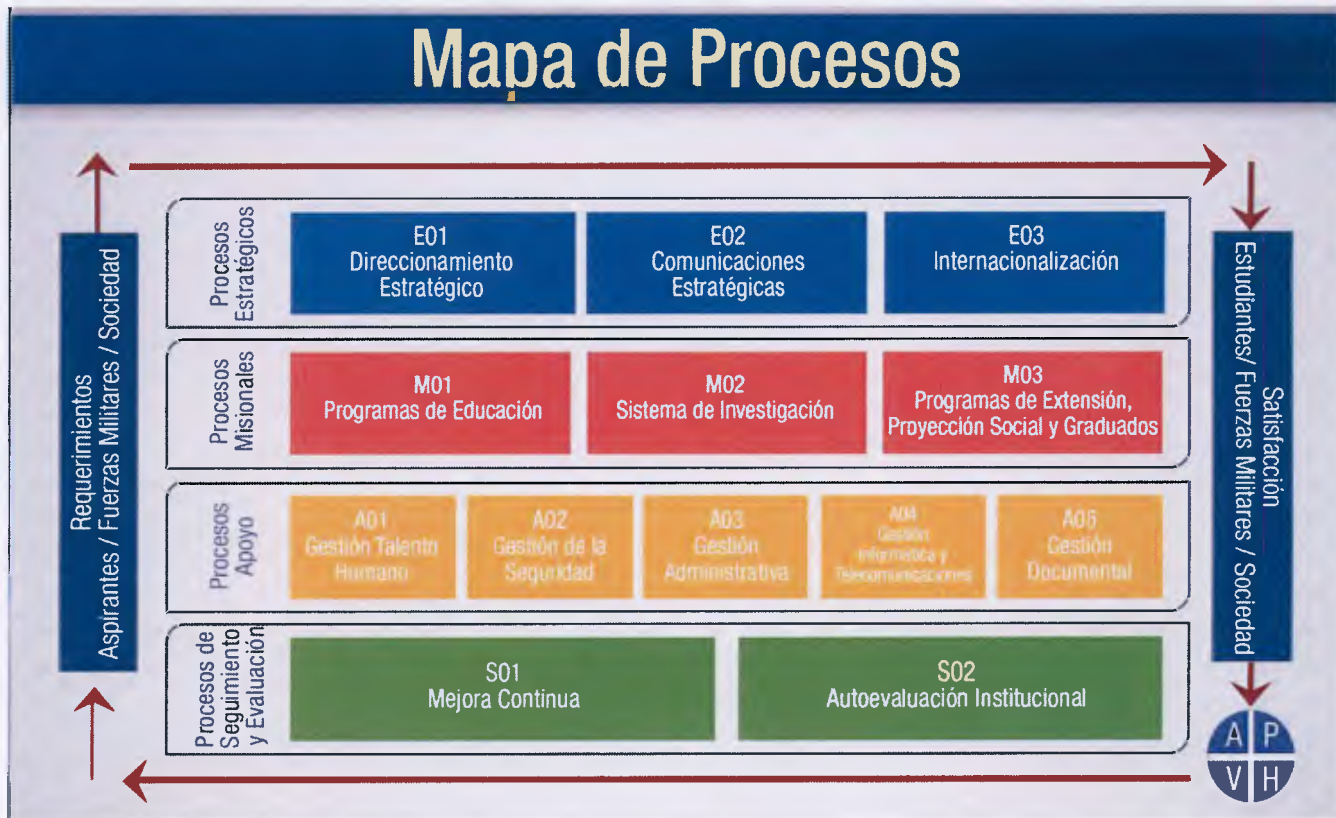


Ilustración 9. Mapa de Procesos

Nota 1. Los cambios estructurales que tenga la Escuela Superior de Guerra y que impacten en el Sistema Integrado de Gestión (creación, supresión o fusión de procesos), tendrán hasta once (11) meses para presentar las propuestas de documentación al proceso S01 - Mejora Continua, para su control.

Nota 2. Por el cambio en la iconografía de la Escuela, los procesos del SIG-ESDEGUE, deben hacer los ajustes en la respectiva información documentada hasta el mes de marzo de 2017.

8.3 Correlación de los Objetivos de Calidad con los Objetivos Estratégicos

Para garantizar la coherencia entre la planeación de la Escuela Superior de Guerra con su Sistema Integrado de Gestión, se establece la correlación entre los objetivos estratégicos de la Guía de Planeamiento Estratégico y los objetivos de calidad, lo cual facilita la medición de objetivos, a través de la ejecución de las actividades/tareas que comprometen la gestión de los procesos en los respectivos planes de acción anual.

Con la matriz de correlación se establece la correspondencia del objetivo del proceso con los objetivos estratégicos y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión de la Escuela, mediante la aplicación de la escala del 1 al 3, donde: 1 baja correlación, 2 media correlación y 3 alta correlación (ver Tabla 6. Matriz de Correlación Objetivos).

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS SIG-ESDEGUE												
		E01	E02	E03	M01	M02	M03	A01	A02	A03	A04	A05	S01	S02
OE1. Generar cultura en Seguridad y Defensa Nacionales para proyectar la Escuela como referente	OC1. Contribuir al logro de la alta calidad de la educación y al fomento de la cultura de aseguramiento de la calidad y mejora continua, de los programas interdisciplinarios de educación ofrecidos por la Escuela.	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
OE2. Fortalecer los programas académicos, la investigación, la proyección social y la interacción con los egresados para incrementar la calidad educativa.	OC2. Proyectar a la Escuela como el tanque de pensamiento militar y como referente nacional en temas de Seguridad y Defensa Nacionales, para contribuir a la paz y al desarrollo del país.	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3
OE3. Afianzar el potencial del Capital Humano, para incrementar las competencias, el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo.	OC3. Mantener el capital humano competente, actualizado y comprometido, que favorezca el trabajo en equipo con orientación a la misión institucional.	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
OE4. Integrar las capacidades administrativas, logísticas y tecnológicas para responder al funcionamiento moderno y efectivo de los programas académicos	OC4. Garantizar el funcionamiento, mantenimiento y sostenimiento de la Escuela, a través del mejor uso de los recursos físicos, financieros y de tecnologías de la información y la comunicación disponibles	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1
OE5. Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión de la ESDEGUE	OC5. Asegurar la implementación de prácticas y herramientas administrativas eficientes con enfoque a la mejor prestación del servicio al cliente y partes interesadas.	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2

Tabla 6. Matriz de Correlación Objetivos

8.4 Planificación del sistema

La Alta Dirección en cumplimiento de su rol y responsabilidades dentro del Sistema Integrado de Gestión garantiza su funcionamiento y mejora de conformidad con las normas y requisitos que le aplican, y por considerar que el Sistema Integrado de Gestión es un mecanismo de aseguramiento de la calidad educativa.

La siguiente Matriz de Interacción facilita la identificación de los requisitos de los Sistemas de Gestión (Calidad y Desarrollo Administrativo), Sistema de Control Interno (MECI) y Condiciones de Calidad del Programa e Institucionales que establece el Ministerio de Educación para ofertar y desarrollar los programas de postgrado, que aplican al Sistema Integrado de Gestión.

NTCGP 1000:2009		MECI 2014		MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION POLITICA DESARROLLO ADMINISTRATIVO	DECRETO UNICO REGLAMENTARIO MIN EDUCACION	APLICACIÓN PROCESOS SIG			
TITULO	NUMERAL	MODULO / EJE	COMPONENTE						
Sistema de Gestión de la Calidad	4	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Gestion Misional y de Gobierno	Condiciones de Calidad de carácter institucional Art. 2.5.3.2.2	Todos los procesos			
Requisitos generales	4.1		Administración del Riesgo						
		Control de Evaluación y Seguimiento	Planes de Mejoramiento						
Gestión documental	4.2	Información y Comunicación							
Generalidades	4.2.1								
Manual de la calidad	4.2.2								
Control de documentos	4.2.3								
Control de los registros	4.2.4								
Responsabilidad de la dirección	5	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico				Gestion Misional y de Gobierno	Condiciones de calidad de los programas Art. 2.5.3.2.2.1	Procesos Estratégicos
Compromiso de la dirección	5.1								
Enfoque al cliente	5.2			Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano					
Política de la calidad	5.3								
Planificación	5.4								
Objetivos de la calidad	5.4.1								
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2								
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Información y Comunicación		Gestion Misional y de Gobierno					
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico						
Representante de dirección	5.5.2								
Comunicación interna	5.5.3								
Revisión por la dirección	5.6								
Generalidades	5.6.1	Control de Evaluación y Seguimiento.	Planes de mejoramiento						
Información de entrada para revisión	5.6.2		Auditoría Interna Gestión						
Resultados de la revisión	5.6.3		Planes de mejoramiento						

NTCGP 1000:2009		MECI 2014		MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION POLITICA DESARROLLO ADMINISTRATIVO	DECRETO UNICO REGLAMENTARIO MIN EDUCACION	APLICACIÓN PROCESOS SIG	
TITULO	NUMERAL	MODULO / EJE	COMPONENTE				
Gestión de los recursos	6	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Gestión Financiera	Condiciones de Calidad de carácter institucional Art. 2.5.3.2.2	Procesos de Apoyo	
Provisión de recursos	6.1		Talento humano			Gestión del Talento Humano	Procesos de Apoyo / Gestión Talento Humano
Talento Humano	6.2						
Generalidades	6.2.1						
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2						
Infraestructura	6.3						
Ambiente de trabajo	6.4	Control de Planeación y	Direccionamiento Estratégico	Gestión Financiera		Procesos de Apoyo	
Realización del producto y/o prestación del servicio	7	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Eficiencia Administrativa		Todos los procesos	
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1						
Procesos relacionados con el cliente	7.2						
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o	7.2.1	Información y Comunicación					
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o	7.2.2	Control de Planeación y	Direccionamiento Estratégico				
Comunicación con el cliente	7.2.3	Información y Comunicación					
Diseño y desarrollo	7.3	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Condiciones de calidad de los programas Art. 2.5.3.2.2.1	Procesos Misionales	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1						
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2						
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3						
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4						
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5						
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6						
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7						
Adquisición de bienes y servicios	7.4						
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1						
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2	Gestión Financiera		Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano		Procesos de Apoyo / Gestión Administrativa	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3						
Producción y prestación del servicio	7.5						
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	Autoevaluación institucional. - Auditoría Interna		Eficiencia Administrativa		Procesos Misionales	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2						
Identificación y trazabilidad	7.5.3						
Propiedad del cliente	7.5.4						
Preservación del producto	7.5.5	Controles		Eficiencia Administrativa		Exclusion	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6						

NTCGP 1000:2009		MECI 2014		MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION	DECRETO UNICO REGLAMENTARIO MIN EDUCACION	APLICACIÓN PROCESOS SIG
TITULO	NUMERAL	MÓDULO / EJE	COMPONENTE	POLITICA DESARROLLO ADMINISTRATIVO		
Medición, análisis y mejora	8	Control de evaluación y seguimiento	Autoevaluación Institucional	Eficiencia Administrativa	Condiciones de Calidad de carácter institucional Art. 2.5.3.2.2	Todos los procesos
Generalidades	8.1					
Seguimiento y medición	8.2					
Satisfacción del cliente	8.2.1			Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano		
Auditoría interna	8.2.2			Auditoría Interna Gestión		
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico			
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4		Autoevaluación institucional			
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Controles		Gestión Misional y de Gobierno		
Análisis de datos	8.4	Control de evaluación y seguimiento	Planes de mejoramiento			
Mejora	8.5					
Mejora continua	8.5.1					
Acción correctiva	8.5.2					
Acción preventiva	8.5.3					

Tabla 7. Matriz de Interacción SIG - Educación

Nota 1: La Escuela Superior de Guerra desarrolla sus actividades dentro de instalaciones administrativas y académicas, las cuales deben observar adecuadas prácticas medio ambientales con base en la política, principios, objetivos, líneas de acción y demás directrices establecidas por el Comando General de las Fuerzas Militares, en la materia.

Nota 2. A partir del 2017, y con base en las actividades planeadas por el Proceso S01 – Mejora Continua, se efectuará la transición y aplicación de la NTC ISO 9001:2015, además, se tendrán en cuenta, las orientaciones metodológicas dispuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el tema de calidad para la gestión pública.

Nota 3. La Escuela Superior de Guerra pertenece a la estructura del Comando General de las Fuerzas Militares, pero no es parte del Mapa de Procesos del Comando General FF.MM, toda vez, que tiene su propio Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta las características propias de una institución universitaria militar, no obstante aporta con su gestión al cumplimiento del direccionamiento estratégico que fija el Comando General FF.MM.

Lo anterior permite que la Escuela Superior de Guerra certifique su Sistema Integrado de Gestión en términos de gestión de la calidad a través de organismos certificadores acreditados en Colombia conforme con las normas técnicas de calidad que apliquen.

9. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

El Ministro de Defensa ha manifestado el compromiso para implementar el Sistema de Gestión de Calidad y del Alto Mando para su implementación y sostenibilidad en cada una de las entidades que conforman el Sector Administrativo de la Defensa Nacional.

Para el fortalecimiento, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la Escuela Superior de Guerra, fueron definidos mediante la Resolución No. 013 del 01 de junio de 2015, los roles, las responsabilidades y las instancias de orientación, discusión y toma de decisiones.

Los órganos de gobierno, dirección y administración de la Escuela, están establecidos en el Estatuto Interno y en el Reglamento Académico.

CÓDIGO: MDN-CGFM-S01-ESDEGUE-MA.33-1	VERSIÓN: 2
FECHA : 15/NOV/16	PÁGINA: 18 de 21

9.1 Representante de la Dirección

La Dirección de la Escuela Superior de Guerra, designó al Jefe de la Oficina de Planeación Estratégica, como el competente para que, en nombre de la Alta Dirección, lidere y coordine la organización, funcionamiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

9.2 Responsabilidad, autoridad y comunicación

En la Escuela Superior de Guerra, se establecen las responsabilidades, niveles jerárquicos de autoridad y funciones de las dependencias en el Reglamento Administrativo, el Escalafón de Cargos y los Manuales de Funciones.

Dentro de los canales y mecanismos de comunicación que facilitan el cumplimiento de sus funciones, se precisan las reuniones de los órganos de dirección y de los comités de tipo académico; las reuniones de carácter administrativo; las reuniones del Sistema Integrado de Gestión, y las reuniones propias de una unidad militar. De igual forma, se utilizan los medios físicos y electrónicos disponibles para la recepción y emisión de información, que están regulados por los procesos E02 - Comunicaciones Estratégicas, A04 Gestión Informática y Telecomunicaciones y A05 Gestión Documental, principalmente.

9.3 Revisión por la Dirección

La Escuela Superior de Guerra para asegurarse de la eficacia, conveniencia, adecuación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, establece como política realizar la Revisión por la Dirección, mínimo una vez al año y cuando se produzcan cambios importantes que así lo requiera, cuyo registro se evidencia a través de la respectiva acta.

10. GESTIÓN DE RECURSOS

10.1 Provisión de recursos

El suministro de los recursos necesarios para el logro de los objetivos y el normal desempeño de los procesos se obtiene principalmente a través de los Procesos de Apoyo, los cuales obedecen a criterios de prioridad e importancia dadas las limitaciones de los recursos públicos y las medidas de austeridad a que están sujetas las entidades del Estado.

10.2 Talento humano, infraestructura y ambiente de trabajo

El cumplimiento de los requisitos relacionados con el talento humano y las condiciones para realizar el trabajo, son responsabilidad de los Procesos A01 Gestión del Talento Humano y A03 Gestión Administrativa (contratación prestación de servicios y docentes horas cátedra). Es de precisar que el personal no uniformado pertenece a la planta de personal del Comando General de las Fuerzas Militares, quien lo designa a la Escuela Superior de Guerra, de acuerdo con la disponibilidad. El personal uniformado que se desempeña en las diferentes dependencias, pertenecen a las plantas de personal de los respectivos Comandos de Fuerza (Ejército Nacional, Armada Nacional y Fuerza Aérea Colombiana), quienes se encuentran designados en comisión al Comando General de las Fuerzas Militares.

En el Reglamento Docente se determinan los criterios para la selección, admisión, contratación, seguimiento y evaluación del personal docente.

La infraestructura administrativa y académica es determinada y proporcionada por los procesos A03 Gestión Administrativa y A04 Gestión Informática y Telecomunicaciones, con el apoyo del proceso A02 Gestión de la Seguridad.

La sustitución del Programa de Salud Ocupacional por el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en los términos establecidos por la normas vigentes, está bajo la responsabilidad del proceso A01 Gestión del Talento Humano,

CÓDIGO: MDN-CGFM-S01-ESDEGUE-MA.33-1	VERSIÓN: 2
FECHA: 15/NOV/16	PÁGINA: 19 de 21

11. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Escuela Superior de Guerra, bajo el enfoque de trabajo por procesos planifica y desarrolla la realización del producto o prestación del servicio, a través de la Directiva Académica, planes estratégicos, planes de acción, proyectos, documentos rectores y directivas específicas de tipo permanente o transitorio.

A través de los Procesos Misionales se cumplen las funciones sustantivas de la educación (docencia, investigación, Extensión y Proyección Social), los cuales planifican, diseñan y desarrollan los programas académicos ofertados por la Escuela Superior de Guerra, observando los requisitos para la obtención y/o renovación del Registro Calificado de acuerdo con las condiciones de calidad del programa y las condiciones de calidad institucionales que son requeridas por el Ministerio de Educación Nacional, y las demás normas que en materia educativa estén vigentes.

De igual forma, la planificación, diseño y desarrollo de los citados programas y de los programas académicos militares – cursos de ascenso reglamentarios, responden lo normado por el Gobierno Nacional y los requerimientos propios de la carrera militar establecidos por el Ministerio de Defensa Nacional, el Comando General de las Fuerzas Militares y por su conducto, los Comandos de Fuerza, en observancia del Proyecto Educativo de las Fuerzas Armadas – PEFA y del Plan Estratégico del Sistema Educativo de las Fuerzas Armadas (2007-2019)- PESE.

Los Programas Académicos de Postgrado ofertados y desarrollados son:

- Maestría y Especialización en Seguridad y Defensa Nacionales
- Maestría en Derechos Humanos y Derecho Internacional de los Conflictos Armados
- Maestría en Estrategia y Geopolítica
- Maestría en Ciberseguridad y Ciberdefensa.
- Especialización en Seguridad y Defensa Nacionales

Los programas académicos militares o cursos regulares de ascenso, son:

- Curso de Altos Estudios Militares (CAEM)
- Curso de Estado Mayor (CEM)
- Curso de Información Militar (CIM)
- Curso Integral de Defensa Nacional (CIDENAL)
- Curso Avanzado de Información para Oficiales Profesionales de la Reserva (CAIMPOR)
- Curso de Información para Oficiales Profesionales de la Reserva (CIMPOR)

En los programas de extensión y proyección social, que están destinados a la difusión de los conocimientos, el intercambio de experiencias, así como las actividades de servicio tendientes a procurar el bienestar general de la comunidad y la satisfacción de las necesidades de la sociedad. Se encuentran los siguientes, entre otros:

- Curso de Orientación sobre Defensa Nacional (CODENAL)
- Curso de Agregados Militares (CAMI)
- Diplomado de Familia
- Diplomado en Seguridad y Defensa Nacional
- Diplomado en Ciberseguridad y Ciberdefensa
- Diplomado en Dirección de Organizaciones Sociales
- Seminario Regional sobre Seguridad y Defensa SESED-
- Curso Formación de Docentes-CFD-
- Seminarios, foros, talleres, conversatorios sobre seguridad y defensa nacionales.

En cuanto a la dimensión investigativa, se definen las clases de investigación y las líneas de investigación en el Proyecto Educativo Institucional, y está normada en el Reglamento de Investigaciones.

Para la comunicación con el cliente y/o partes interesadas se tienen dispuestos diferentes mecanismos que aproximan la academia a sus necesidades y expectativas, a través de reuniones de trabajo, la creación de comités de trabajo, la administración de las peticiones, quejas y reclamos, la disponibilidad de información sobre el quehacer institucional en la página web y los resultados de los instrumentos de Autoevaluación Institucional.

CÓDIGO: MDN-CGFM-S01-ESDEGUE-MA.33-1	VERSIÓN: 2
FECHA : 15/NOV/16	PÁGINA: 20 de 21

La Oficina de Comunicaciones Estratégicas tiene la responsabilidad de la administración de las peticiones, quejas y reclamos, la página web y de los medios disponibles para la comunicación organizacional y pública.

El control de la producción y de la prestación del servicio se realiza a través del seguimiento y la revisión de los documentos rectores, el redimensionamiento curricular, la misma documentación del Sistema Integrado de Gestión y el uso de herramientas de gestión como son los Planes de Acción, los indicadores de gestión, los mapas de riesgos, los informes de gestión, los informes de autoevaluación institucional, entre otros.

Para la validación de los procesos de prestación del servicio, se hace en todo momento con la verificación de los requisitos a través de las revisiones y decisiones de los órganos de gobierno, dirección y administración de la Escuela, antes de la prestación del servicio. De igual forma, por la revisión sistemática, permanente y rigurosa que proporciona la Autoevaluación Institucional sobre los procesos educativos y administrativos, al obtener información con la inclusión, participación y compromiso de la comunidad académica.

Las actividades de identificación y trazabilidad del Sistema Integrado de Gestión se realizan a través de la documentación y especialmente de los registros físicos y electrónicos, estos últimos obtenidos de los sistemas de información gubernamental e institucionales disponibles en la Escuela.

Con los Reglamentos de Propiedad Intelectual, de Investigaciones y de Publicaciones y la Política de Protección de Datos, se establecen los requisitos para salvaguardar la propiedad del cliente y la preservación del producto y/o servicio.

12. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora son liderados en la Escuela Superior de Guerra por los Procesos de Seguimiento. A su vez, los procesos demuestran su capacidad por alcanzar los resultados planificados a través de la revisión y análisis de la información obtenida a través de los indicadores de gestión, los mapas de riesgos, las acciones de mejora, los cronogramas de trabajo, diferentes informes de desempeño como son los informes de gestión, informes de auditorías gubernamentales, informes de inspección, informes de los Pares Académicos, entre otros.

Para determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y el mantenimiento eficaz y efectivo, se aplica el procedimiento de auditoría interna de calidad y los documentos asociados.

Procedimiento Obligatorio de Auditoria Interna de Calidad

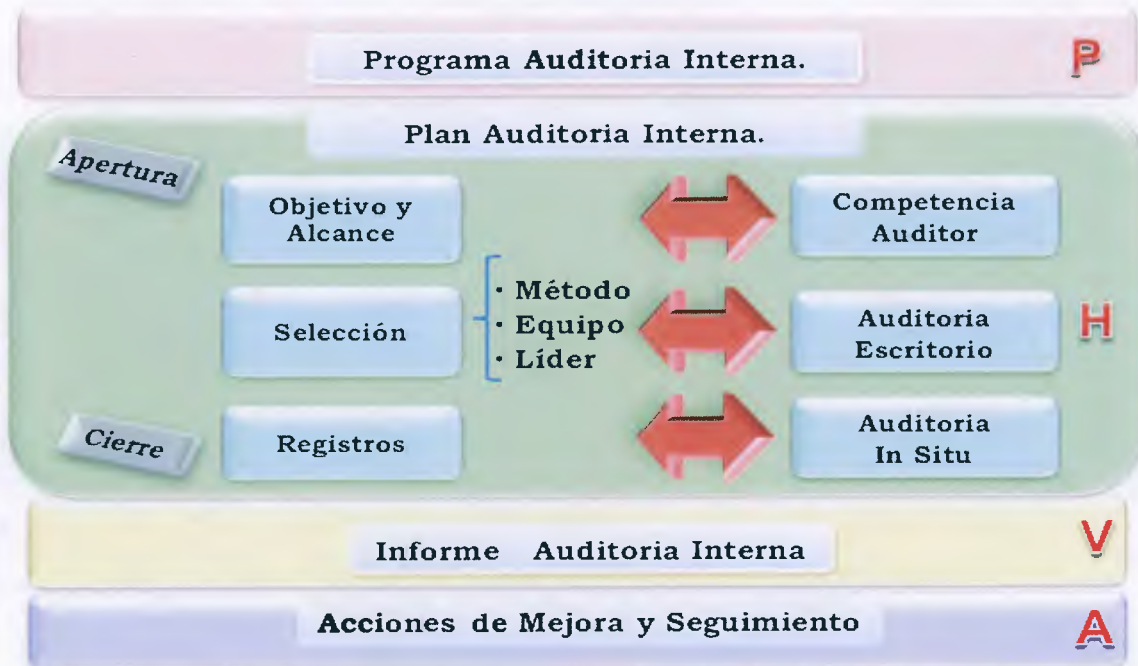


Ilustración 10. Auditoria Interna de Calidad

La Escuela Superior de Guerra no tiene constituida una Oficina de Control Interno, toda vez que, al ser una dependencia del Comando General de las Fuerzas Militares, está sujeta al control de gestión que efectúa la Inspección General de las Fuerzas Militares, como la máxima instancia de control al interior de la institución. No obstante, se hace seguimiento a la gestión a través de la implementación de mecanismos de control interno.

Para la identificación y control del producto y/o servicio no conforme se observa el Procedimiento para el Producto y/o Servicio No Conforme, el cual es de uso de los Procesos Misionales.

La mejora del Sistema Integrado de Gestión se hace mediante la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias internas y externas de calidad y de gestión, la implementación de las acciones correctivas y preventivas, la autorregulación que resulte de la autoevaluación institucional y la revisión por la Alta Dirección. Para el tratamiento de las acciones correctivas y preventivas se aplica el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.