
MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
ARMENIA, 2012

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN	4
1. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	5
2. EXCLUSIONES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTCGP1000:2009	5
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	6
3.1 INVESTIGACIONES	6
3.2 SERVICIOS ACADÉMICOS DE EXTENSIÓN	6
3.3 LABORATORIOS	8
3.4 EDUCACIÓN FORMAL	8
4. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	10
5. RESEÑA HISTÓRICA	13
6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	16
6.1 MISIÓN	16
6.2 VISIÓN	16
6.3 POLÍTICA DE CALIDAD	17
6.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES	17
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	19
8. MAPA DE PROCESOS	25
9. DESCRIPCIÓN DE MACROPROCESOS	27
10. INDICADORES DE GESTIÓN	38

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

11. CÓDIGO DE ÉTICA	39
12. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	40
13. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	41
14. ROLES Y RESPONSABILIDADES	43
14.1 RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCIÓN	43
14.2 COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO	44
14.3 RESPONSABILIDADES DEL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN	45
14.4 RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS	46
14.5 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	48
15. ACTOS PROTOCOLARIOS	49
16. NORMOGRAMA	50
17. INTEGRACIÓN NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000 Y GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN	50

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

JUSTIFICACIÓN

La Universidad del Quindío en cumplimiento con las disposiciones legales establecidas a través de la Ley 87 de 1993 y su Decreto reglamentario 1599 de 2005 en el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno en las entidades del Estado, y como iniciativa de la administración en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, reglamentado por la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 de 2004, por los cuales se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y se adopta la Norma técnica de calidad en la Gestión Pública, NTC GP 1000:2004, la cual mediante Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, se actualizó en versión 2009 buscando de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 872 de 2003, la integración de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública con el Sistema de Control Interno, en cada uno de sus elementos con el fin de armonizarlos; se establece en la Universidad del Quindío, el Sistema Integrado de Gestión siguiendo las directrices de las normas mencionadas, que tienen como propósito el mejoramiento del desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y los procesos internos con un claro enfoque a la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés.

El Manual de Calidad y Operaciones de la Universidad del Quindío es un documento que describe el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión; el cual ofrece un panorama general de la operación interna de los procesos y su desarrollo en cumplimiento con la misión de la institución, se convierte este texto entonces en la directriz de la entidad tanto para funcionarios como para particulares que ejercen funciones públicas que intervienen en la calidad del servicio que presta la Universidad.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

1. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Quindío, comprende los siguientes macroprocesos:

Macroprocesos Estratégicos: Direccionamiento, Planeación Estratégica, Gestión de Calidad, Comunicación Estratégica.

Macroprocesos Misionales: Docencia, Investigación y Proyección Social.

Macroprocesos de Apoyo: Administración del Campus, Gestión Humana, gestión de Apoyo Académico, Gestión Financiera, Gestión de Bienestar Institucional, Gestión Biblioteca, Gestión Recursos Académicos, Gestión Documental y Gestión Jurídica.

Macroproceso de Seguimiento y Evaluación: Control Interno.

2. EXCLUSIONES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTCGP1000:2009

Para el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Quindío, no aplica exclusión alguna de la norma NTC GP 1000:2009.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS MISIONALES

3.1 INVESTIGACIONES

- Administrar los procesos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico de y para la comunidad académica.
- Gestionar procesos de investigación, desarrollo e innovación tecnológicos de y para la comunidad académica
- Apoyar al sistema de investigación de la universidad desde la interacción y cooperación interdisciplinaria e interinstitucional hasta llegar al aporte del desarrollo sustentable regional y nacional.

3.2 SERVICIOS ACADÉMICOS DE EXTENSIÓN ¹

EDUCACIÓN CONTINUADA: Constituyen el conjunto de actividades de enseñanza-aprendizaje debidamente organizadas, ofrecidas con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales, no conducente a título, y sin sujeción a los niveles y grados establecidos en el Sistema de Educación Formal.

¹ Acuerdo No. 019 DICIEMBRE 21 de 2006. Por medio del cual se establece la política de Proyección Social en la Universidad del Quindío.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN: Son actividades que realiza la Universidad para responder a los intereses y necesidades del medio, y que incorporan experiencias aprovechables para la docencia y la investigación. Entre ellos se incluyen: Los servicios de los laboratorios, los exámenes especializados, las consultas de medicina, enfermería y salud ocupacional, y los servicios artísticos y culturales.

CONSULTORÍA PROFESIONAL: la Universidad se vincula y coopera con el medio para la transferencia del conocimiento, de manera que permita ser dinámica en la solución de problemas y en la satisfacción de necesidades que conduzcan al mejoramiento de la calidad de vida. La Consultoría profesional es la aplicación del conocimiento en una actividad intelectual y llevará a que las soluciones encontradas sean las más adecuadas desde el punto de vista técnico, económico y social. Se prestará en forma de asesoría, consultoría, asistencia técnica, interventoría y veeduría.

ACTIVIDADES CULTURALES, ARTÍSTICAS Y DEPORTIVAS: Las actividades culturales, artísticas y deportivas que ofrece la Universidad tendrán por objeto contribuir a la afirmación de la identidad socio-cultural, a la formación integral y al crecimiento personal de la población, mediante la sensibilización frente a las diversas manifestaciones del arte y la cultura. Estas actividades podrán ofrecerse en diferentes modalidades, así: Conferencias, talleres, seminarios, cursos, exposiciones, conciertos, presentaciones teatrales, concursos, competencias, actividades lúdicas y similares que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la proyección social.

GESTIÓN TECNOLÓGICA: Comprenderá todas aquellas relaciones con la innovación, generación, adecuación y transferencia de tecnología; y con la

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

difusión, comercialización y protección de la propiedad intelectual de procesos tecnológicos, resultantes de las actividades de investigación o docencia, realizados por las diferentes unidades de la Universidad.

VENTA DE PRODUCTOS: Comprende la venta de productos agrícolas, procesados o manufacturados, u otros productos resultantes de las prácticas académicas de los estudiantes y los docentes.

3.3 LABORATORIOS

Son los laboratorios cuya función principal es la prestación de servicios de ensayo:

- Laboratorio de Análisis Químico de Suelos.
- Laboratorio Clínico Centro de Investigaciones Biomédicas
- Laboratorio de Aguas
- Laboratorio Postcosecha
- Laboratorio Mecánico de Suelos

3.4 EDUCACIÓN FORMAL

Se entiende por programa de formación de pregrado la organización de los saberes (teóricos, prácticos y/o teóricos - prácticos) en un conjunto de experiencias académicas, pedagógicas y culturales, acorde con las expectativas y demandas de formación en cada campo profesional o tecnológico, las transformaciones y

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

tendencias tecnológicas, económicas, sociales y culturales del contexto y las condiciones legales y reglamentarias vigentes².

La docencia como función esencial de la institución, “fundamentada en la investigación, permitirá formar integralmente a los estudiantes en los campos disciplinarios y profesionales de su elección, mediante el desarrollo de programas curriculares y la aplicación de principios pedagógicos que faciliten el logro de los fines académicos. Por su carácter formativo y difusivo la docencia tendrá una función social que determinará para el docente responsabilidades científicas y éticas frente a sus estudiantes, a la Institución y a la sociedad”³.

La Universidad del Quindío dentro de su portafolio de servicios, ofrece programas de pregrado en diferentes áreas del conocimiento, en las modalidades presencial y a distancia, además posgrados a nivel de Especializaciones, Maestrías y Doctorados, en la sede principal ubicada en Armenia (Q), y en otras sedes ubicadas en el Valle del Cauca, Risaralda y Caldas.

UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

² UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO. Política académico curricular. 3 ed. Armenia: La Universidad, 2006. P. 63 (Calidad de la educación, No. 1)

³ Acuerdo No.005 –del 28 de febrero de 2005. Por medio del cual se expide el Estatuto General de la Universidad del Quindío.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

4. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La Universidad del Quindío, administra y controla la producción y mantenimiento de la documentación interna con el propósito de garantizar la unificación en cuanto a criterios, uso de la imagen y estructura documental, lo cual contribuye a la conservación de la memoria actual e histórica de la institución. Para esto, se aplica los criterios establecidos en los procedimientos control de documentos y control de registros.

La Estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Quindío, está conformada por los siguientes niveles:



MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

La codificación de los macroprocesos del Sistema Integrado está establecida como sigue:

CODIF.	MACROPROCESO	MACROPROCESO	CODIF.
E	ESTRATÉGICO	Planeación estratégica	PE
		Comunicación Estratégica	CO
		Gestión de Calidad	GC
M	MISIONAL	Investigación	IN
		Docencia	DO
		Proyección social	PS
A	APOYO	Administración del campus	AC
		Gestión humana	GH
		Gestión de apoyo académico	GAC
		Gestión financiera	GF
		Gestión de Bienestar institucional	GBI
		Gestión Biblioteca	GB
		Gestión recursos académicos	GRA
		Gestión documental	GD
SE	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Gestión jurídica	GJ
		Control Interno	CI

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

Los documentos se codifican de la siguiente manera:

- La primera letra corresponde al tipo de Macroproceso, la segunda a las dos letras iniciales del Macroproceso
- Seguido de un consecutivo que identifica el proceso y empieza desde el 01
- A continuación un consecutivo que identifica el subproceso y empieza desde el 01
- Para terminar se asigna un consecutivo comenzando desde el 01 para las actividades

Ejemplo:

A.GB-02.01.01: Actividad de Selección de recursos de información

Los formatos se codifican con las letras F: (FORMATOS) seguido del número consecutivo que corresponda

Ejemplo:

A.GB-02.01.01.F.01: Formato para la Solicitud de recursos de información

Todos los documentos y formatos del Sistema Integrado deben de tener el número de versión según su última actualización.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

Para ampliar los detalles se puede consultar el Procedimiento control de documentos (E.GC-01) y la norma fundamental (E.GC-01.OD-01).

Para consultar los procedimientos documentados establecidos para el Sistema Integrado de Gestión se consulta el listado maestro de documentos.

5. RESEÑA HISTÓRICA

La Universidad del Quindío es un ente universitario autónomo, de carácter público, con régimen especial, creado por Acuerdo Municipal N° 23 de 1960, adscrito al Departamento del Quindío por Ordenanza N° 014 de 1982, reconocida como universidad por la Ley 56 de 1967 y el Decreto 1583 de enero 18 de 1975 del Ministerio de Educación Nacional, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente y podrá elaborar, aprobar y ejecutar su presupuesto acorde con su misión y principios institucionales⁴.

Son principios, políticas y objetivos de la Universidad del Quindío.

- 1) Profundizar en la formación integral de los colombianos, dentro de las modalidades y calidades de la Educación Superior, capacitándolos para cumplir las funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país.
- 2) Trabajar por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento en todas sus formas y expresiones y, promover su utilización en todos los campos para solucionar las necesidades del país.
- 3) Prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la

⁴ Acuerdo del Consejo superior No.005 del 28 de febrero de 2005. Por medio del cual se expide el Estatuto General de la Universidad del Quindío.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución.

4) Ser factor de desarrollo científico, cultural, económico, político y ético a nivel nacional y regional.

5) Actuar armónicamente entre sí y con las demás estructuras educativas y formativas.

6) Contribuir al desarrollo de los niveles educativos que le preceden para facilitar el logro de sus correspondientes fines.

7) Promover la unidad nacional, la descentralización, la integración regional y la cooperación interinstitucional con miras a que las diversas zonas del país dispongan de los recursos humanos y de las tecnologías apropiadas que les permitan atender adecuadamente sus necesidades.

8) Promover la formación y consolidación de comunidades académicas y la articulación con sus homólogas a nivel nacional e internacional.

9) Promover la preservación de un ambiente sano y fomentar la educación y cultura ecológica.

10) Conservar y fomentar el patrimonio cultural del país.

11) Crear un ambiente de confianza y solidaridad para que los miembros de la comunidad universitaria trabajen comprometidos con el progreso de la institución y la sociedad.

12) Convertir la Universidad en un foro permanente de debate y pensamiento acerca del desarrollo científico, tecnológico, cultural, social, económico y político de la región, ligado al pensamiento y la problemática nacional e internacional.

13) Luchar por la conquista de la paz, la convivencia pacífica, la tolerancia y la búsqueda de una sociedad más solidaria, justa y democrática.

14) Definir y desarrollar un proyecto cultural que le dé identidad y liderazgo en el entorno social y cultural.

15) Definir y ejecutar un proyecto deportivo y recreativo, que permita la sana competencia, la representatividad de la institución y el desarrollo de una educación integral.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

- 16) Fomentar la democracia participativa y el ejercicio de la transparencia en los diversos procesos que adelanta la Universidad.
- 17) Brindar el apoyo necesario a las unidades académicas colocando siempre la administración a su servicio.
- 18) Fomentar en forma permanente el desarrollo de la institucionalidad académica y administrativa con un perfil eficiente, eficaz y efectivo.
- 19) Fomentar la cultura de la planeación en las diferentes instancias de la Universidad.
- 20) Autoevaluar de manera continua los procesos académicos y administrativos.
- 21) Promover y preservar el respeto por los derechos humanos.
- 22) Adoptar políticas de bienestar que le permitan a la institución mantener contacto permanente con sus egresados, jubilados y/o pensionados.
- 23) Desarrollar estrategias que le permitan a la institución ampliar la cobertura de sus servicios.
- 24) Presentar planes de acción y mejoramiento anual en cada uno de sus componentes, académico, científico, cultural etc⁵.

Con fundamento en lo establecido en la Constitución Política y en la Ley 30 de 1992, la Institución se organiza en la actualidad como un ente universitario autónomo.

⁵ Ibid.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

6.1 MISIÓN

En Formación: La Universidad del Quindío garantiza la formación de personas integrales.

En Investigación: La Universidad del Quindío consolida grupos de investigación y redes de cooperación científica.

En Extensión: La Universidad del Quindío explora las necesidades y posibilidades del territorio e interactúa con los actores del desarrollo social.

En Compromiso Social: La Universidad del Quindío es equitativa y maximiza la cobertura, en un proceso constante de mejoramiento de la calidad.

6.2 VISIÓN

En el año 2015 la Universidad del Quindío estará acreditada institucionalmente y será reconocida como una institución de alta calidad académica, con proyección internacional, en sus procesos educativos, investigativos y de extensión, para responder a los desafíos, sueños y compromisos con la sociedad.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

6.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Educamos con calidad, investigamos y trasladamos el conocimiento a la sociedad, prestando servicios efectivos, integrales y confiables de acuerdo a los requerimientos del entorno, para satisfacer oportunamente a la comunidad académica, optimizando los recursos del Estado, con recurso humano competente y respetuoso de sus compromisos, un clima organizacional óptimo y proveedores comprometidos con nuestras políticas, en constante comunicación con la sociedad y contribuyendo al desarrollo socioeconómico del Departamento, en un proceso de mejoramiento continuo.

6.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD

Objetivo Estratégico 1: Mejorar la capacidad en cantidad y calidad de la planta de profesores.

Objetivo Estratégico 2: Acreditar con alta calidad de la educación los programas académicos y la institución.

Objetivo Estratégico 3: Enfocar la investigación a las necesidades y potencialidades de la sociedad y la región.

Objetivo Estratégico 4: Formar y capacitar el recurso humano con énfasis en la investigación.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

Objetivo Estratégico 5: Satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad a través de la identificación de sus necesidades, requisitos y construcción de soluciones que aporten al desarrollo de la región.

Objetivo Estratégico 6: Comunicar eficientemente los logros institucionales y mejorar el posicionamiento de la Universidad.

Objetivo Estratégico 7: Intercambiar servicios y productos académicos a nivel internacional.

Objetivo Estratégico 8: Mejorar la retención de estudiantes y la cobertura de servicios de bienestar institucional.

Objetivo Estratégico 9: Mejorar el desempeño institucional a través de la gestión eficaz, eficiente y efectiva de los procesos internos para alcanzar la acreditación institucional.

Objetivo Estratégico 10: Incrementar la disponibilidad de recursos tecnológicos para el cumplimiento de los procesos misionales y de apoyo.

Objetivo Estratégico 11: Mejorar la calidad de los espacios físicos y optimizar su funcionamiento.

Objetivo Estratégico 12: Dotar a la Institución de los equipos y elementos necesarios para el cumplimiento de su misión.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

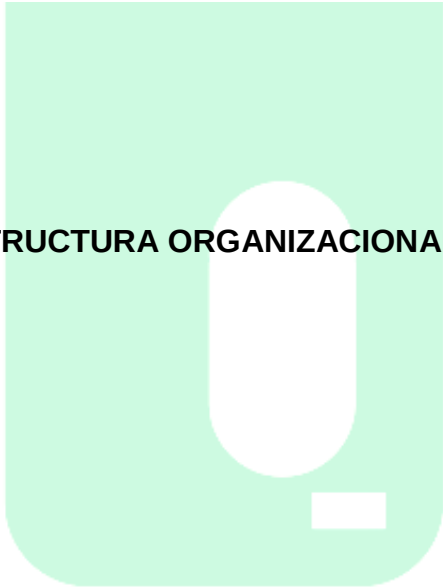
La Estructura Organizacional de la Universidad del Quindío se encuentra aprobada a través del Acuerdo del Consejo Superior No. 062 de agosto 8 de 1984.

Sin embargo, dado el medio, el tiempo y la demanda, la estructura se ha incrementado y evolucionado adaptándose a los cambios constantes del sector. Es así, como en el año 2007 la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, diseñó una estructura que refleja la operación actual en términos funcionales de la Universidad del Quindío la cual se presenta a continuación. Las diferentes modificaciones a la estructura, se encuentran aprobadas a través de varias resoluciones.

Actualmente la Universidad se encuentra trabajando en un proyecto de reestructuración, el cual consiste “Adecuar la estructura organizacional de la Universidad del Quindío al mapa de procesos institucional con el fin de facilitar el flujo de información y mejorar la eficiencia en la prestación del servicio de educación superior”. Dicho proyecto se espera que sea implementado en el año 2010, previa aprobación del Consejo Superior.

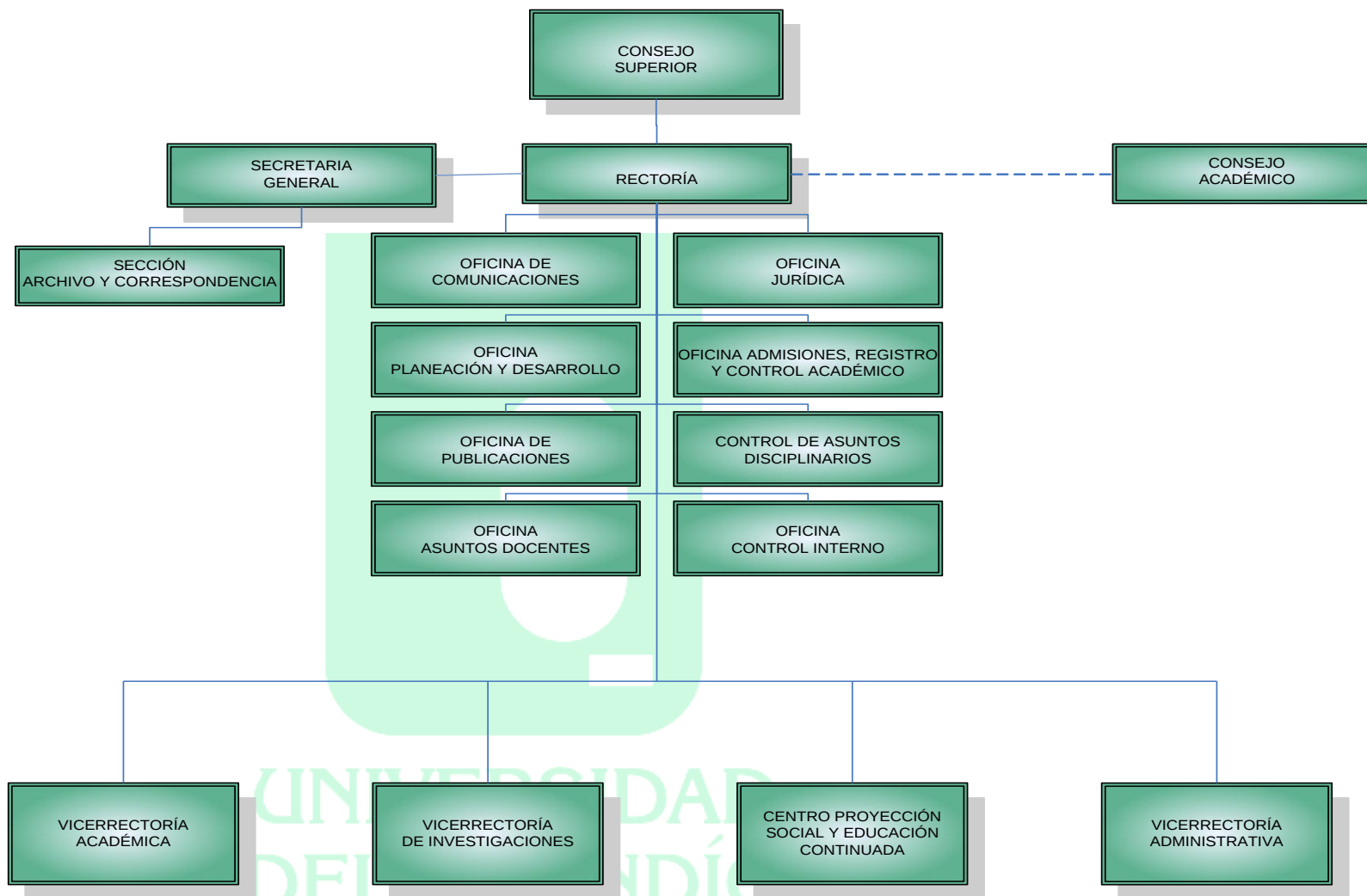
MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

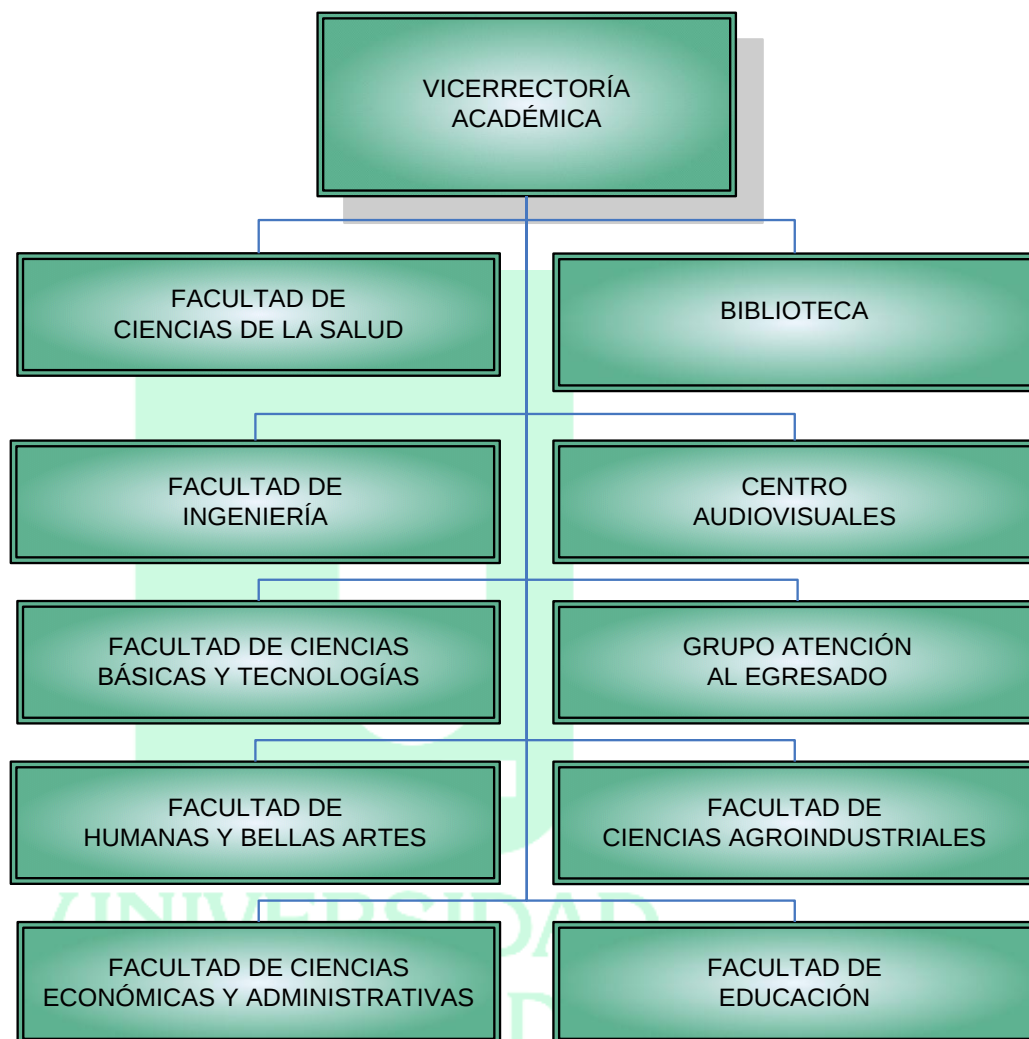


UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

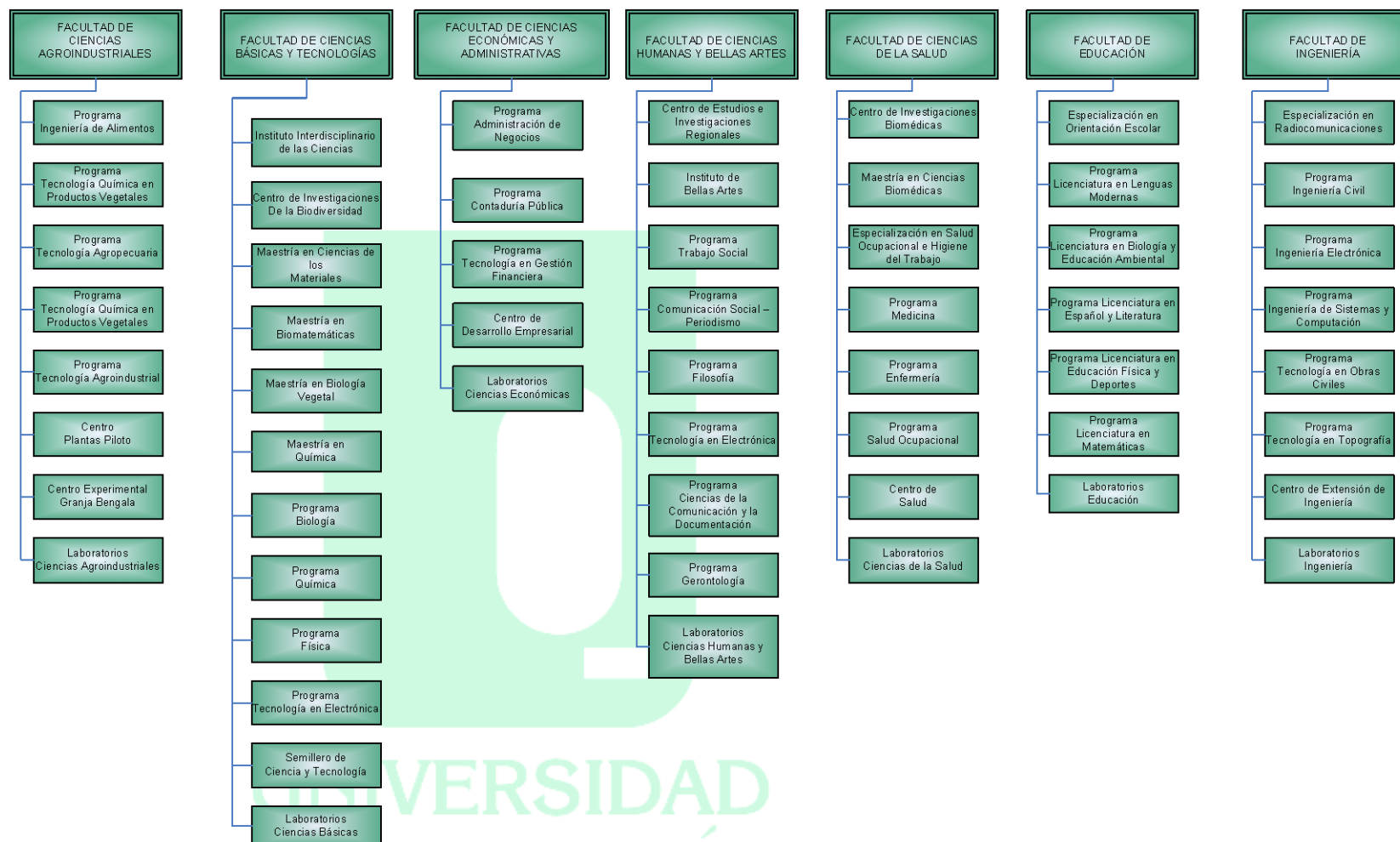
MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES



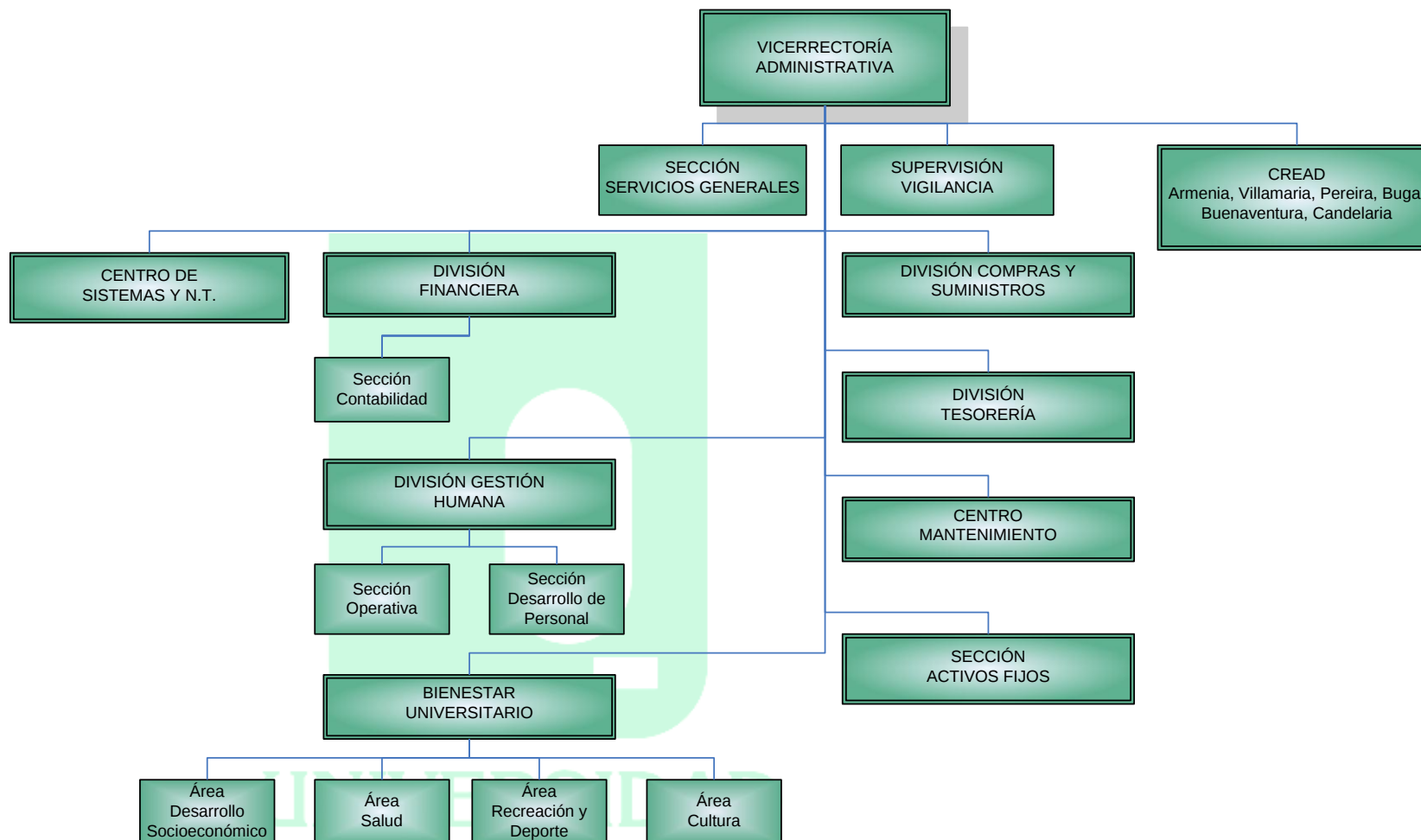
MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES



MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES



MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES



MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

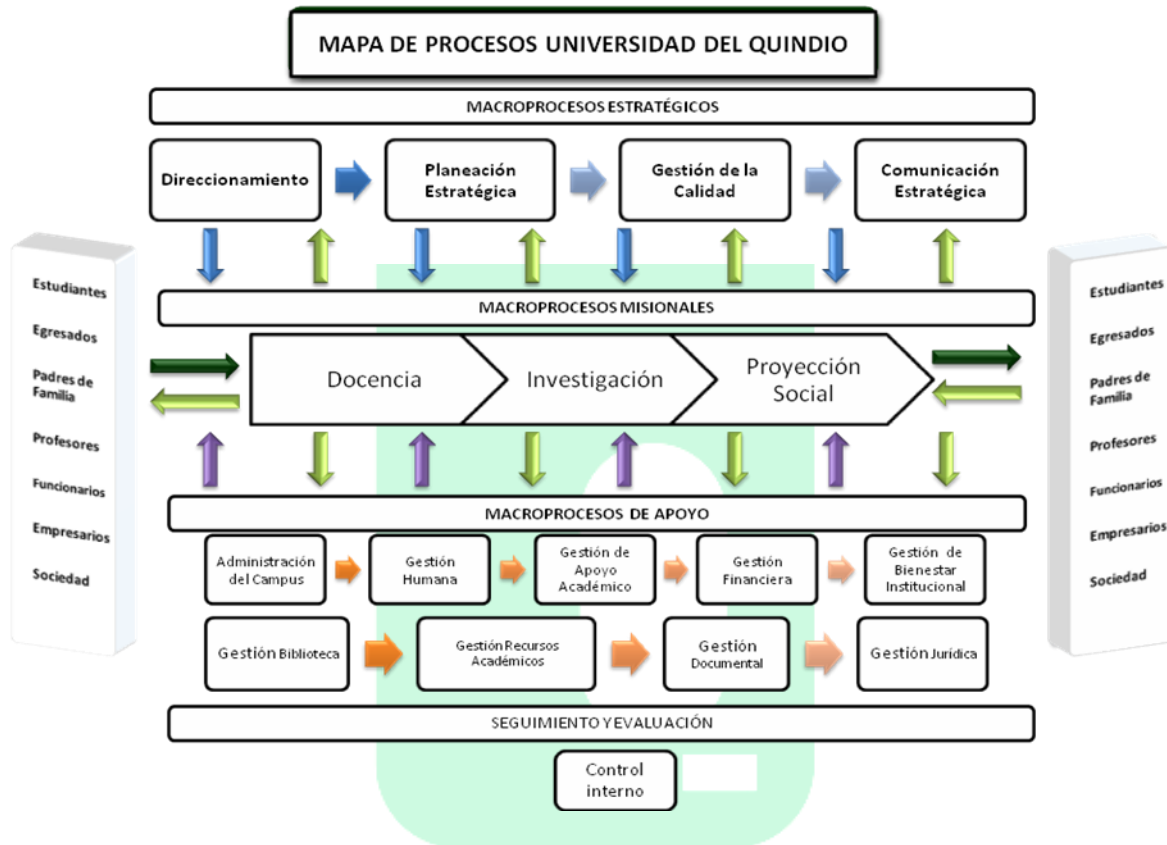
8. MAPA DE PROCESOS

La Universidad del Quindío para dar cumplimiento a su Misión, ha planificado una estructura por procesos cuya finalidad es desarrollar su estrategia a través de la operación de acuerdo de tres (3) macroprocesos Misionales: Docencia, Investigación y Proyección Social. Para ejecutar estos macroprocesos se requiere de la participación de cuatro (4) macroprocesos estratégicos, y nueve (9) de apoyo, como parte integral de estos macroprocesos está el de Seguimiento y Evaluación, Macroproceso necesario para asegurar la medición y mejora de los mismos. Estos se muestran en el Mapa de Procesos, el cual fue adoptado mediante Acto administrativo⁶.

El Mapa de Proceso y sus Caracterizaciones como parte integral del presente manual, describen las interacciones entre los mismos, identifican las actividades necesarias para la operación de la institución y se encuentran disponibles en la web (<http://www.uniquindio.edu.co/>)

⁶ Resolución 1102 del 22 de noviembre de 2008. Por medio de la cual se adopta la primera versión del Mapa de Procesos de la Universidad del Quindío.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES



La gestión por procesos permite identificar los resultados y productos de cada uno de los macroprocesos de la Universidad, por lo que se cuenta con sus caracterizaciones, documentadas, permitiendo conocer los siguientes elementos:

- Se identifican las actividades del proceso a partir del ciclo PHVA
- Identifican los insumos o requisitos que deben ingresar al proceso, con la finalidad de ser transformados en productos o servicios.
- Las salidas de los macroprocesos, productos o servicios que la Institución entrega a sus clientes o partes interesadas.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

- d. Los requisitos legales, técnicos y del cliente se identifican para dar cumplimiento a las normas constitucionales.

9. DESCRIPCIÓN DE MACROPROCESOS

Los diferentes Macroprocesos del Sistema Integrado de Gestión se establecen siguiendo el ciclo PHVA y su interrelación se indica en el mapa de procesos y las caracterizaciones.

La caracterización de los procesos se ajusta a la metodología del PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) que permite a la Universidad del Quindío entregar a sus clientes productos y servicios con calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad.

Todos los macroprocesos están caracterizados teniendo en cuenta su objetivo, alcance, responsables, las entradas con sus respectivas fuentes, las salidas, con sus respectivos clientes internos o externos, de tal forma que indican las interacciones con los demás macroprocesos y las actividades generales que se siguen para alcanzar los resultados de cada macroproceso. Se han definido los requisitos del cliente, los legales y normativos. Se identificaron políticas de operación, Indicadores, riesgos y recursos humanos, físico, tecnológicos y otros. Para un mayor nivel de detalle se pueden consultar las caracterizaciones por Macroprocesos en el sitio <http://www.uniquindio.edu.co/>)

A continuación, se describen los propósitos de cada uno de los macroprocesos que componen el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Quindío:

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS: Permiten desarrollar la Gestión Directiva sobre el Sistema de Gestión Integrado, estableciendo las estrategias para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la Universidad del Quindío. Este tipo de macroprocesos comprende:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Objetivo: Definir las políticas que permitan el desarrollo de la Universidad del Quindío y lineamientos que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Alcance: Inicia con la definición y aprobación de políticas Institucionales hasta el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de gestión.

Ver Documento “E.DE-C.00”

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Objetivo: Orientar y acompañar el desarrollo de las actividades propias del quehacer institucional con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión, la visión, los objetivos institucionales y la optimización de recursos, a través del desarrollo de planes, programas y proyectos.

Alcance: Inicia desde la formulación del Plan de Desarrollo Institucional hasta el seguimiento y análisis de Información para evaluar el cumplimiento de lo planeado.

Ver Documento “E.PE-C.00”

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Objetivo: Posicionar a la universidad a través de una comunicación eficaz de sus logros, oferta académica, servicios, beneficios y contribución social, para tener fluidez en las relaciones internas y externas, respondiendo a los compromisos con la sociedad.

Alcance: Aplica a todas las actividades que se realizan desde la identificación de estrategias que generen impacto positivo en la comunidad hasta la ejecución de estas.

Ver Documento “E.CE-C.00”

GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo: Coordinar el desempeño estratégico de la Universidad del Quindío en relación con la calidad, implementando, manteniendo y mejorando continuamente el Sistema Integrado de Gestión, para el logro de los objetivos institucionales y su contribución con los fines esenciales del estado.

Alcance: Aplica a todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 - GP 1000:20009.

Ver Documento “E.GC-C.00”

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

MACROPROCESOS MISIONALES: Los Macroprocesos Misionales corresponden al conjunto de actividades que debe realizar una entidad para cumplir con las funciones que le fija la Constitución y/o la Ley, de acuerdo con su nivel y naturaleza jurídica. Cada Macroproceso Misional, debe responder a un objetivo específico derivado de las funciones definidas a la entidad de origen constitucional y/o legal que conduzca a satisfacer los requerimientos o necesidades básicas de la comunidad y/o grupos de interés. Corresponden a este grupo:

DOCENCIA

Objetivo: Desarrollar procesos de planeación, administración y gestión de las diferentes actividades académicas a nivel institucional, de facultades y programas orientadas al mejoramiento continuo de la Universidad del Quindío.

Alcance: Desde el proceso de planeación de las actividades académicas y las políticas que establecen los parámetros de desempeño institucional, hasta la evaluación, seguimiento y el mejoramiento continuo de las diferentes actividades que conforman el que hacer de la docencia en la Universidad del Quindío.

Ver Documento “M.DO-C.00”

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

INVESTIGACIÓN

Objetivo: Administrar y gestionar procesos y políticas de investigación, innovación y desarrollo tecnológico para la sociedad.

Alcance: Aplica desde la interacción y cooperación interdisciplinaria e interinstitucional hasta llegar al aporte al desarrollo sustentable regional y nacional.

Ver Documento “M.IN-C.00”

PROYECCIÓN SOCIAL

Objetivo: Administrar y gestionar los procesos de extensión en todas sus formas y modalidades a través de la cooperación, formación, el servicio y los productos para la comunidad interna y externa.

Alcance: Lograr la cooperación e interacción de las diferentes formas de extensión con la comunidad universitaria, egresados y las relaciones internacionales como complemento al desarrollo local, regional y nacional.

Ver Documento “M.PS-C.00”

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

MACROPROCESOS DE APOYO: Apoyo incluyen aquellos procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación; proveen servicios de utilidad para toda la Universidad en sus diferentes frentes. Estos son:

ADMINISTRACIÓN DEL CAMPUS

Objetivo: Realizar de manera eficiente y eficaz el soporte técnico, mantenimiento Preventivo y Correctivo de las instalaciones físicas, tecnológicas y equipos, de acuerdo con los planes institucionales, realizando el seguimiento a las diferentes obras y contratos que se adelanten en el campus universitario, salvaguardando los bienes, la seguridad de los usuarios y el estado óptimo de los mismos.

Alcance: Aplica a todas las actividades que se realizan desde la Identificación, asignación de los recursos disponibles hasta la prestación y verificación de los servicios prestados en la Administración del campus.

Ver Documento “A.AC-C.00”

GESTIÓN HUMANA

Objetivo: Identificar, seleccionar, vincular, integrar, desarrollar, recompensar, motivar y evaluar el talento humano de la universidad, con aplicación de las normas vigentes y procesos efectivos y oportunos, para contribuir con el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales e individuales.

Alcance: Aplica para todos los procesos de la Universidad desde la identificación de las necesidades de contratar hasta la desvinculación del personal.

Ver Documento “A.GH-C.00”

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

GESTIÓN DE APOYO ACADÉMICO

Objetivo: Garantizar un proceso eficiente de admisión, selección, y matrícula a los aspirantes y estudiantes, así como el control académico en cumplimiento de los requerimientos legales y las políticas institucionales.

Alcance: Aplica a todas las actividades que se realizan desde la inscripción de los estudiantes, pasando por el control académico hasta la conservación y custodia de las hojas de vida de los egresados.

Ver Documento “A.GAC-C.00”

GESTIÓN FINANCIERA

Objetivo: Recaudar, custodiar y administrar los recursos financieros y físicos de manera eficiente, eficaz y transparente, generando la información necesaria para la toma de decisiones.

Alcance: Inicia con la elaboración de presupuesto de rentas y gastos, el Plan de Compras y con el recaudo de los diversos ingresos, pasando por la cancelación de las obligaciones adquiridas hasta su ejecución y generación de informes internos o externos según los requerimientos.

Ver Documento “A.GF-C.00”

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

GESTIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL

Objetivo: Promover el desarrollo integral de la comunidad universitaria para mejorar la calidad de vida a través de Programas permanentes en Cultura, Deportes, Desarrollo Humano y Promoción de la salud.

Alcance: Inicia desde la identificación de necesidades hasta la generación y ejecución de estrategias y actividades que generen impacto positivo en la comunidad.

Ver Documento “A.GBI-C.00”

GESTIÓN DE BIBLIOTECA

Objetivo: Gestionar y promover el uso efectivo de las fuentes de información académicas, investigativas, culturales y recreativas de la comunidad universitaria y de la sociedad, a través de recursos y servicios de información oportunos, confiables y ágiles, con el propósito de satisfacer los requerimientos de la institución y los usuarios.

Alcance: Inicia con la identificación de necesidades de información por parte de los usuarios hasta el suministro de información.

Ver Documento “A.GB-C.00”

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

GESTIÓN RECURSOS ACADÉMICOS

Objetivo: Satisfacer las necesidades de recursos académicos a través del mejoramiento e innovación desde las estrategias de virtualización, diseño, edición, publicación y audiovisuales para la labor académica, investigativa y de extensión de la Universidad del Quindío.

Alcance: Aplica a todas las actividades que se inician desde la identificación de necesidades de virtualización; de diseño, producción y edición de material impreso, audiovisual, hasta la entrega y satisfacción del cliente.

Ver Documento “A.GRA-C.00”

GESTIÓN DOCUMENTAL

Objetivo: Administrar, custodiar, salvaguardar, clasificar y ordenar la producción documental generada y recibida por las unidades de gestión de la universidad del Quindío, con el fin de garantizar de manera eficaz y eficiente el manejo confiable de la información, cumpliendo con la normatividad legal vigente y las políticas institucionales.

Alcance: Inicia con el establecimiento de políticas y directrices para la producción documental hasta el almacenamiento y conservación de los documentos.

Ver Documento “A.GD-C.00”

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

GESTIÓN JURÍDICA

Objetivo: Velar por la adecuada y legal ejecución de los procedimientos académicos y administrativos, mediante la asesoría, expedición, publicación y custodia de todas las disposiciones legales, acuerdos y resoluciones emanadas por los Consejos Superior y Académico, así como asesorar a la Rectoría desde el ámbito legal en todas sus determinaciones y por ende proteger los intereses y bienes de la institución.

Alcance: Aplica desde la asesoría, expedición, publicación has la custodia de todas las disposiciones legales, acuerdos y resoluciones.

Ver Documento “A.GJ-C.00”

MACROPROCESOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. Se incluye en este:

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

CONTROL INTERNO

Objetivo: Evaluar, realizar seguimiento a la gestión institucional y al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Quindío, con el fin de lograr los objetivos institucionales que impacten la misión y la visión, así como generar oportunidades de mejoramiento continuo.

Alcance: Desde la elaboración anual del Plan General de Auditoría, con la respectiva ejecución de las actividades establecidas, hasta el seguimiento y evaluación del mismo, con el fin de implementar procesos de mejoramiento continuo en los diferentes macroprocesos, que impacten el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

Ver Documento “SE.CI-C.00”

Para ampliar la descripción de los macroprocesos se construyeron las caracterizaciones de cada uno, en los cuales se puede observar con mayor nivel de detalle los insumos que requieren para su funcionamiento y su producto final, éstos se pueden consultar en el sitio web del Sistema Integrado de Gestión.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

10. INDICADORES DE GESTIÓN

Este instrumento de Control, garantiza el control y seguimiento de los procesos, planes y programas y está definido en una matriz de indicadores por macroproceso, en la cual se hizo compilación, de aquellos que representan el estado actual o la tendencia de los procesos, proyectos, programas y planes institucionales y que a su vez responden a entes externos. Para un mayor nivel de detalle se puede consultar el Tablero de Mando Integral (E.PE-01.00.02-F.05)

La ficha técnica del indicador fue diseñada y programada por Planeación y Desarrollo para llevar a cabo el registro, la medición y análisis de la información requerida por el indicador o indicadores de cada uno de los macroprocesos.

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo se encarga de recolectar periódicamente la información sobre el estado del cumplimiento de los indicadores de los procesos y se construye el tablero de mando de gestión de la Universidad.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

11. CÓDIGO DE ÉTICA

Con la participación de todos los colaboradores de la entidad se ha definido y socializado el documento ***“Acuerdos, compromisos y protocolos en el contexto de un Sistema Ético-Bioético en la Universidad del Quindío”***.

Este instrumento guía las conductas y comportamientos de los servidores y/o particulares que ejercen funciones públicas que intervienen en la calidad y transparencia de los servicios que se prestan, bajo principios y valores éticos institucionales que inspiran y soportan la gestión de la Universidad del Quindío⁷.

El SISTEMA ÉTICO – BIOÉTICO de la Universidad del Quindío tiene como propósito articular la función del servidor público con la garantía de libertad de cátedra y de investigación que requieren los compromisos ético– bioéticos ligados a sus actuaciones como docentes, investigadores y /o profesionales, así como a la calidad de estudiante.

Este sistema se constituye en un apoyo a la visualización de los propósitos y las apuestas comunes, perfilando el sello propio que caracteriza a la Universidad como cultura organizacional ética y bioética, expresada en su manera de llevar a cabo los procesos, de darle forma a los productos, de generar un estilo y un clima de convivencia entre todos.

⁷ Resolución Rectoral No. 1121 de diciembre 2 de 2008. Por medio de la cual se adopta el Sistema Ético y Bioético en la Universidad del Quindío.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

12. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las políticas constituyen los lineamientos y directrices que establecen las guías de acción, determina los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función. Para su análisis y elaboración se analizó el contexto en que se desarrolla cada proceso, subproceso y actividad, para que fueran orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de la operación, contribuyendo al logro del objetivo del proceso. Las Políticas de Operación fueron definidas para cada macroproceso en la caracterización en el ítem políticas de operación, en cada uno de los procedimientos (numeral 7 y 5 de cada procedimiento, identificadas como condiciones generales) derivadas de los procesos que componen cada macroproceso. Igualmente se consolidaron en el Código del buen gobierno, el cual puede consultarse para un mayor detalle.

Las políticas de operación de mayor relevancia para el Macroproceso se describen en su respectiva caracterización.

También se entiende como políticas de operación los lineamientos y directrices impartidas por la Alta Dirección a través de los acuerdos, resoluciones y demás actos administrativos que sean emanados por los órganos que dirigen la universidad, desde su más alto nivel.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

13. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La Universidad del Quindío tiene establecido un proceso sistemático que asegura, la anticipación a la ocurrencia de riesgos ocasionados por factores internos o externos, que puedan llegar a afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos misionales y legales. Este proceso está conformado por elementos de Control que al interrelacionarse permiten a la institución estudiar y evaluar dichos eventos, facultándola para emprender las acciones necesarias de protección y aseguramiento contra los efectos generados por los riesgos.

La administración de riesgos en la Universidad se constituye en la mejor herramienta para anticipar las diferentes situaciones que pueden afectar e impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales trazados por ésta, convirtiéndose en un apoyo para que la administración pueda anticiparse a una serie de hechos que afectan el desarrollo normal de la Universidad.

La implementación del componente de administración de riesgos tiene los siguientes objetivos en la Universidad del Quindío:

1. Fortalecer la implementación y desarrollo de las políticas de la Administración del riesgo a través de su adecuado tratamiento para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.
2. Generar una visión sistémica a cerca de la administración y evaluación de riesgos, consolidado en un ambiente de control adecuado a la entidad y un direccionamiento estratégico que fije la orientación clara y planeada de la gestión dando las bases para el adecuado desarrollo de las actividades de control.
3. Proteger los recursos de la Universidad, resguardándolos contra la materialización de los riesgos.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

4. Introducir dentro de los procesos y procedimientos las acciones de mitigación resultado de la administración del riesgo.
5. Involucrar y comprometer a todos los servidores de la entidad, en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
6. Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y Estatutos internos⁸

Para facilitar la aplicación de la metodología establecida para la identificación, análisis, evaluación, gestión y comunicación de los riesgos la Universidad establece el “Manual de Administración de Riesgos” . En éste, se encuentra una descripción más detallada de los elementos de la metodología definida mediante matrices integradas y el compromiso para la administración del riesgo.

De otra parte dentro del macroproceso de Seguimiento y Evaluación, se deriva la actividad administración del Riesgo (SE.CI-01-00.01), donde se evidencia el manejo interno que desde el proceso de Control Interno se da a los riesgos institucionales y por proceso.

⁸ Resolución 1123 de diciembre 2 de 2008. Por medio de la cual se definen las políticas de administración de riesgos para la Universidad del Quindío

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

14. ROLES Y RESPONSABILIDADES

14.1 RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCIÓN

En la Universidad del Quindío, el Consejo Superior es el máximo organismo de dirección y gobierno, actúa como representante legal y la primera autoridad ejecutiva de la Institución, el Rector.

En el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, la Alta Dirección de la Universidad del Quindío, presidida por el Rector, comunica a toda la comunidad universitaria la importancia de cumplir con los requisitos establecidos para los servicios que son prestados por la institución. Establece la política considerando como marco de su formulación la misión e incluye el compromiso de cumplir con los requisitos establecidos y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema; formulará los objetivos de calidad que permitan la medición y el control al cumplimiento de la política de calidad y velará a través del Representante de la Dirección por su divulgación, entendimiento y apropiación por parte de cada uno de los funcionarios que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema.

El nivel directivo de la institución tiene establecido mediante Acto Administrativo⁹ sus funciones y niveles de responsabilidad. De la misma forma la Alta Dirección

⁹ Acuerdo del Consejo Superior No. 005 28 febrero de 2005. Por medio del cual se expide el Estatuto General de la Universidad del Quindío. Capítulo III y IV
Acuerdo 0015 del 23 de agosto de 2007. Por medio del cual se modifican algunos aspectos del Estatuto General (Conformación del Consejo Superior)

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

ha definido y divulgado Acuerdos de gestión suscritos y evaluados en aplicación del título VIII de la Ley 909 de 2004¹⁰.

14.2 COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO

Los cambios que afecten la operación del Sistema Integrado de Gestión debe ser planificado y aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, se designa este Comité *“coordinador del Modelo Estándar de Control Interno y del Sistema de Gestión de la Calidad, realizando actividades de gestión de política y recursos para la implementación y mejora continua”¹¹*, así mismo establece sus integrantes, según lo establecido en el Acuerdo 040 del 27 de mayo de 1994.

El Comité Coordinador de Control Interno, se asegura de establecer y facilitar los procesos de comunicación apropiados dentro de la Institución y que los mismos se efectúen considerando la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

Este Comité, realiza revisión al Sistema Integrado de Gestión, mínimo una vez al año para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, tendrá en cuenta los resultados de auditorías, retroalimentación del usuario, desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, los cambios que podrían afectar al sistema de gestión

¹⁰ Acuerdo del Consejo Superior No. 027 del 28 de Noviembre de 2008. Por medio del cual se establece el Sistema de Indicadores para los Cargos Directivos en la Universidad del Quindío.

¹¹ Resolución No. 0600 del 23 de julio de 2008. Por la cual se establecen los grupos y responsables para la implementación del modelo estándar de control interno MECI 100:2005 y el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 en la Universidad del Quindío.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

de la calidad, recomendaciones para la mejora y los riesgos actualizados e identificados para la entidad.

Como evidencia de la responsabilidad de la dirección se encuentra:

- Actas del Comité Coordinador de Control Interno
- Registros de participación de los funcionarios en socialización y capacitación del Sistema Integrado de Gestión
- Resultados de la medición y análisis de datos de los procesos
- Resultados de encuestas de satisfacción
- Manual de Funciones
- Planes de Mejoramiento

14.3 RESPONSABILIDADES DEL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Rector de la Universidad del Quindío como máximo ordenador de la entidad, tiene definido mediante nombramiento el Representante de la dirección (Vicerrector Administrativo) con las siguientes responsabilidades y autoridades:

- i. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno.
- ii. Informar a la dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno, y cualquier necesidad de mejora.
- iii. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

iv. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los principios, fundamentos, normas y procedimientos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno.

14.4 RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS

Los niveles de autoridad y responsabilidad de los funcionarios que ejecutan actividades dentro de los procesos, se establecen en el Manual de funciones y competencias laborales de la Universidad del Quindío, los diferentes niveles establecidos en la Universidad¹² son: Directivo, Asesor, Profesional¹³, Técnico y Asistencial. Dichos niveles son comunicados al interior de la Universidad del Quindío y se garantiza su entendimiento con el fin de lograr su estricta aplicación.

Adicionalmente se tienen establecidas las responsabilidades de los líderes de macroprocesos con el Sistema Integrado de Gestión¹⁴, así:

- Generar estrategias para el cumplimiento de la política de calidad y de los objetivos de calidad.
- Fijar los criterios necesarios y suficientes para una adecuada implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del macroproceso respectivo, siguiendo directrices de la Alta Dirección.

¹² Resolución Rectoral No. 0183 DEL 2 de Marzo de 2009. Por medio de la cual se establece el Manual de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo de la Universidad del Quindío.

¹³ Resolución 0837 del 12 de septiembre de 2008. por medio de la cual se ajusta el manual de funciones y de competencias laborales para los empleos del nivel profesional de la planta de personal de la Universidad del Quindío

¹⁴ Resolución de Rectoría No. 0858 del 10 de septiembre de 2009. Por medio de la cual se designan los líderes de los macroprocesos para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

- Apoyar permanentemente las labores del equipo operativo del macroproceso en la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al macroproceso.
- Facilitar y gestionar los medios necesarios para la implementación de acciones que mejoren las actividades asociadas al macroproceso.
- Analizar los indicadores del macroproceso.
- Identificar, controlar y revisar periódicamente los riesgos del macroproceso, con el apoyo de su equipo operativo.
- Supervisar el cumplimiento de las directrices dadas por la representante de la Alta Dirección y el Comité Coordinador de Control Interno.
- Cumplir íntegramente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del SIG.
- Presentar ante las instancias correspondientes los resultados obtenidos del macroproceso.
- Efectuar seguimiento al desempeño del equipo operativo del macroproceso.
- Proveer información oportuna para el desarrollo de la revisión por la dirección.
- Aplicar periódicamente la medición de la satisfacción del cliente en los servicios prestados, en relación con el macroproceso a cargo.
- Garantizar que la documentación interna y externa del macroproceso sea conocida, implementada y mejorada continuamente, al igual que los procedimientos documentados que se relacionan a continuación:

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
E-GC-01	CONTROL DE DOCUMENTOS
E-GC-02	CONTROL REGISTROS
E-GC-03	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
E-GC-04	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS y DE MEJORA
E-GC-05	SERVICIO NO CONFORME
E-GC-06	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
E-GC-07	AUDITORIAS INTERNAS

- Coordinar el control de documentos internos, externos y de registros establecidos en el macroproceso conforme a la Ley General de Archivos y en especial a la Tabla de Retención Documental establecida, de manera que se asegure su control y disponibilidad en los medios de almacenamiento determinados por cada macroproceso.

Respecto a las responsabilidades por la ejecución y operación de las actividades para la prestación de los servicios al interior de la Universidad del Quindío se encuentran establecidas en los procedimientos de la Universidad del Quindío. Este elemento de Control, define las especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de los macroprocesos, controla las acciones que requiere la operación de la institución.

14.5 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Con base en los artículos 3º numeral d) 9º y 12º de la Ley 87 de 1993, la oficina asesora de control interno, es responsable de realizar la Evaluación Independiente al Sistema Integrado de Gestión, así como por el seguimiento

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

al Plan de Mejoramiento Institucional, generando las recomendaciones correspondientes y asesorando a la alta dirección para su puesta en marcha.

15. ACTOS PROTOCOLARIOS

- Resolución No. 0877 de diciembre 22 de 2006. Por la cual se definen algunos roles para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 100-2005 en la Universidad del Quindío.
- Resolución 0886 de diciembre 22 de 2006. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI para la Universidad del Quindío.
- Resolución 0624 de agosto 1 de 2007. Por la cual se crean los equipos operativos para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000-2005 en la Universidad del Quindío.
- Resolución No. 0600 del 23 de julio de 2008. Por la cual se establecen los grupos y responsables para la implementación del modelo estándar de control interno MECI 100:2005 y el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 en la Universidad del Quindío.
- Resolución 1120 DE 2008. Por medio de la cual se modifica la Resolución 0600 del 23 de julio de 2008.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

16. NORMOGRAMA

El normograma, es un instrumento que contiene las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables a la Universidad. El normograma permite delimitar el ámbito de responsabilidad de la institución, estar actualizado sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones con otras entidades en el desarrollo de sus macroprocesos misionales, y apoyar los macroprocesos estratégicos, de apoyo y seguimiento, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otras entidades y soportar los planes, programas, procesos y servicios. Permite además, consolidar una gestión pública eficiente, eficaz, transparente, efectiva y optimizadora de recursos y procesos.

El Macroproceso de Gestión Jurídica, es responsable del ajuste, mejora y actualización de la normativa en pro de la mejora a la Gestión Pública al interior de la institución de acuerdo con los lineamientos estratégicos establecidos.

Para mayor detalle, éste puede ser consultado en la página web <http://www.uniquindio.edu.co/>

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

17. INTEGRACIÓN NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000 Y GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

La Universidad del Quindío con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios de formación profesional que respondan a las necesidades y expectativas del sector productivo, de las partes interesadas y la comunidad universitaria, implementó el Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual es una herramienta sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios que prestan los Macroprocesos. Así mismo contempla, desde el control, la evaluación a la estrategia, la gestión y a los propios mecanismos de evaluación de la Institución.

Con el fin de articular la norma NTC GP 1000 y la Guía CNA No 3, se realizó propuesta para contribuir a mejorar la cualificación de los directivos y docentes en lo relacionado con el conocimiento de la norma, así como conocer los aspectos que se relacionan con las características e indicadores establecidos en la guía de autoevaluación de tal manera que no se dupliquen esfuerzos y se conozcan las bondades del Sistema Integrado de Gestión para mejorar continuamente el servicio educativo de calidad que ofrecen los programas y la institución.

Los dos sistemas de gestión tienen elementos en común que al ser aplicados de forma sistemática ayudan a alcanzar los objetivos específicos de cada sistema, con procesos de mejoramiento continuo, lo que no sólo va a permitir el cumplimiento de la obligación legal de su implantación, sino que también ayuda a la institución al cumplimiento de sus objetivos en el marco de las normas constitucionales y legales vigentes.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

INTEGRACIÓN NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

NTCGP 1000 Y GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

NTC GP 1000	GUÍA CNA	REFERENTES INSTITUCIONALES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Apoyo a la organización documental	Macroproceso Gestión Documental: -Tablas de retención documental -Trámite documental Organización por Macroprocesos: -Mapa de procesos, además ver anexo 1.
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		Macroproceso Direccionamiento
5.2 Enfoque al cliente	Característica 8: Participación en actividades de formación integral	Macroproceso Gestión de Bienestar Institucional Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros Encuestas de Satisfacción del usuario Macroproceso de Investigación: -Semilleros de investigación -Auxiliares de Investigación -Jóvenes investigadores -Estudiantes investigadores Macroproceso de Docencia: -Auxiliares de docencia -Eventos Académicos

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

NTC GP 1000	GUÍA CNA	REFERENTES INSTITUCIONALES
5.3 Política de Calidad	Característica 1: Misión Institucional Característica 2: Proyecto Institucional	Macroproceso Direccionamiento: Política de calidad, objetivos institucionales, misión y visión Macroproceso docencia: Proyecto Educativo Institucional
5.4 Planificación	Característica 2: Proyecto Institucional	Macroproceso docencia: Proyecto Educativo Institucional
5.5.3 Comunicación interna	Característica 34: Sistemas de comunicación e información	Macroproceso Comunicación Estratégica: -Resolución Rectoral No. 1126 de diciembre 2 de 2008. Por medio de la cual se establece la política de comunicaciones de la Universidad del Quindío -Matriz de flujos y sistemas de información Macroproceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1 Provisión de los recursos	Característica 29: Recursos bibliográficos Característica 31: Recursos de apoyo docente	Macroproceso Gestión Biblioteca: -Recursos de información impresos y digitales -Servicios de información Macroproceso Gestión de Recursos Académicos: -Apoyos audiovisuales -Cursos virtuales -Publicaciones impresas Macroproceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación: -Salas de sistemas -Servicio de internet Macroproceso de Docencia -Laboratorios -Sitios de práctica Macroproceso Administración del Campus: -Zonas de estudio
6.2 Talento Humano	Característica 10: Selección y vinculación de profesores Característica 11: Estatuto profesoral Característica 12: Número, dedicación y nivel de formación de los profesores Característica 13: Desarrollo profesoral Característica 33: Organización, administración y gestión del programa Característica 35: Dirección del programa	Macroproceso Gestión Humana: -Contratación docente -Hojas de vida docentes -Evaluación docente -Producción docente -Formación y capacitación profesoral -Estatuto docente -Estatuto General

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

6.3 Infraestructura	Característica 30: Recursos informáticos y de comunicación Característica 31: Recursos de apoyo docente	Macroproceso Administración del Campus: -Mantenimiento de equipos de computo -Zonas de estudio -Mantenimiento y adecuación de planta física Macroproceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación: -Salas de sistemas -Servicio de internet Macroproceso de Docencia -Laboratorios -Sitios de práctica Macroproceso Gestión de Recursos Académicos -Apoyos audiovisuales -Cursos virtuales -Publicaciones impresas
6.4 Ambiente de trabajo	Característica 31: Recursos de apoyo docente (e)	Macroproceso Administración del Campus: -Mantenimiento y adecuación de planta física -Zonas de estudio Macroproceso Gestión Humana: Salud ocupacional Macroproceso Gestión Financiera: -Proceso compras

DEL QUINDÍO

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Macroproceso de Docencia
7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	Característica 3: Proyecto Educativo del Programa	Macroproceso de Docencia: -Proyecto Educativo de Programa -Calendario Académico -Agenda docente -Prerregistros
7.2 Procesos relacionados con el cliente	Características definidas por la Universidad para la prestación del servicio educativo: 7, 8, 9, 12, 13, 18, 19, 22, 24, 26, 27, 28, 29, 32	Macroproceso de Docencia: -Características del servicio -Prestación del servicio -Encuestas de satisfacción del -usuario -Encuestas de autoevaluación Procedimiento de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y otros
7.3 Diseño y Desarrollo	Decreto 1295 de 2010. Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior. Característica 37: Influencia del programa en el medio	Macroproceso de Docencia: - Diseño y Desarrollo Macroproceso de Docencia.
7.5 Producción y prestación del servicio	Factor 4 Característica 20: Interdisciplinariedad Característica 22: Metodologías de enseñanza y aprendizaje Característica 23: Sistema de evaluación de estudiantes Característica 26: Investigación formativa	Macroproceso de Docencia: -Características del servicio -Prestación del servicio

DEL QUINDÍO

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.2.1 Satisfacción del cliente	Encuestas de autoevaluación dirigidas: profesores, estudiantes, egresados, empleadores, director, administrativos.	Macroproceso de Docencia: -Encuestas de satisfacción del usuario -Encuestas de autoevaluación
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio		
8.3 Control del producto y/o servicio no conforme	Características definidas por la Universidad para la prestación del servicio educativo: 7, 8, 12, 13, 18, 19, 22, 26, 27, 28, 29, 32	Macroproceso de docencia: -Características del servicio -Prestación del servicio Macroproceso Calidad: -Matriz de identificación del producto y/o servicio no conforme

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REGISTRO DE REVISIONES

Nº Revisión	Fecha	Páginas modificadas	Elaborado/ Modificado por	Aprobado por	Descripción del cambio
1	2010/02/05	31	Profesional Especializado G-13 Código 2028	Líder de Macroproceso Gestión de Calidad	Decía: Gestión de Calidad. Alcance: Aplica a todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 - GP 1000:20004 Queda establecido: Gestión de Calidad. Alcance: Aplica a todos los requisitos de la Norma GP 1000:20004
1	2010/02/05	31	Profesional Especializado G-13 Código 2028	Líder de Macroproceso Gestión de Calidad	Decía: Gestión de Calidad. Objetivo: Coordinar el desempeño estratégico de la Universidad del Quindío en relación con la calidad, implementando, manteniendo y mejorando continuamente el Sistema Integrado de Gestión, para el logro de los objetivos institucionales y su contribución con los fines esenciales del estado. Queda establecido: Gestión de Calidad. Objetivo: Asegurar el mantenimiento y mejoramiento de los procesos que estructuran el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Quindío.

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

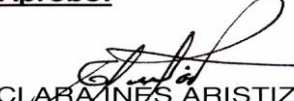
Nº Revisión	Fecha	Páginas modificadas	Elaborado/ Modificado por	Aprobado por	Descripción del cambio
2	2010/10/29	2, 4, 5	Profesional Especializado G-13 Código 2028	Líder de Macroproceso Gestión de Calidad	Teniendo en cuenta la actualización de la norma NTC GP, se actualiza el término NTC GP 1000:2004 a NTC GP 1000:2009.
3	2011/12/23	54	Profesional Especializado G-13 Código 2028	Líder de Macroproceso Gestión de Calidad	Se incluye integración norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000 y guía de autoevaluación.
4	2012/04/09		Profesional Especializado G-13 Código 2028	Líder de Macroproceso Gestión de Calidad	Se actualizan los objetivos institucionales, misión y visión. Se integra al manual los ejes y pilares estratégicos . Se hace referencia a la integración del sistema de calidad con la guía de acreditación institucional.

Revisó:



GUSTAVO ADOLFO RINCÓN B.
Jefe (E) Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo

Aprobó:



CLARA INÉS ARISTIZÁBAL R.
Vicerrectora Administrativa

Fecha: 2012/04/09

Fecha: 2012/04/09