



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ISO 9001:2015**

2018

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	5
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	11
5. LIDERAZGO	12
5.1 Liderazgo y compromiso	12
5.2 Política de calidad	12
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	13
6. PLANIFICACIÓN	14
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	14
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	15
6.3 Planificación de Cambios	15
7. APOYO	17
7.1 Recursos	17
7.1.6 Conocimientos de la organización	17
7.2 Competencia	21
7.3 Toma de conciencia	21
7.4 Comunicación	22
7.5 Información documentada	24

8. OPERACIÓN	25
8.1 Planificación y control operacional	25
8.2 Requisitos para los productos y servicios	26
8.2.1 Comunicación con el cliente	26
8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios	26
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	27
8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios	27
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	32
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados Externamente	33
8.5 Producción y provisión del servicio	33
8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio	33
8.5.2 Identificación y trazabilidad	33
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	34
8.5.4 Preservación	35
8.6 Liberación de los productos y servicios	35
8.7 Control de salidas no conformes	35
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	36
10. MEJORA	37

INTRODUCCIÓN

Como lo establece la norma Iso 9001: 2015, ***la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible***¹.

En la Universidad del Quindío, el Sistema de gestión de Calidad, se convierte en alternativas para generar un mayor compromiso de las entidades públicas en la implementación de un enfoque que permita una mayor eficiencia administrativa, fortalecimiento de los procesos y un mejor servicio a los usuarios. Es así como desde el año (2008) y hasta la fecha continúa apostándole al Sistema de gestión de Calidad, el cual está armonizado con el modelo de Acreditación de programas e institución y otras normas técnicas de calidad implementadas en la Institución. Lo anterior, ha facilitado el desarrollo de las actividades de autoevaluación, al disponer organización de la información y registros, establecer un proceso documentado de autoevaluación, contribuir con la aplicación de encuestas, de herramientas de seguimiento y con la formulación, monitoreo y evaluación de los planes de mejoramiento con metodología establecida e implementada en todos los programas de la Universidad.

Un elemento que permite la comprensión del Sistema de Gestión y orienta el cumplimiento de los requisitos de la norma Iso 9001:2015, es el Manual de Calidad, que por estas razones continua en la Universidad como una buena práctica que, sin ser un requisito de la norma, es entonces una 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.

¹ ICONTEC INTERNATIONAL. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización). Bogotá: ICONTEC, 2015. 47 p.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Para la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional 2016-2025 (Por una Universidad del Quindío Pertinente, Creativa, Integradora); la Universidad del Quindío utilizó metodología integradora² para el análisis del entorno externo e interno como entrada para la definición, revisión y mantenimiento de la estrategia institucional: misión, visión, política de calidad, objetivos estratégicos y de calidad, y el Proyecto Educativo UniQuindiano. Dentro de esta la técnica DOFA, la cual puede consultarse en Plan de Desarrollo Institucional Anexo Matriz DOFA (página 85 a 93).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las necesidades y expectativas de los grupos de interés en el desarrollo de las actividades misionales de la Universidad se identifican a partir de la normatividad aplicable, análisis de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, encuestas y son consideradas en la planeación institucional, en el desarrollo de los programas académicos y se incluyen en las caracterizaciones de los macroprocesos, prestando especial interés a sus estudiantes.

Con relación al seguimiento y mejora, se aplican encuestas de evaluación (procesos de autoevaluación de programas e institucional) y de satisfacción, con la periodicidad que corresponda en cada caso.

En los siguientes cuadros, se describen los diferentes grupos de interés, sus necesidades o intereses, expectativas, sus mecanismos de participación en la Universidad y los mecanismos de rendición de cuentas para dichos grupos de interés.

² Universidad del Quindío. Plan de Desarrollo Institucional 2016-2025. Por una Universidad del Quindío Pertinente, Creativa, Integradora. p. 20

GRUPOS DE INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERIZACIÓN	NECESIDADES Y/O INTERESES	EXPECTATIVAS	PARTICIPACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL GRUPO DE INTERÉS
Estudiantes	Estudiantes de la metodología presencial, distancia y virtual de pregrado, posgrado y de educación continuada.	• Formación integral y por competencias • Currículo y plan de estudios actualizados • Envío o publicación oportuna del microcurrículo • Profesores Altamente Calificados • Cumplimiento de horarios • Asistencia de profesores a clases • Cumplimiento en orientación de contenidos del microcurrículo	• Bienestar Universitario • Espacios y Recursos Físicos Idóneos • Materiales de Apoyo Académico • Sistemas de Apoyo al Aprendizaje • Deberes de ciudadano • Organización y Métodos del Servicio Educativo	• Consejo Superior • Consejo Académico • Consejos de Facultad • Consejos Curriculares • Comité de Ética	• Informes del rector al Consejo Superior • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Encuentros periódicos institucionalizados de "Diálogos con el rector". • Informes periódicos de los Decanos y Directores de Programas, en los Consejos de Facultad y Académico. • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)
Profesores	Profesores e investigadores con vínculo laboral: tiempo completo, medio tiempo, ocasional, catedráticos.	• Desempeño profesional • Crecimiento Intelectual • Reconocimiento de puntajes • Remuneración justa • Publicación de convocatorias de investigación • Oportunidad en la Evaluación de los proyectos y/o artículos por parte de los pares de Colciencias. • Imparcialidad en la evaluación de los proyectos • Recursos disponibles para financiamiento. • Atención oportuna • Aval para grupos de investigación	• Condiciones laborales apropiadas • Desarrollo profesoral • Recursos e infraestructura adecuadas para prestar el servicio educativo • Programas de bienestar laboral • Oportunidades de movilidad • Retroalimentación de la evaluación docente	• Consejo Superior • Consejo Académico • Consejos de Facultad • Consejos Curriculares • Comité de Bienestar Institucional • Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje (CIARP), • Comité de Ética • Comité de Ética y Bioética de Investigación-CEBIUQ	• Mediante informes periódicos a través de la participación en los Consejos y Comités y se recoge además su opinión. • Por la participación en reuniones de coordinación de actividades tales como, prácticas externas, tutoría académica y asesorías. • Informes sobre el desempeño institucional, aspectos misionales y resultados de los Programas y así: • Encuentros periódicos institucionalizados de "Diálogos con el rector". • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERIZACIÓN	NECESIDADES Y/O INTERESES	EXPECTATIVAS	PARTICIPACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL GRUPO DE INTERÉS
Personal directivo y de Administrativo	Personal directivo y administrativo que tiene vínculo laboral con la Universidad. Según lo establecido en el Decreto 1848 de 1969 artículos 1 y 2 estén vinculados a la Universidad: - Empleados públicos: Personas naturales vinculadas a la administración pública, por una relación legal y reglamentaria para el cumplimiento de funciones administrativas en el marco de una planta de personal aprobada para la entidad. - Contratistas: personas naturales que apoyan actividades relacionadas con la administración y funcionamiento de la Institución mediante contrato de prestación de servicios.	• Seguridad y salud en el trabajo • Bienestar laboral • Derecho de Asociación • Formación, desarrollo y planes de carrera • Comunicación Interna eficiente	• Recursos e infraestructura adecuadas para el desempeño de funciones.	<u>Personal Directivo :</u> • Consejo Superior • Consejo Académico • Consejos de Facultad • Consejos Curriculares • Comité Coordinador de Control Interno • Comité de Autoevaluación Institucional <u>Personal administrativo</u> • Comité de Convivencia Laboral • Comisión Universitaria de Carrera Especial Administrativa - (CUCEA) • Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST • Comisión de Personal • Comité de Ética • Comité de Bienestar Institucional	<u>Directivos</u> • Informes del rector al Consejo Superior • Informes periódicos de los Decanos y Directores de Programas, en los Consejos de Facultad y Académico • Comité Coordinador de Control Interno para la revisión por la dirección y el Comité de Autoevaluación Institucional para los lineamientos de acreditación. <u>Administrativos</u> • Informes presentados los Comités en que participan. • Informes de gestión de jefes o responsables de áreas, decanos y directores de programa. • Comunicados sobre la Gestión de la Oficina de Comunicaciones <u>Directivos y Administrativos</u> • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Encuentros periódicos institucionalizados de "Diálogos con el rector". • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERIZACIÓN	NECESIDADES Y/O INTERESES	EXPECTATIVAS	PARTICIPACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL GRUPO DE INTERÉS
Graduados	Estudiante que ha recibido el grado por parte de la Institución de Educación Superior como muestra de la culminación de su ciclo académico. Un estudiante que termina materias, pero que no ha obtenido el título es un egresado no graduado y puede ser catalogado como desertor. (Glosario SPADIES_MEN)	•Reputación y reconocimiento de la Universidad y sus programas •Mecanismos de participación •Programa de Egresados •Crecimiento Intelectual •Información sobre ofertas laborales. • Calidad, Satisfacción, Seguridad, Oportunidad, Confidencialidad	• Oferta formativa en posgrado y educación continuada. • Servicios de apoyo e inserción laboral • Calidad de la enseñanza/formación • Prácticas de empresa y curriculares • Mecanismos de participación • Programas de Extensión	• Consejo Superior • Consejos de Facultad • Consejos Curricular • Comité de Bienestar Universitario • Comité de Ética	• Informes presentados en los Consejos y Comités en que participan. • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)
Proveedores	Persona natural, jurídica u organización que tiene un vínculo contractual con la UNiversidad, para suministrar bienes, obras o servicios. A través de dichos vínculos contractuales cumplen los objetivos y metas trazados en sus proyectos misionales y de funcionamiento.	•Transparencia •Responsabilidad •Igualdad •Eficiencia •Publicidad •Selección objetiva •Egalidad •Planeación Debido Proceso (Acuerdo 050 de 2017, Estatuto de Contratación)	• Adecuada relación costo-beneficio • Actuación ética	• Licitaciones	• Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Encuentros periódicos institucionalizados de "Diálogos con el rector". • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)
Padres de familia /Acudientes	Hacen parte de la comunidad educativa (Ley General de Educación)	• Información oportuna y confiable •Reputación y reconocimiento de la Universidad y sus programas •Facilidad en la comunicación con la institución •Cumplimiento de la promesa de valor de los programas	• Oferta formativa • Selección y admisión • Perfiles de formación • Calidad de la enseñanza/formación • Sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes • Servicios de apoyo e inserción laboral • Medios o sistemas para comunicarse	• Reuniones	• Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Reuniones de los padres de familia lideradas por Bienestar Institucional. • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERIZACIÓN	NECESIDADES Y/O INTERESES	EXPECTATIVAS	PARTICIPACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL GRUPO DE INTERÉS
Empleadores / Gremios	Empresas o asociaciones gremiales que demandan servicios de la Universidad. SE incluyen además organizaciones que demandan servicios de extensión.	• Profesionales competentes • Cumplimiento de valor de los servicios de extensión contratados • Portafolio de servicios de extensión y formación acordes a las necesidades y condiciones del entorno	• Oferta formativa • Perfiles de ingreso /egreso • Inserción laboral • Calidad de la enseñanza/formación • Prácticas de empresa y curriculares. • Programas de Extensión • Colaboración en desarrollo empresarial (base tecnológica). • Transferencia, creación de empresas y patentes	• Consejo Superior	• Informes del rector al Consejo Superior donde tiene participación el sector productivo. • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube) • Mediante contacto directo con los programas, en procesos de prácticas y pasantías de estudiantes,
Estado	Entidades que cumplen funciones de reglamentación, control, vigilancia y acreditación.	• Eficiencia y transparencia en la gestión • Educación competitiva y pertinente, • Cumplimiento de la normatividad • Acceso equitativo a la Universidad • Confiabilidad en los datos • Oportunidad en la entrega de información • Implicación en políticas públicas • Plan de Desarrollo coherente con las líneas estratégicas del estado • Aseguramiento de la calidad de los programas ofrecidos	• Oferta y demanda formativa • Perfiles de formación • Personal docente y administrativo • Aseguramiento de la calidad de los programas de formación • Resultados académicos, de investigación, transferencia y extensión. • Indicadores-Comparabilidad. • Resultados de investigación, transferencia y extensión • Inserción laboral • Retención estudiantil	• Consejo Superior	• Informes del rector al Consejo Superior donde tiene participación el sector productivo. • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube) • Mediante contacto directo con los programas, en procesos de prácticas y pasantías de estudiantes,

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERIZACIÓN	NECESIDADES Y/O INTERESES	EXPECTATIVAS	PARTICIPACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL GRUPO DE INTERÉS
Sociedad en general	Comunidad en general que se benefician o afectan de los servicios institucionales.	• Presencia en las regiones • Cobertura de los programas • Oportunidades de empleo • Inversión Social • Transparencia en las actuaciones	• Oferta y demanda formativa • Calidad de la enseñanza/formación • Resultados académicos • Convocatorias académicas y laborales • Inserción laboral • Programas de Extensión • Proyectos de investigación • Publicación de información	Información a través de la página web, aun así, en el procedimiento PC-013 Información Pública, queda especificado que se les informa a través de los cauces habituales.	• Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Informe anual que se publicará en la página web. • Encuentros periódicos institucionalizados de "Diálogos con el rector". • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Quindío está definido así:

Diseño y prestación del servicio de educación superior en los niveles postgrado (especialización profesional, maestría, doctorado) y pregrado (técnico profesional, tecnológico y profesional) en las áreas de ciencias de la salud, ciencias económicas y administrativas, ciencias básicas, ciencias humanas, ingeniería, educación y ciencias agroindustriales en las metodologías presencial, a distancia y virtual.

Investigación en las áreas de ciencias de la salud, ciencias económicas y administrativas, ciencias básicas, ciencias humanas, ingeniería, educación y ciencias agroindustriales.

Proyección social a la comunidad en asesoría y consultoría en las áreas de educación, ciencias básicas, artes, humanidades, salud, ingeniería, ciencias agroindustriales, ciencias económicas y administrativas.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS 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 con tres (3) macroprocesos estratégicos, tres (3) Misionales: Docencia, Investigación y Extensión y Desarrollo Social, para su ejecución con la participación de diez (10) macroprocesos de apoyo y un (1) macroproceso de Seguimiento y Evaluación necesario para asegurar la medición y mejora de los mismos.

La gestión de los procesos en su conjunto se lleva a cabo utilizando el ciclo PHVA, con el enfoque global de pensamiento basado en riesgos, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados, identificados además en la caracterización de los macroprocesos, que incluyen también la alineación con la estrategia institucional, el objetivo, alcance, responsables, las entradas con sus respectivas fuentes, las salidas, con sus respectivas partes interesadas, 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. Así mismo, se definen los requisitos o necesidades del cliente, legales, las características de acreditación para programas, de acreditación institucional y los elementos del Modelo Estándar de Control Interno. Se identifican políticas de operación, Indicadores, riesgos y recursos humanos, físico, tecnológicos.

El mapa de Procesos con sus interacciones, actualizado mediante Acto administrativo³ y las caracterizaciones se pueden consultar en el sitio del Sistema Integrado de Gestión <http://www.uniquindio.edu.co/>

³ Resolución No. 3327 del 04 de agosto de 2017. Por medio de la cual se adopta la cuarta versión del mapa de procesos de la universidad del Quindío.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

5. LIDERAZGO

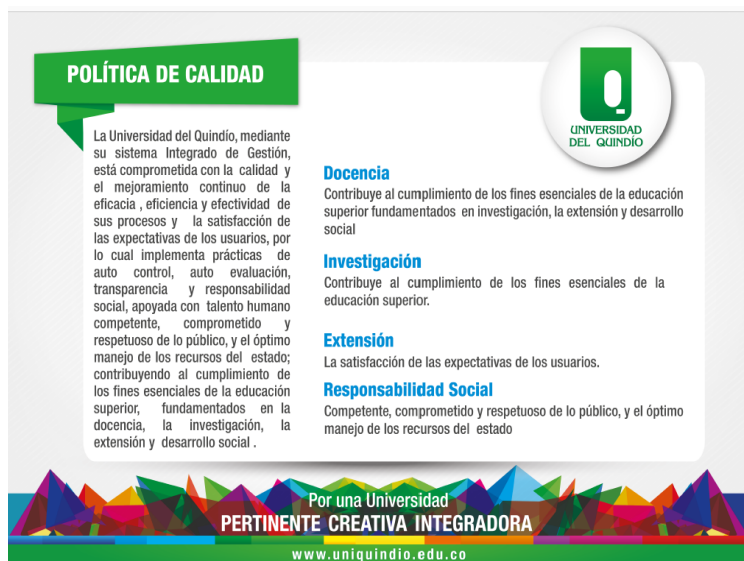
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

El compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y sus funcionarios los asegura la alta dirección a través de los líderes de macroprocesos y procesos, quienes despliegan la información a sus respectivos equipos de trabajo mediante una comunicación efectiva⁴.

Así mismo la Alta Dirección, brinda información permanente sobre la gestión como se puede evidenciar en la matriz de partes interesadas.

Como buena práctica, la Alta Dirección designa su representante ante los diferentes Sistemas de Gestión, quienes tienen la responsabilidad y autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios.

5.2 POLÍTICA DE CALIDAD⁵



POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad del Quindío, mediante su sistema Integrado de Gestión, está comprometida con la calidad y el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos y la satisfacción de las expectativas de los usuarios, por lo cual implementa prácticas de auto control, auto evaluación, transparencia y responsabilidad social, apoyada con talento humano competente, comprometido y respetuoso de lo público, y el óptimo manejo de los recursos del estado; contribuyendo al cumplimiento de los fines esenciales de la educación superior, fundamentados en la docencia, la investigación, la extensión y desarrollo social.

Docencia
Contribuye al cumplimiento de los fines esenciales de la educación superior fundamentados en investigación, la extensión y desarrollo social

Investigación
Contribuye al cumplimiento de los fines esenciales de la educación superior.

Extensión
La satisfacción de las expectativas de los usuarios.

Responsabilidad Social
Competente, comprometido y respetuoso de lo público, y el óptimo manejo de los recursos del estado

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA
www.uniquindio.edu.co

⁴ Resolución de Rectoría No. 3375 del 15 de agosto de 2017. Por medio de la cual se estructura el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones.

⁵ Resolución de Rectoría No. 1900 del 10 de junio de 2016. Por medio de la cual se actualiza la política y objetivos de calidad de la Universidad del Quindío.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

La política y los objetivos estratégicos y de calidad son revisados y actualizados durante el proceso de diseño del Plan de Desarrollo Institucional, sin embargo, en el caso de existir algún cambio trascendental que afecte el Sistema de Gestión de Calidad, se realizará la revisión y actualización liderada por parte de la Alta Dirección.

Es responsabilidad de Directivos y líderes de macroprocesos/procesos, el entendimiento y divulgación de la política y objetivos estratégicos y de calidad, y su intención, incluyendo la importancia de buscar la satisfacción y medición de los grupos de interés, con especial interés los estudiantes. Así mismo la revisión y actualización de los macroprocesos, la aplicación de los mecanismos de seguimiento y evaluación y demás elementos que componen el Sistema de Gestión de Calidad.

El grado de entendimiento de la política de calidad se verificará en las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, su pertenencia a través de la encuesta de satisfacción a estudiantes; adicionalmente, la Política también se difundirá a las partes interesadas (usuarios, ciudadanos, clientes y proveedores) a través de la página web.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Se definen en la Estructura Organizacional de la Universidad del Quindío, aprobada a través del Acuerdo del Consejo Superior No. 020 del 8 de diciembre de 2015, también en los Manual de Funciones y de competencias laborales para los diferentes cargos y en la normatividad interna y externa relacionada con cada uno, al igual que en la documentación de los macroprocesos. La Resolución que actualiza la estructura del Sistema Integrado de Gestión, determina como funciones y responsabilidades para los líderes de cada Sistema, lo siguiente:

- Actuar como como articuladores de cada sistema para todos los Niveles de la Universidad.
- Coordinar los Equipos Técnicos para la implementación de cada Sistema de Gestión.
- Asegurar que la implementación y mantenimiento de cada sistema de Gestión se realiza según los requisitos, normatividad que les apliquen, los lineamientos establecidos para el Sistema integrado de Gestión, las directrices definidas por el Comité Coordinador de Control Interno y las orientaciones indicadas por el Representante de la Alta Dirección.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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 estratégicos y de calidad. 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 implementación del componente de administración de riesgos tiene los siguientes objetivos en la Universidad del Quindío:

1. Garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.
2. Proteger los recursos de la Institución.
3. Asegurar la calidad de los procesos misionales.
4. Involucrar a todos los funcionarios de la Universidad en la búsqueda de acciones para prevenir y administrar los riesgos.
5. Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y estatutos internos
6. Proteger los recursos del estado⁶

Para facilitar la aplicación la Universidad del Quindío dispone de herramienta en Excel para la administración de los riesgos y oportunidades, tomando como marco de referencia la guía de la Función Pública (FP) y la norma Iso 9001:2015.

De otra el macroproceso Control Interno, respecto de la administración del riesgo, *provee una evaluación objetiva sobre la efectividad de las políticas y acciones preventivas y/o correctivas tomadas, de cara a verificar que los riesgos institucionales están siendo administrados apropiadamente y que el sistema de Control Interno está siendo operado efectivamente. Con base en ellos, realizará recomendaciones para la mejora, esta información será incluida en la revisión por la dirección.*⁷.

⁶ Resolución de Rectoría No. 1386 del 28 de enero de 2016. Por medio de la cual se actualiza la política de administración de los riesgos, por macroprocesos y de corrupción, a nivel institucional.

⁷ Ibid.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Objetivo Estratégico y de Calidad 1: Consolidar una oferta académica pertinente y de alta calidad, mediante el aseguramiento de los procesos académicos, de investigación y extensión, para garantizar la formación desde el ser, el saber y el hacer.

Objetivo Estratégico y de Calidad 2: Posicionar la investigación y la innovación pertinente como referente institucional, a través de grupos y programas de investigación, consolidados; fortaleciendo su impacto en la transformación de la sociedad desde lo humano, lo económico, lo industrial, lo ambiental, lo cultural y lo político.

Objetivo Estratégico y de Calidad 3: Fortalecer los procesos de extensión para satisfacer las exigencias y necesidades del entorno, aportando a la solución de problemáticas del desarrollo social.

Objetivo Estratégico y de Calidad 4: Fortalecer la gestión universitaria y el mejoramiento continuo, a través de la innovación y la creatividad para alcanzar y sostener la acreditación institucional.

Objetivo Estratégico y de Calidad 5: Asegurar un enfoque humano multidimensional en todos los procesos de bienestar, mediante su transversalización, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional.

Objetivo Estratégico y de Calidad 6: Generar impacto social mediante la participación activa de los egresados en la región y el país, para el mejoramiento de su posicionamiento en el entorno.

Objetivo Estratégico y de Calidad 7: Articular los procesos académicos, de investigación, extensión y de cultura, mediante convenios y redes a nivel mundial, con el fin de visibilizar la Universidad en el entorno internacional.

Objetivo Estratégico y de Calidad 8: Contribuir a la construcción de una sociedad sostenible y resiliente, educando para la paz en el posconflicto con sensibilidad estética y ambiental, la cultura, la formación académica y científica para tener un papel protagónico e influyente en la sociedad.

6.3 Planificación de Cambios

Los cambios que se efectúan en el Sistema de Gestión de Calidad, consideran la normatividad interna o externa aplicable a los diferentes macroprocesos, generando planes, o la formulación de proyectos para determinar las actividades, responsables y recursos necesarios para su ejecución en cada caso. Las decisiones relacionadas con la aprobación, ajustes y actualización de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad son gestionadas en los diferentes niveles de autoridad y gobierno con los que cuente la Institución, teniendo en cuenta la integralidad y

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

disponibilidad de la información. Los cambios son entradas para el proceso de Revisión de la Dirección. Estos cambios que pueden ser:

- Cambios en legislación aplicable a la Universidad.
- Cambios en la estructura organizacional.
- Cambios en el Direccionamiento Estratégico
- Cambios en la Infraestructura.
- Cambios tecnológicos para el desarrollo de actividades del Sistema.
- Cambios en el alcance del Sistema.
- Cambios en las necesidades, expectativas, requisitos de las partes interesadas (clientes, proveedores, entes de control, otros.)
- Cambios en los procesos: por marco legal aplicable, en el contexto interno o externo que incide en el proceso, generados por la implementación de proyectos.

En cuanto a los cambios en los programas académicos, se encuentran normados por el Ministerio de Educación Nacional y en el Sistema de Gestión se puede evidenciar las actividades que involucra en el documento de diseño y desarrollo.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

7. APOYO

7.1 Recursos

El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con los recursos humanos, financieros y de infraestructura física y tecnológica necesarios para la operación de cada uno de los procesos que hacen parte del alcance de certificación.

Las diferentes necesidades para la operación de los procesos y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad (talento humano, infraestructura, y ambiente) se establecen en el presupuesto de cada vigencia.

El macroproceso Gestión Humana, es quien se encarga de proveer el personal administrativo necesario para cada uno de los procesos; la infraestructura física la administra el macroproceso administración del Campus, al igual que el servicio de aseo, vigilancia. La infraestructura tecnológica se gestiona a través del macroproceso Tics y de Recursos Virtuales. La prestación del servicio de transporte, por la Vicerrectoría Administrativa.

Con relación al ambiente para la operación de los procesos la gestión se realiza a través de las actividades que hacen parte de la implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Respecto a los recursos de seguimiento y medición para verificar la conformidad de los servicios brindado, el proceso de activos fijos es el responsable de realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de los Laboratorios que prestan servicios a los Procesos de Docencia, Investigación y Extensión y Desarrollo Social; de otra parte para la calibración de los equipos utilizados en Laboratorios de venta de servicios o acreditados, de acuerdo a sus necesidades se define un programa de calibración con proveedores acreditados bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025, conservando los registros que sean generados.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La Universidad del Quindío, determina y fortalece los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para alcanzar la conformidad de sus programas académicos y servicios a través de:

- Identificación de conocimientos en el manual de funciones y de competencias laborales (conocimientos básicos esenciales, Formación Académica y Experiencia).
- Procesos de inducción, reinducción, entrega de cargos y el plan de capacitación de administrativos para para adquirir conocimientos adicionales necesarios que inicia con un

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

diagnóstico de necesidades de formación hasta la evaluación de impacto de los conocimientos adquiridos en las actividades laborales, y el plan de desarrollo profesoral en el caso de docentes.

- Documentación del Sistema Integrado de Gestión: Diseñada desde la perspectiva del conocimiento de la institución, con integración de saberes y experiencias de líderes y funcionarios de los procesos. Incluye caracterizaciones de macroprocesos, procedimientos, guías, instructivos, formatos, riesgos, indicadores. El contenido de información de los procesos y procedimientos facilitan su comprensión, permiten realizar las diferentes actividades de los macroprocesos, y contribuyen en la preservación y transferencia del conocimiento en la institución. Su actualización se hace de acuerdo a los cambios normativos o las necesidades de la Institución.

- Los registros de operación o activos de información de la institución: Controlados de acuerdo a las Tablas de Retención Documental-TRD y el Índice de Información Clasificada y Reservada, éstos, pueden estar contenidos en:

- Bases de datos de los sistemas de información
- Documentación administrada a través del macroproceso Gestión documental en las diferentes fases del archivo: de gestión, central e histórico
- Página web.
- Correos electrónicos.

- La normatividad aplicable a la Institución y sus macroprocesos.

- Las Investigaciones, patentes, estudios y publicaciones: incluyen documentos resultado de los estudios, investigaciones, creación artística, innovaciones, transferencia de conocimiento y tecnología, como de emprendimientos de base tecnológica en el ámbito de sus funciones docente, investigadora y de extensión.

- El Diseño, actualización o modificación de Programas académicos a partir de ejercicios para la identificación y análisis del campo de conocimiento, de la investigación sobre la cual se fundamenta la pertinencia del programa y el ejercicio analítico de las condiciones del programa (la factibilidad y viabilidad del programa).

- La Evaluación de Pares Académicos: La cual provee conocimiento a los programas y la institución a partir de los resultados de la evaluación y verificación de las condiciones de calidad, como insumo fundamental para la toma de decisiones y establecimiento de planes de mejora.

- Los Informes de auditorías: Proveen conocimiento acerca del funcionamiento de sistemas implementados, la identificación de mejoras, entre otros aspectos.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

- Las lecciones aprendidas entre los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión.

- Análisis del contexto estratégico de la Institución.

Estos conocimientos se mantienen, actualizan y se ponen a disposición en la institución mediante:

- Planes de acción y proyectos de inversión.
- Los comités de autoevaluación de programas e institucional logran capturar, compartir conocimientos y experiencias las cuales quedan inmersas en los documentos que se generan facilitando el conocimiento holístico para la operación del proceso de registro calificado, acreditación e institucional, en profesores y administrativos intervinientes, para lograr la calidad de los servicios académicos.
- Comités Institucionales y reuniones de trabajo: Como espacios para promover el análisis de la información y la generación de nuevo conocimiento en la Universidad.
- Grupos de trabajo sobre nuevos proyectos tecnológicos: Para capturar, compartir conocimientos y experiencias en el diseño de propuestas y/o productos tecnológicos que mejoren la prestación de servicios a las partes interesadas.
- Informes con resultados de la gestión institucional, publicados en el portal web para su consulta análisis y mejora.
- Publicación en boletines de noticias y redes sociales de las actividades de investigación, académicas, de extensión y de gestión institucionales.
- Publicación en el portal web de documentos públicos generados en la institución.
- Protección de la propiedad intelectual: Complementen el proceso de generación de conocimiento de la Universidad a través de sus publicaciones.
- Foros, seminarios, simposios, conferencias, como espacios para compartir o adquirir aprendizaje.
- Actividades docentes: tutorías, asesorías, acompañamientos a estudiantes.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Además de las anteriores herramientas, en la Universidad existen diferentes aplicaciones informáticas que permiten compartir los conocimientos de la Universidad entre su personal. Se pueden destacar las siguientes:

- Catálogo Público de Contenidos Institucionales de la Universidad del Quindío de Colombia – E.C.M. – es una ventana para que los académicos, estudiantes, personal administrativo de la Institución y el público en general puedan acceder de manera directa a las normativas referentes a la universidad.
- Repositorio Digital Institucional-RDI: Administra, preserva, almacena, difunde y facilita la recuperación de la información producida desde el ámbito académico e investigativo.
- GPI (Gestor de proyectos de Investigación): La información que se registra en la herramienta son los proyectos en sus diferentes fases, iniciando desde la convocatoria hasta la entrega del informe final, lo cual permite el seguimiento y control. Así mismo hay información de los investigadores.
- GPE (Gestor de proyectos de Extensión): Sistematiza los proyectos de extensión, generando control, trazabilidad, seguimiento, indicadores y reportes de los proyectos.
- Biodata: Herramientas para la gestión de historias laborales de los funcionarios.
- Intra web-cero papel: Para la administración de la gestión documental.
- Plataforma de gestión de servicios académicos SAC con acceso del personal docente y estudiantes.
- Repositorio Institucional CRAI: Garantiza el acceso a la información física y digital como apoyo a la generación de conocimiento académica, científica y administrativo de la Universidad.
- Centro de Ayudas Audiovisuales: Reúne contenidos sonoros y audiovisuales producidos por la comunidad universitaria resultantes de su actividad docente, investigadora e institucional: discursos, entrevistas, exposiciones, conferencias, seminarios, eventos institucionales, entre otros.

De igual manera, el conocimiento también proviene de fuentes externas como:

- Ministerio de Educación Nacional, Consejo Nacional de Acreditación y otras entidades estatales, Universidades, empresas y otros.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

- Participación en eventos: conferencias, seminarios, congresos, pasantías, reuniones, comités, mesas de trabajo, mesas sectoriales, movilidad académica.
- Procesos Benchmarking, permiten obtener conocimiento y buenas prácticas de otras organizaciones.

7.2 Competencia

La competencia en la Universidad del Quindío se define en el manual de funciones y de competencias laborales (conocimientos básicos esenciales, formación académica y experiencia), junto con los perfiles de los cargos de acuerdo.

Las obligaciones y competencias laborales para los contratistas se encuentran en cada uno de los contratos como obligaciones contractuales.

Así mismo se asegura que el personal docente y administrativo sea competente a través de la evaluación del desempeño docente y la evaluación de competencias del personal administrativo, generándose para los primeros planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos. De igual manera se determina el Plan de capacitación esperados a partir de diagnóstico de necesidades de capacitación para administrativos cuyo procedimiento establece los mecanismos para evaluar la eficacia de las capacitaciones o las acciones tomadas, de tal forma que se logre cumplir los resultados y en el caso de docentes a través del Plan de Desarrollo Profesor.

7.3 Toma de conciencia

El Plan de Desarrollo Institucional 2016-2025. Por una Universidad del Quindío Pertinente, Creativa, Integradora. Incluye la meta: "mantenimiento de la certificación", que promueve en los funcionarios la importancia de su responsabilidad y aporte con el Sistema de Gestión de Calidad, lo que es incentivado por los líderes en sus macroprocesos a través de reuniones. Así mismo en los procesos de inducción, reinducción se orienta sobre el rol y aporte al cumplimiento de los requisitos y mejoramiento de los macroprocesos.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

7.4 Comunicación

La Universidad dispone de los siguientes canales de comunicación:

a) Atención Presencial

• **Centro de Atención al Estudiante**, con el objetivo es asistir a los aspirantes y estudiantes en la búsqueda de información, al tiempo que se asesora y orienta en las posibles cuestiones generales que puedan surgir en su relación con la Universidad, en trámites relacionados con el proceso académico de inscripción, admisión, matrícula, reingreso, reintegro, homologaciones, habilitaciones, validaciones, cursos Intersemestrales, programas académicos, y orientación sobre los servicios del área. El centro, dispone de un Sistema de Atención de turnos.

b) Atención telefónica

Se tiene dispuesta atención en conmutador, así como líneas directas de atención en a las diferentes dependencias.

c) Atención virtual comprende:

- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Centro de Servicio al Usuario CSU, que tiene como finalidad ser el único punto de contacto para solucionar en el menor tiempo posible los incidentes, las dudas y solicitudes que realizan los estudiantes, docentes y administrativos de la Institución, así como los aspirantes a estudiar en la Uniquindío y demás público en general. Notificaciones judiciales:
- Línea Anticorrupción y Atención al ciudadano. Con las mismas características de su atención presencial.
- Correos electrónicos
- Redes Sociales: A través de estos medios la Universidad hace contacto, comunicación y acercamiento con los ciudadanos o grupos de interés, están dispuestos en canales de atención y el pie de página del portal. Son estos:
 - Facebook: este medio de interacción y de atención al ciudadano a través del perfil @uniquindioconectada dispone información sobre los eventos realizados o programados por la institución, la gestión institucional, al igual que dispone la mensajería como opción para solicitar información.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Así mismo existen otros perfiles para egresados, vicerrectoría de investigaciones y algunos programas académicos.

- Twitter. El perfil en Twitter @uniquindio está dirigido a la interacción y atención al ciudadano, este informa sobre eventos, gestión institucional y atiende inquietudes.
- El canal oficial de YouTube: CanalUniquindio, la Universidad hace presencia con videos institucionales.
- App Uniquindio Conectada: La disposición de la aplicación con el fin de mejorar la comunicación con la comunidad universitaria de procesos académico- administrativos a través de notificaciones de eventos y estar al día con noticias y actividades propias de la Entidad.
- **Atención y participación radial**

La U.FM Estéreo, Universidad del Quindío, como lo establece su misión: “es una emisora de interés público universitaria, **que le sirve a la ciudadanía** a través de la comunidad académica en la producción, realización y emisión de programas radiales mediante complejos procesos tecnológicos de comunicación con el propósito de fortalecer desde la proyección social, el derecho a la información, la responsabilidad social, orientando la programación a las necesidades y requerimientos de los sectores de la sociedad del Quindío”.

- Portal de noticias UniQuindío
- Portal Institucional
- Consejos y Comités con participación de docentes, estudiantes y administrativos.
- Audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía y a la comunidad estudiantil.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

7.5 Información documentada

La Universidad elaboró este manual y otros documentos para apoyar la operación de los macroprocesos y la prestación de los servicios, esta permite evidenciar las actividades, responsables y los diferentes registros que se generan. La documentación del Sistema comprende caracterizaciones y de acuerdo con sus necesidades procedimientos, instructivos, protocolos, manuales, guías, formatos, que se encuentran en medio electrónico.

Se dispone de procedimiento con lineamientos para la elaboración, control y modificación de los documentos, el cual además define también las características de los documentos dentro del Sistema Integrado de Gestión y la estructura documental.

La publicación y disposición en la página web institucional, se aplica como mecanismo de control que permite mantener los documentos del Sistema Integrado de Gestión en las versiones vigentes, con las revisiones y aprobaciones requeridas, al igual que se les conserva libres de daños y se previene su pérdida. De otra parte, con la aplicación de las Tablas de Retención Documental y entre otros lineamientos del Archivo General como la Nación como la transferencia, conservación y protección coordinadas por el macroproceso Gestión Documental, se complementa el control documental y de registros.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

En la Universidad del Quindío, la planificación y control de los procesos se determina a través del Plan de Desarrollo Institucional, el cual se orienta al cumplimiento del Proyecto Educativo Uniquindiano. Con base en lo anterior se definen los Acuerdos Anuales y Planes Anuales de Gestión de los macroprocesos. Adicionalmente se establece e implementa el Plan Anual de Adquisiciones mediante los contratos y convenios interadministrativos, los cuales garantiza la ejecución de recursos para la prestación del servicio. Las actividades desarrolladas a través de terceros se controlan desde el Sistema de Gestión de Calidad en los procesos apropiados.

De otra parte, en las caracterizaciones de los macroprocesos se establece la planificación alineada con la estrategia institucional y los requisitos asociados a los servicios para asegurar una gestión al logro de estos. Así mismo, cada macroproceso identifica los requisitos legales, reglamentarios aplicables y los propios de la Institución para la planificación de las actividades correspondientes. Los macroprocesos se ejecutan bajo control, y se mantiene información documentada (evidencia) que demuestre que se han llevado a cabo de acuerdo con lo planificado y que los servicios son conformes con los requisitos.

Con relación a los macroprocesos misionales, la planificación se establece así:

Docencia:

- Calendario Académico: Para la organización y programación anual de las actividades académicas, con aprobación del Consejo Superior, publicación en la página web y divulgación a la comunidad académica a través de los correos institucionales.
- Asignación Laboral Académica
- Plan individual de trabajo
- Cronograma de actividades académicas semestrales de postgrados y educación continuada.

Desde **Aseguramiento y Gestión de Calidad:**

- Cronograma de autoevaluaciones
- Cronograma de acreditación de programas académicos

Macroproceso Investigación:

- Plan Anual de Gestión
- Convocatorias internas de investigación

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Extensión y Desarrollo Social:

- Plan Anual de Gestión
- Convocatoria interna de extensión
- Convenios

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

En la Universidad se han determinado los siguientes mecanismos para mantener comunicación con los estudiantes:

- Inducción a estudiantes nuevos con información y orientación necesaria para su integración en la vida universitaria, servicios, actividades y apoyos dispuesto por la Universidad para atender a sus necesidades académicas. Igualmente, las Facultades y Programas, realizan inducción con relación a los aspectos propios de los mismos.
- Orientación profesional
- Tutorías y asesorías para los estudiantes durante toda su estancia en la Universidad
- Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
- Seguimiento a graduados
- Evaluación del desempeño docente
- Encuestas de satisfacción

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para asegurar la calidad en el diseño de la oferta formativa, la Universidad se apoya en normas estatales que regulan el registro calificado de los programas de educación superior, la autoevaluación regular a la oferta formativa y procedimientos que describen las metodologías adecuadas para la revisión, aprobación, seguimiento de los programas, de manera que prevalezca la correspondencia en la denominación de los mismos, sus contenidos curriculares y la pertinencia frente a las necesidades de desarrollo de la región y el país. Así mismo se toman en cuenta los requisitos de los usuarios y los determinados por la Universidad: normas, políticas, reglamentos.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

8.2.3 y 8.2.4 Revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios

Se revisa y asegura el ajuste frente a cualquier cambio de los requisitos para la prestación de sus servicios, a través del cumplimiento de la normatividad aplicable y los resultados del proceso de autoevaluación de los programas académicos e institucional, que permiten analizar la percepción de los usuarios y hacerlos actor fundamental en la revisión y mejora del servicio, el apoyo normativo es:

- Ley 30
- Registro calificado: Decreto 1075 del 2015
- Lineamientos CNA para: acreditación de programas, maestrías y doctorados, Institucional.
- Autoevaluación de programas académicos
- Autoevaluación Institucional

La Universidad orienta el diseño de la oferta formativa así:

- Los procedimientos y criterios para la evaluación de currículos, creación, modificación y evaluación de programas académicos, los establecen la Política Académica Curricular (PAC) y el Proyecto Educativo Uniquindiano (PEU).
- La integralidad, flexibilidad, interdisciplinariedad, internacionalización e investigación se fomentan desde la Política Académica Curricular (PAC) y el Proyecto Educativo Uniquindiano (PEU), criterios que se materializan en los Proyectos Educativos de Facultad y de Programa (PEF y PEP), para garantizar la pertinencia de los programas académico⁸. Esto genera la obligatoriedad de formular los nuevos programas académicos acordes a los lineamientos de la Política Académico-Curricular.
- Los procedimientos : “Diseño, aprobación y apertura de un programa académico propio o en convenio, registro calificado”- E.GAC-01.01 y el documento “Diseño y Desarrollo de programas académicos”-E.GAC-01.01.OD.01 , detallan las actividades, las responsabilidades y autoridades, de acuerdo con los estatutos y manuales establecidos dentro de la organización, los controles, normatividad aplicable y los mecanismos de evaluación para la creación, modificación o extensión de los programas, atendiendo las necesidades y expectativas de los grupos de interés (Estudiantes, Padres de Familia, Graduados, la comunidad académica y la sociedad en general), lo cual se traduce en las características del servicio que se oferta.
- El seguimiento, control y evaluación involucra a la Universidad en su conjunto: cuerpo directivo, docentes, estudiantes, egresados y empleadores, que deben comprometerse a impulsar acciones dirigidas a mejorar la calidad de los procesos formativos en todos los niveles y modalidades y a

⁸ Política Académico Curricular.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

propiciar las innovaciones y cambios requeridos para reorientar las actividades académicas y administrativas...⁹

- Los parámetros de calidad de la oferta formativa se soportan en las condiciones establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y comprenden dos aspectos: las condiciones de calidad propias de los programas y las que competen a la institución como tal (Decreto MEN No. 1075 de 2015), los resultados del diseño y desarrollo de oferta formativa o programas se evidencian en el documento maestro, en el Proyecto Educativo del Programa (PEP) y en los acuerdos mediante los cuales se reforma el plan de estudios, el cual debe ser incorporado al documento maestro. Además, dan cuenta del diseño y desarrollo con evidencias (actas y resolución) de las instancias participantes en la evaluación que se hace al cumplimiento de los parámetros antes citados¹⁰.

- La validación de la calidad de los programas y del perfil proyectado, se hace a través: la autoevaluación permanente, de las encuestas que miden la apreciación de los actores (profesores, director, estudiantes, graduados, empleadores y empleados del programa), los Consejos de Facultad y Curricular con la revisión y actualización de currículo y las demás condiciones de calidad exigidas por el Ministerio de Educación Nacional con la evidencia en las respectivas actas, también los pares académicos al verificar siguiendo criterios de la calidad del Ministerio de Educación Nacional.

Otros medios de validación son: las prácticas pedagógicas, pasantías empresariales, prácticas de campo, rotaciones en instituciones de salud y el trabajo de grado, puesto que los comités de prácticas y/o de trabajo de grado, por una parte y los responsables de las instituciones donde los estudiantes realizan estas prácticas por otro, validan las competencias y los conocimientos adquiridos por los estudiantes en cumplimiento de los perfiles propuestos por el programa a través del desarrollo de la malla curricular. Y por último los resultados del Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior Saber Pro, puesto que el informe con los resultados obtenidos por Programa Académico, por competencias y por instituciones enriquece los procesos académicos y permite la toma de decisiones.

- Para la eventual suspensión o extinción de un programa, la Universidad del Quindío se apoya en los criterios desarrollados según Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. Artículo 2.5.3.2.10.4. Expiración del registro). Terminada la vigencia del registro calificado, la Universidad no podrá admitir nuevos estudiantes para el programa y deberá garantizar a las cohortes iniciadas la culminación del correspondiente programa en condiciones de calidad. Y el procedimiento “Renovación registro calificado e inactivación y cierre de un programa académico”, E.GAC-01.02, describe los pasos necesarios para la renovación del registro de un programa académico en funcionamiento y para la

⁹ Política Académico Curricular (PAC). numeral 4.1.2

¹⁰ Documento Diseño y Desarrollo de programas académicos

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

inactivación de los programas que han cumplido con un ciclo, según el proceso de evaluación institucional.

Para el desarrollo en general de los servicios, se establecen desde los macroprocesos los requisitos de usuario aplicables, normatividad, metodología y controles establecidos para su ejecución. Es así como para el servicio de investigación, están definidas las etapas de verificación y revisión en los procedimientos de Gestión de Proyectos, Semilleros de Investigación. En extensión y desarrollo social se definen las actividades y controles en los procedimientos del macroproceso Extensión y Desarrollo Social.

Con relación a la participación de los usuarios en la prestación del servicio se establece a partir de los Estatutos Estudiantil, de Investigaciones y la Políticas de Extensión.

Divulgación de las características de los servicios

La información sobre las características de los servicios académicos se dispone en los diferentes micrositios así:

- **Oferta de programas Académicos de pregrado metodología presencial, Distancia y Virtual:** En el portal institucional, en los micrositios Facultades/Programas, se publica: Título que otorga, créditos, perfiles profesional y ocupacional, registro calificado, resolución Acreditación Alta Calidad (si aplica para el programa respectivo), Código SNIES, Autoevaluación, Estudiantes, datos de contacto. Como información adicional, los programas de la metodología a distancia incluyen las Unidades de Aprendizaje para los diferentes bloques. Así mismo se describe para los posgrados.

- **Servicios de Investigación,** en el micrositio <https://www.uniquindio.edu.co/investigaciones/> Se dispone información sobre normatividad aplicable, convocatorias, los grupos de investigación con el respectivo enlace a su página web, Centros e Institutos de Investigación. De otra parte, se dispone de redes sociales, Tótems publicitarios y pantallas que divulgan los requisitos para acceder a semilleros de investigación, jóvenes investigadores, convocatorias y otros aspectos del servicio.

- **Servicios de Extensión y Desarrollo Social:** Se describen como se relaciona a continuación en el enlace

http://www.uniquindio.edu.co/proyeccion_social/publicaciones/funciones_de_la_dependencia_9_pub

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

-Educación no formal o Educación Continuada: Corresponde a los procesos de enseñanza - aprendizaje, planeados y organizados, que se ofrecen para profundizar en temas especializados de las áreas del conocimiento; actualizar en innovaciones científicas, artísticas o tecnológicas; calificar en habilidades específicas; formar en conocimientos generales alrededor de necesidades o problemas concretos; capacitar y formar en aspectos académicos, laborales o artísticos, sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en el Artículo 11 de la Ley General de Educación en el marco de la Ley 30 de 1992 y la Ley 1064 de julio 26 de 2006 no conducentes a título.

-Servicios Académicos de Extensión: Son programas orientados a resolver demandas específicas de los agentes sociales y comunitarios, buscando encontrar en los campos técnicos, económicos o sociales, las soluciones más adecuadas a las problemáticas existentes. Esta actividad la realiza la Universidad en cumplimiento de un convenio o contrato suscrito con otra persona, natural o jurídica, quien como beneficiaria asume el pago del valor acordado con la Universidad y cuyo objetivo básico es la realización de tareas definidas por el contratante, generalmente diferentes a las que son propias de la docencia. Este servicio comprende asesorías, peritajes, consultorías, veedurías, interventorías, asistencia técnica, pruebas y ensayos. Comprende actividades que posibilitan la transferencia de ciencia y tecnología, viables y útiles para enfrentar problemas concretos generados en el entorno. Igualmente, los servicios relacionados con la identificación e investigación de problemas y la sustentación de propuestas orientadas a resolverlos.

-Servicios Docente — Asistenciales: Constituyen un modelo académico de servicio y atención social directa, a través de la aplicación de habilidades o capacidades adquiridas en los procesos formativos. El propósito básico es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población y atender sus problemáticas concretas, de acuerdo con cada uno de los campos del saber, incluyendo los peritajes que se derivan de los procesos jurídicos.

-Prácticas y Pasantías Universitarias en Extensión: Son acciones individuales, de estudiantes o profesores, en el medio social, que se desarrollan a partir de líneas de profundización, prácticas y pasantías curriculares en pregrado o en posgrado, u otras experiencias de Extensión que, a pesar de tener objetivos de formación, centrados en la experiencia, en lo experimental o en la aplicación del conocimiento, según contenidos precisos, posibilitan el desarrollo de programas y proyectos que contribuyen a mejorar condiciones del medio social y productivo, de igual forma, fortalecen las capacidades de los estudiantes y sus posibilidades de formación integral.

-Programas y Proyectos de Divulgación Académica y Científica: Su propósito fundamental es formar la opinión pública en esta área. Incluye eventos cortos como: conferencias, cátedras y disertaciones, paneles o simposios y los usos de documentos publicados en diversos medios de comunicación: prensa, radio, televisión y publicaciones escritas y/o virtuales.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

-Eventos de Difusión Artística y Cultural: Tienen como propósito la sensibilización de públicos amplios y heterogéneos, la apropiación de conocimientos en diversos temas y el acceso a las diversas producciones artísticas y culturales, a través de eventos cortos como: ciclos de conferencias, seminarios, conversatorios, talleres, visitas y actividades de los museos, presentaciones artísticas y exposiciones.

-Gestión Tecnológica. Tiene como propósito propiciar la cooperación entre la Universidad y los sectores públicos y privados con el fin de generar, negociar y aplicar tecnologías que contribuyan a la modernización y al desarrollo del país y que orienten la investigación universitaria a la solución de problemas productivos y sociales. La gestión tecnológica en la Institución es el uso eficiente del conocimiento que se concreta en la apropiación social del conocimiento para mejorar la calidad de vida de la sociedad.

-Gestión Social: Son programas y proyectos con una significativa participación comunitaria encaminados al tratamiento sistemático de problemas o necesidades productivas y sociales, articulando las instituciones en un proceso de intercambio permanente.

-Asesorías en el Campo Educativo para la Organización y Desarrollo de Programas Académicos: Entiéndase por la asesoría, formación, apoyo y evaluación en otras instituciones de educación, orientados al desarrollo de programas. Incluye, la participación de profesores en los programas de otros centros educativos por invitación, cuando actúen en representación de la Universidad.

Programas y Proyectos Disciplinarios e Interdisciplinarios de Extensión: Son programas y proyectos alrededor de un campo de acción o sector específico, relacionados con las políticas institucionales y con las problemáticas sociales en los ámbitos local, regional, nacional e internacional. Articulan de manera simultánea, la formación y la investigación con la extensión, vinculan a profesores y estudiantes, que se realizan mediante procesos sustentables de gestión prospectiva y estratégica.

Intervenciones de Docentes en Eventos Externos: Es la participación de los profesores que a nombre de la Universidad, tienen opiniones calificadas ante determinadas problemáticas académicas o sociales, intervienen en eventos académicos, en grupos o comités sociales o medios de comunicación.

-Venta de Productos y Servicios: Es la venta de materias primas, productos procesados o manufacturados y otros que resulten de los procesos internos de la Institución, de las prácticas, de la investigación, los servicios de pruebas y ensayos, exámenes especializados, consultas profesionales y los servicios artísticos y culturales. Alquiler de maquinaria, equipos e infraestructura física como auditorios, escenarios deportivos, salones y plantas de producción alimentaria.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Otros servicios de apoyo que ofrece la Universidad, igualmente se encuentran en microsítios así:

- **Admisiones, Registro y Control Académico:**

http://www.uniquindio.edu.co/admisiones_registro/publicaciones/funciones_de_la_dependencia_4_pub

- **Bienestar Institucional:**

http://www.uniquindio.edu.co/bienestar/publicaciones/funciones_de_la_dependencia_8_pub

- **Biblioteca “Euclides Jaramillo A.”:**

http://www.uniquindio.edu.co/biblioteca/publicaciones/funciones_de_la_dependencia_5_pub

- **Unidad de virtualización**

http://www.uniquindio.edu.co/unidad_virtualizacion/publicaciones/funciones_de_la_dependencia_29_pub

- **Centro Audiovisual:**

http://www.uniquindio.edu.co/centro_audiovisual/publicaciones/funciones_de_la_dependencia_28_pub

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La Universidad del Quindío dentro del macroproceso Gestión y Aseguramiento de la Calidad establece las etapas para la planificación del diseño y desarrollo de los programas académicos de acuerdo con los lineamientos institucionales y de ley.

El diseño y desarrollo tiene las siguientes actividades que se encuentran definidas en los procedimientos: E.GAC-01.01 Diseño, aprobación y apertura de un programa propio o en convenio (registro calificado) y E.GAC-01.02 Renovación de registro calificado e inactivación y cierre de un programa académico, en los cuales se definen las responsabilidades y autoridades, de acuerdo con los estatutos y manuales establecidos dentro de la organización. Así mismo el documento Diseño y desarrollo de programas académicos (E.GAC-01.01.OD.01) especifica el cumplimiento de este numeral.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El Estatuto de Contratación y el procedimiento de compras y contratación, establecen los lineamientos para la adquisición de bienes y servicios, la selección y seguimiento de los proveedores.

Los procesos ejecutados por empresas externas, tales como aseo, vigilancia, son controlados a través de los supervisores.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio

Las condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de información que describe las características y perfil del graduado en los diferentes programas académicos.
- Disponibilidad y control de procedimientos necesarios para la prestación del servicio.
- La disponibilidad de recursos de apoyo (laboratorios, talleres, biblioteca, audiovisuales, otros) y espacios para aulas, salas de sistemas, recursos tecnológicos.
- El seguimiento y medición del servicio prestado a través de la planeación, notas a estudiantes, asignación de las cargas docentes.
- Las actividades de liberación se refieren al avance del aprendizaje o formación del estudiante, cumpliendo el plan de estudios, generando al final del semestre notas, hasta culminar su proceso. En el caso de graduados se relacionan con los registros en base de datos.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Los estudiantes son identificados a través de su número de identidad a través de este se puede realizar trazabilidad de cada una de etapas de formación de los estudiantes, a través de las evidencias objetivas como matrículas, reportes de notas, evaluaciones, seguimientos, cumplimiento de la intensidad horaria por parte de los docentes. También se lleva a cabo la trazabilidad con las notas en la plataforma de servicios académicos SAC.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

En la Universidad, la propiedad del usuario corresponde:

La información proporcionada por los estudiantes (familiar, académica) que se integran en su hoja de vida académica, el macroproceso de Apoyo Académico es custodio de esta información, aplicando sobre los documentos el control, protección y almacenamiento siguiendo la ley general de archivo (Ley 594 de 2000) y la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales. En el caso de eventual pérdida de la documentación del estudiante, la Universidad comunicará por escrito el evento al estudiante y solicitará nuevamente la información que no puede ser obtenida en forma directa, son responsabilidad del macroproceso Apoyo Académico de reconstruir la información y documentación pertinente.

Así mismo la información confidencial obtenida en la toma de muestras en los laboratorios y los resultados son considerados propiedad del usuario. Sobre los que se aplican las políticas de confidencialidad institucional y de reserva.

De otra parte, con relación al macroproceso investigación, se establecen los criterios para regular los derechos sobre la producción intelectual y al régimen de reconocimientos morales y estímulos económicos por los resultados de ella, a través del estatuto de propiedad intelectual (Acuerdo 003 de 2007).

La Universidad, como responsable de velar por el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales. De acuerdo a estas normas, los titulares de datos personales en la Universidad del Quindío, y de acuerdo a lo establecido en la política de tratamiento de datos personales (Resolución 4156 de 2018) pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación o revocatoria de la autorización y/o la supresión de sus datos personales mediante un e-mail a la dirección datospersonales@uniquindio.edu.co.

Para la preservación y protección de la información digital, la custodia y sus lineamientos están a cargo del macroproceso Gestión TICs, esta información incluye repositorios, información en equipos, bases de datos, información del sitio web administrada en los servidores.

Por su parte el macroproceso Gestión Documental es responsable a nivel institucional de administrar y custodiar el patrimonio documental impreso y digital.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

8.5.4 Preservación

La Universidad del Quindío, preserva los documentos académicos físicos y electrónicos siguiendo las disposiciones para la adecuada identificación, manejo, almacenamiento y protección de acuerdo a los procedimientos de gestión documental y de Control de documentos y registros.

La integridad física de estudiantes, profesores y administrativos se asegura con instalaciones seguras e higiénicas, con servicios de seguridad y control de acceso.

Estos aspectos igualmente se describen en el numeral anterior.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La Universidad establece mecanismos de control o seguimiento a las características del servicio para verificar su cumplimiento. Las verificaciones se efectúan en las etapas apropiadas al proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas. En el caso de los servicios académicos corresponde al avance en cada una de las etapas del proceso de aprendizaje del estudiante, cumpliendo el plan de estudios propuesto por los programas académicos ofertados hasta el egreso.

Para el caso de servicios de apoyo académico, se puede realizar por medio del análisis de los resultados alcanzados tras la realización de cada uno de los procesos, el análisis de los indicadores de seguimiento establecidos y los resultados de satisfacción del cliente obtenidos en las correspondientes encuestas a los clientes, detección y tratamiento de no conformidades en los procesos, reclamaciones del cliente o usuario, y otros registros del Sistema de Gestión de Calidad

En el caso de los procesos externalizados, de acuerdo a los establecido en el Estatuto de contratación.

8.7 Control de salidas no conformes

Una salida no conforme, es aquella que no cumple con características o requisitos establecidos o prometidos al usuario (estudiante). Las características de estos servicios o macroprocesos se describen en la "Matriz de identificación y control de servicio no conforme/situaciones presentadas en el proceso educativo institucional" y se identificaron a partir de la 1) "Guía de autoevaluación con fines de acreditación para los programas académicos" del Consejo Nacional de Acreditación-CNA y 2) requisitos del usuario/cliente establecidos en las caracterizaciones.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Aplica para los macroprocesos/servicios misionales: Docencia, Investigación, Extensión y Desarrollo Social y aquellos que afectan directamente la satisfacción del usuario: Gestión Biblioteca, Gestión Bienestar Institucional, Gestión Apoyo Académico, Gestión Recursos Académicos.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño, en la Universidad, se hace A través de los siguientes mecanismos:

- Actas de concertación docente
- Indicadores
- Auditorías internas de calidad
- Autoevaluación para registro calificado, con fines de acreditación o renovación de la misma.
- Evaluación de pares académicos
- Comités institucionales
- Revisión por la dirección
- Rendición de cuentas
- Reuniones de trabajo
- Seguimiento a planes y proyectos
- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Identificación de riesgos

Estos resultados de seguimiento y medición son analizados los responsables involucrados para la definición de acciones en planes de mejoramiento.

El desempeño de los proveedores externos de bienes y suministros son evaluados en el área de Gestión de Bienes y Suministros y la evaluación de los proveedores de servicios se hace seguimiento a través de interventoría y supervisión de contratos, teniendo en cuenta lo establecido para tal fin en la Oficina Jurídica.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

10. MEJORA

La institución determina la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema con los resultados de la revisión por la Dirección, y la posible necesidad de mejoras, a través de la revisión por la dirección, mecanismo que permite disponer de información necesaria para evaluar de forma global el funcionamiento del Sistema.

Sin embargo, se dispone de otras fuentes de mejora como son: Auditorías internas y externas, visita de pares académicos, análisis de los indicadores, análisis de riesgos, análisis de datos, encuestas de satisfacción, retroalimentación con las partes interesadas, control al servicio no conforme, autocontrol, entre otras fuentes de mejora continua.

Para asegurar la correcta identificación de mejoras, su análisis y toma de acciones, se aplican los lineamientos del procedimiento de acciones correctivas y de mejora, en el cual se identifican las no conformidades de los procesos y del Sistema, para luego analizar las causas de las mismas y tomar las acciones correctivas y/o preventivas.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

REGISTRO DE REVISIONES

Nº Revisión	Fecha	Páginas modificadas	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
1	2010/02/05	31	Profesional Especializado G-13 Código 2028	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	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 ISO 9001:2015

Nº Revisión	Fecha	Página /ítem modificado	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
2	2010/10/29	2, 4, 5	Profesional Especializado G-13 Código 2028	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	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	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.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Nº Revisión	Fecha	Página /ítem modificado	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
5	2013/07/08	1. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Profesional Especializado G-13 Código 2028	Se incluye en los macroprocesos de apoyo Gestión TICS.
		4. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN		Se incluye en la codificación de los macroprocesos Gestión TICS. Se elimina de la codificación los subprocesos. Se actualiza el nombre actual del procedimiento control de documentos y Registros (E.GC-01), al cual se hace referencia.
		8. MAPA DE PROCESOS		Se actualiza el número de macroprocesos de apoyo de nueva (9) a diez (10) y el pie de página con la Resolución que actualiza la versión del mapa de procesos, así mismo el gráfico del mapa con la inclusión de Gestión TICS.
		DESCRIPCIÓN DE MACROPROCESOS		Se ajusta el alcance y el objetivo del macroproceso: direccionamiento, planeación estratégica. Objetivo del macroproceso Comunicación Estratégica, Gestión de Calidad, Gestión de Apoyo Académico, Gestión Documental. Se incluye el objetivo y alcance del macroproceso Gestión TICS.
		10. INDICADORES DE GESTIÓN		Se adiciona al texto, la Guía para la formulación y administración de indicadores (E.PE-01.01.G.04).

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Nº Revisión	Fecha	Página /ítem modificado	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
		13. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		Se actualiza la resolución sobre administración del riesgo y se ajusta el texto del numeral de acuerdo a ésta.
		14.4 RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS		Se actualiza la codificación y nombre de los procedimientos obligatorios del Sistema Integrado de Gestión.
		17. INTEGRACIÓN NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000, LINEAMIENTOS PARA LA ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE PREGRADO, LINEAMIENTOS PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO-MECI		El texto del ítem se actualiza con la inclusión en la integración del Modelo Estándar de Control Interno-MECI y los lineamientos para la acreditación institucional, se excluye la armonización en este manual, y se remite al enlace http://www.uniquindio.edu.co/ para la consulta del documento que armoniza los sistemas.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Nº Revisión	Fecha	Página /ítem modificado	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
6	2016/06/30	1.Alcance del Sistema Integrado de Gestión		Se incluye alcance de la certificación.
	2016/06/30	Todo el documento		Ajuste al nombre de los macroprocesos: Gestión de Calidad por Aseguramiento y Gestión de Calidad. Proyección Social por Extensión y Desarrollo Social. Resolución de Rectoría No. 1387 del 28 de enero de 2016. Por medio de la cual se adopta la tercera versión del mapa de procesos de la Universidad del Quindío.
	2016/06/30	6.Plataforma Estratégica		Actualización con la nueva misión, visión, objetivos estratégicos y de calidad, y política de calidad. Acuerdo del Consejo Superior del 18 diciembre de 2015. Por medio de la cual se adopta el plan de desarrollo institucional 2016-2025
	2016/06/30	7.Estructura organizacional		Según el Acuerdo del Consejo Superior No. 020 del 8 de diciembre de 2015.
	2016/06/30	8.Mapa de procesos		Según la Resolución de Rectoría No. 1387 del 28 de enero de 2016. Por medio de la cual se adopta la tercera versión del mapa de procesos de la Universidad del Quindío

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Nº Revisión	Fecha	Página /ítem modificado	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
6	2016/06/30	9.Descripción de los macroprocesos		Se indica que en las caracterizaciones se incluye además de otros requisitos: características de acreditación para programas, características de acreditación institucional y los elementos del Modelo Estándar de Control Interno. Ajuste en los objetivos de los macroprocesos: Aseguramiento y Gestión de Calidad, Gestión de Apoyo Académico, Docencia, Investigación, Extensión y Desarrollo Social, Gestión Financiera y control interno.
	2016/06/30	13. Administración de riesgos		Cambio en objetivo final, según Resolución de Rectoría No. 1386 del 28 de enero de 2016. Por medio de la cual se actualiza la política de administración de los riesgos, por macroprocesos y de corrupción, a nivel institucional.
	2016/06/30	14.4 Responsabilidades de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas		Se actualiza pie de página con la normatividad: Resolución de Rectoría No. 1350 del 30 de diciembre de 2015. Por medio de la cual se ajusta el Manual de funciones y de competencias laborales para los cargos de los niveles directivo, asesor y profesional establecidos en la planta de personal administrativo de la Universidad del Quindío. Resolución de Resolución No. 0418 del 26 de marzo de 2010. . Por medio de la cual se ajusta el Manual de funciones y de competencias laborales para para los empleos del nivel técnico de la planta de personal de la Universidad del Quindío. Y ajuste en codificación de los procedimientos obligatorios.

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Nº Revisión	Fecha	Página /ítem modificado	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
7	2017/02/28	1. Exclusiones		Se incluye exclusión de la NTC GP 1000 e Iso 9001.
7	2017/02/28	13. Actos protocolarios		Se actualiza norma en el numeral 13 de actos protocolarios: Resolución de Rectoría No. 2650 del 23 de diciembre de 2016. Por medio de la cual se estructura el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones.
8	2018/07/05	Todo		Diseño de acuerdo a Iso 9001:2015

Elaboró:	Aprobó:
Marietta Velásquez R. Profesional especializado - Equipo Sistema Integrado de Gestión	Gustavo Adolfo Rincón B. Líder macroproceso Gestión y Aseguramiento de la Calidad

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



Tel: (57) 6 735 9300 Ext
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
correoelectronico@uniquindio.edu.co

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA