

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 1 de 31

MANUAL DE LA CALIDAD

Oficina de Calidad
2013

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 2 de 31

INDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCION	3
1. INFORMACION INSTITUCIONAL.....	5
1.1. Reseña histórica	5
1.2. Misión.....	7
1.3. Visión	7
1.4. Plan Rectoral 2011 – 2015.....	8
1.5. Estructura Orgánica.....	8
2. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD S.G.C.....	10
2.1. Generalidades.....	10
2.2. Modelo de Operación.....	11
2.3. Alcance y Exclusiones.....	13
3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.....	14
3.1 Compromiso de la Dirección.....	14
3.2 Enfoque al cliente.....	15
3.3 Política y objetivos de la Calidad.....	16
3.4. Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	17
3.5. Revisión por la dirección.....	17
4. PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DEL SGC	19
4.1 Caracterizaciones de los procesos.....	19
4.2 Procedimientos obligatorios.....	20
4.3 Términos y definiciones.....	20
4.4 Estructura de la documentación del SGC.....	20
5. BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA.....	31

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 3 de 31

INTRODUCCION

En cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTCGP 1000:2009, se presenta el Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad SGC de la Universidad de Cundinamarca. Este documento contiene cuatro (4) capítulos cuyos contenidos de manera concreta se presentan a continuación.

El primer capítulo muestra una síntesis de la reseña histórica institucional desde su inicio como Instituto Técnico Universitario de Cundinamarca ITUC hasta hoy como Universidad de Cundinamarca UDEC. Además, incluye la Misión y Visión, el Plan Rectoral 2011 – 2015 y la Estructura Orgánica vigente aprobada por el consejo superior universitario mediante Acuerdo No. 008 de 2012.

El segundo capítulo hace referencia al Sistema de Gestión de la Calidad SGC de la Universidad de Cundinamarca, al Modelo de Operación que determina la secuencia e interacción entre macroprocesos y procesos que lo componen y por último, el alcance del SGC y las exclusiones.

El tercer capítulo contiene la responsabilidad de la dirección de la Institución evidenciada en términos de estar comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad SGC., para asegurar que los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas se determinan y se cumplen aumentando la satisfacción del usuario. Adicionalmente éste capítulo incluye la declaración de la política y objetivos de la calidad emanada de la Rectoría, así como la definición y comunicación al interior de la institución de las responsabilidades y autoridades.

En cuanto al cuarto capítulo, este incluye la caracterización de los procesos del SGC, expresada en términos de **Planear**, **Hacer**, **Verificar** y **Actuar**, los procedimientos obligatorios que hacen referencia al control de documentos y control de registros que hacen parte del macroproceso de apoyo, proceso gestión calidad, y los relacionados con auditoria interna, acciones preventivas, correctivas

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 4 de 31

y de mejora continua y producto y/o servicio no conforme que se implementan en el macroproceso seguimiento, evaluación y control, proceso control interno.

Por último, hace parte de este capítulo los términos y definiciones que aplican al Sistema de Gestión de la Calidad SGC y la jerarquía de los documentos definidos y expresados en una pirámide documental.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 5 de 31

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1. Reseña Histórica

La Universidad de Cundinamarca tiene su origen, en la Ordenanza N° 045 del 19 de diciembre de 1969, mediante la cual es creado el INSTITUTO UNIVERSITARIO DE CUNDINAMARCA, ITUC, siendo Gobernador Joaquín Piñeros Corpas. En dicha Ordenanza se establece que el ITUC ofrecerá Educación Superior a hombres y mujeres que poseen título de bachiller o normalista, y dará preferencia en un 90% a estudiantes oriundos del Departamento.

Es así, como el día primero (1º) de agosto de 1970, se inician las labores académicas en la Sede de Fusagasugá con los siguientes programas:

Tecnología Agropecuaria

Tecnología Administrativa

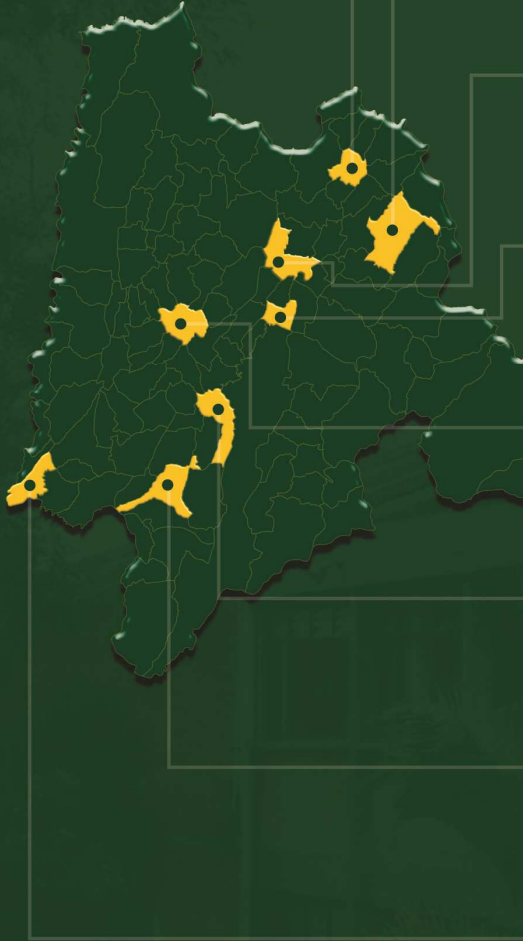
Secretariado Ejecutivo

En el año 1992 por medio de la **Resolución** No. 19530 del 30 de diciembre, emanada del Ministerio de Educación Nacional, se hace el reconocimiento como UNIVERSIDAD, como consta en el acta No. 026 del 17 de diciembre de 1992.

La Universidad de Cundinamarca tiene domicilio y gobierno en la Ciudad de Fusagasugá, Departamento de Cundinamarca, República de Colombia, pero con fundamento en las normas legales vigentes el Consejo Superior puede establecer seccionales, extensiones y dependencias en cualquier lugar del territorio nacional.

La Universidad cuenta con una (1) Sede Principal en Fusagasugá, dos (2) Seccionales en Ubaté y Girardot y cinco (5) Extensiones en Facatativá, Chía, Zipaquirá, Soacha y Chocontá, que ofrecen programas académicos de formación Tecnologías, profesional y de posgrado.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 6 de 31





Seccional Ubaté
Cll. 6 # 9 - 80
Tels: (1) 855 3056/55



Extensión Chocontá
Cra. 3 # 5 - 71
Tel./Fax: (1) 856 2520



Extensión Zipaquirá
Cra. 7 # 1 - 31
Tel./Fax: (1) 852 8426



Extensión Chía
Vereda Bojacá - diosa Chía
Tels: (1) 870 9797 - 870 9578



Extensión Facatativá
Cll. 14 Avda. 15
Tels: (1)892 0707 - 842 2644



Extensión Soacha
Diag. 6 Bis # 5 - 95
Tel./Fax: (1) 721 9220



Sede Fusagasugá
Diag. 18 # 20 - 29
Tel./Fax: (1) 873 2512/30



Seccional Girardot
Cra. 19 # 24 - 209
Tels: (1) 832 6905 - 831 4870

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
www.unicundi.edu.co

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 7 de 31

1.2. Misión

La Universidad de Cundinamarca es una entidad pública del orden Departamental al servicio de la Provincia, el Departamento y el País, responsable de la formación de profesionales líderes con altas calidades académicas, laborales y humanas, comprometida con la formación integral de un hombre en el cual se desarrollen óptimamente las diferentes dimensiones de su ser, que actúe con base en el conocimiento de las condiciones culturales, sociales y ambientales de su entorno.

La Universidad de Cundinamarca desarrolla su gestión educativa a partir de la profundización para elaborar saberes que permitan identificar y solucionar los problemas de orden social y natural propios, enriquecer la cultura universal y generar conocimientos útiles de la humanidad. Su quehacer educativo debe sustentarse en el diseño, adaptación y aplicación de modelos pedagógicos acordes con el desarrollo científico y tecnológico.

1.3. Visión

La Universidad de Cundinamarca será la entidad responsable de liderar en el Departamento la formación de profesionales con un alto potencial laboral, científico y tecnológico para satisfacer las necesidades regionales, proceso por el cual tomara como base, parámetros de calidad, cobertura, pertenencia y pertinencia que le permitan a sus egresados competir ventajosamente en ambientes globalizados del trabajo, la ciencia, la tecnología y la cultura.

La Universidad será una entidad permanentemente preocupada por el desarrollo de las ciencias, las artes y las humanidades, y estará comprometida con la consolidación de la identidad cultural del Departamento de Cundinamarca, para preservarla, rescatarla cuando se requiere, cultivarla, engrandecerla y proyectarla al país y al mundo.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 8 de 31

1.4. Plan Rectoral 2011 – 2015

A partir de las condiciones administrativas, financieras y la dinámica de trabajo de la academia, la Universidad de Cundinamarca se proyecta en el período 2011 – 2015 a iniciar una nueva etapa en la búsqueda de los más altos niveles de calidad establecidos en Colombia para una institución de educación superior.

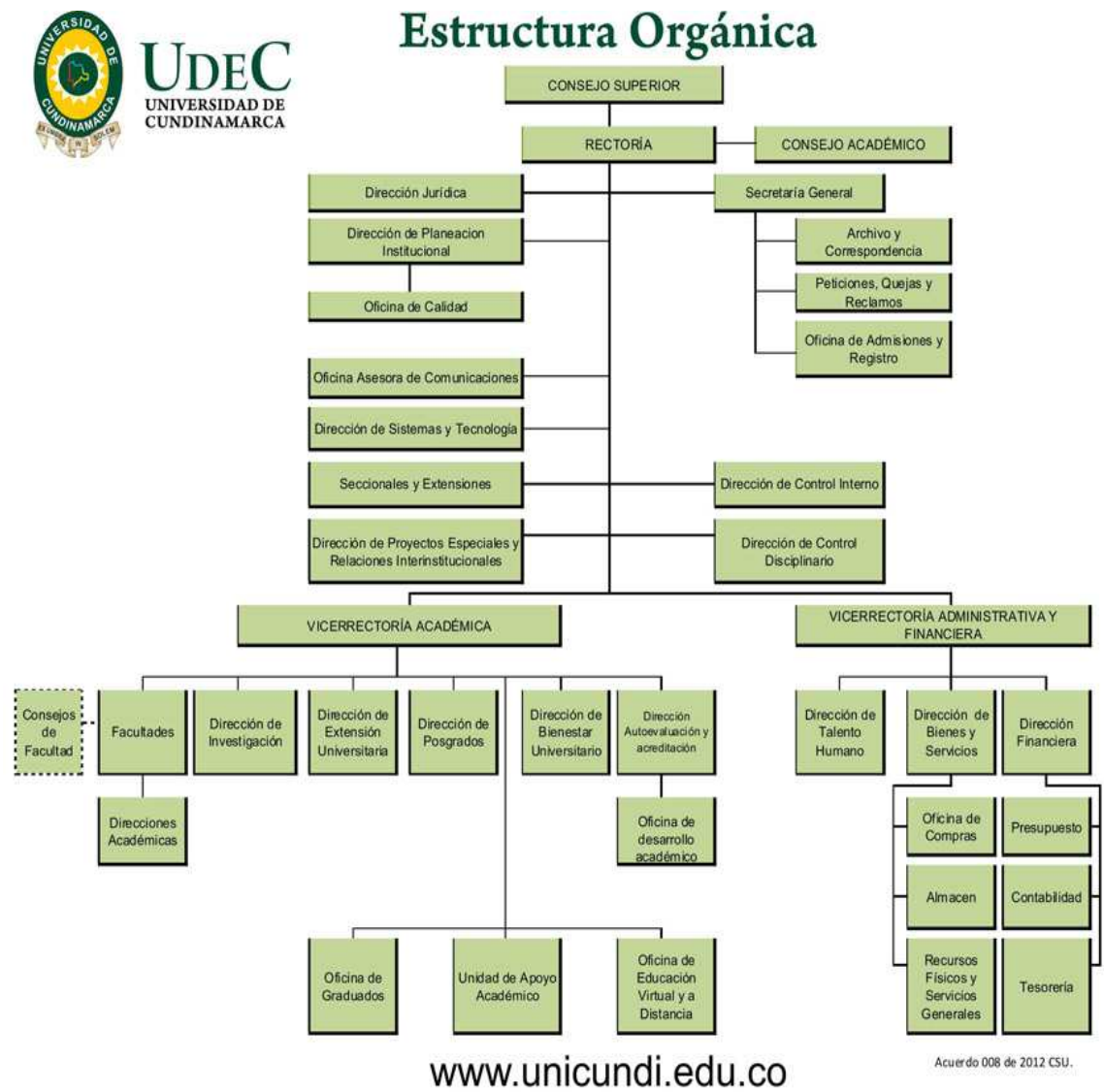
El presente plan de gobierno, más que un cúmulo de propuestas, corresponde a la ejecución coherente de las acciones que trazan el camino a la excelencia, concertado por la Universidad para la próxima década, el cual busca el afianzamiento de la calidad como una cultura de la institución, calidad en los procesos misionales, docencia, investigación y extensión, calidad en el sistema administrativo, entendido como un soporte fundamental de los objetivos de la academia y calidad en la gestión, administración y control de los recursos económicos para lograr la sustentabilidad de las iniciativas contenidas en plan. (Ver Agenda Estratégica)

1.5. Estructura Orgánica

El Consejo Superior Universitario modificó la estructura orgánica de la Universidad de Cundinamarca mediante Acuerdo No. 008 de marzo 9 de 2012 “Por la cual se modifica el artículo 5 del acuerdo 0013 de mayo 23 de 1996, Estatuto Orgánico de la Universidad de Cundinamarca”, estableciendo en su artículo 1° una modificación de la estructura organiza de la Universidad de Cundinamarca.

El Rector, en cumplimiento de las atribuciones otorgadas por el Acuerdo en comento, expidió la Resolución 064 de mayo 3 de 2012 “Por la cual se determinan las funciones de cada una de las áreas establecidas en el artículo 1° del acuerdo No. 008 de 2012, que modificó el artículo 5° del estatuto orgánico de la Universidad de Cundinamarca. En consecuencia la nueva estructura es la siguiente:

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 9 de 31



	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 10 de 31

2. SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC.

2.1. Generalidades

La Universidad de Cundinamarca inició a mediados del año 2007 la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, atendiendo la directriz señalada por el Gobierno Nacional en la política pública “Calidad en Educación Superior”, proyecto “Modernización de la Gestión de las Instituciones de Educación Superior” en procura del fortalecimiento de los sistemas de información e infraestructura tecnológica, la modernización de los procesos de gestión y la certificación de calidad, como una manera de contribuir efectivamente con el propósito de cumplir a cabalidad los objetivos institucionales.

La implementación de esta directriz del Gobierno Nacional en la Universidad de Cundinamarca se fundamentó en la Constitución Política de Colombia, artículos 189, 209 y 269, leyes 87 de 1993¹, 489 de 1998² y 872 de 2003³ y particularmente la Norma Técnica de Calidad para el Estado Colombiano NTCGP1000:2009 expresada en el Decreto No. 4485 de noviembre 18 de 2009.

El Sistema de Gestión de la Calidad SGC, está inspirado en la misión institucional que expresa la responsabilidad de formar integralmente profesionales líderes con altas calidades académicas, laborales y humanas, y en el Proyecto Institucional que orienta el proceso educativo y se constituye en la referencia por excelencia para la toma de decisiones.

En concordancia con el decreto 4485 de 2009, el Sistema de Gestión de la Calidad SGC., se basa en los siguientes principios: Enfoque hacia el cliente, liderazgo, participación activa de los servidores públicos y/o particulares que

¹ “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.”, y el decreto 1599 de 2005

² “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.” y el decreto 3622 de 2005.

³ “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”, y el decreto 4485 de 2009.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 11 de 31

ejercen funciones públicas, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios, coordinación, cooperación y articulación y transparencia.

El propósito del Sistema de Gestión de la Calidad SGC., es el de fortalecer el desempeño institucional y la capacidad para ofrecer servicios de educación superior en términos de satisfacción social y en función de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios y demás partes interesadas como una manera de contribuir efectivamente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se caracteriza por ser flexible, compatible y complementario con el sistema de Control Interno y deberá serlo con los que a futuro se diseñen e implementen en la institución como desarrollo administrativo, ambiental y seguridad y salud ocupacional, entre otros. Además, ante la necesidad de asegurar oportunidad y pertinencia, esto es, eficiencia, eficacia y efectividad permanente, el Sistema de Gestión de la Calidad SGC., se basa en la mejora continua, condición sin la cual no es posible una implementación exitosa. De ahí que se soporte en el ciclo PHVA: Planear – Hacer – Verificar – Actuar o enfoque Deming⁴.

2.2. Modelo de Operación

El modelo de operación muestra la interacción entre cada uno de los componentes que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad, ante la necesidad de lograr una percepción visual más contundente de los principios de gestión de la calidad, particularmente los relacionados con el enfoque basado en procesos, el enfoque sistémico y el de coordinación, cooperación y articulación entre macroprocesos y procesos.

Además de considerar las entradas como una consulta permanente de necesidades y requerimiento de los usuarios y demás partes interesadas de la zona de influencia y las salidas como la satisfacción de los mismos previa la interacción permanente de macroprocesos y procesos que conforman el Sistema

⁴ **William Edwards Deming** ([14 de octubre](#) de [1900](#) - [20 de diciembre](#) de [1993](#)). Estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de [calidad total](#). Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de [Japón](#) después de la [Segunda Guerra Mundial](#).

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 12 de 31

de Gestión de la Calidad, SGC., contempla al Macroproceso Misional como el centro del Modelo de Operación del Sistema teniendo en cuenta la naturaleza educativa de la Institución y que los procesos proveen los servicios de docencia, investigación, extensión universitaria y de bienestar universitario en concordancia con la misión y demás documentos estratégicos institucionales.

Alrededor del Macroproceso Misional, se observan los macroprocesos:

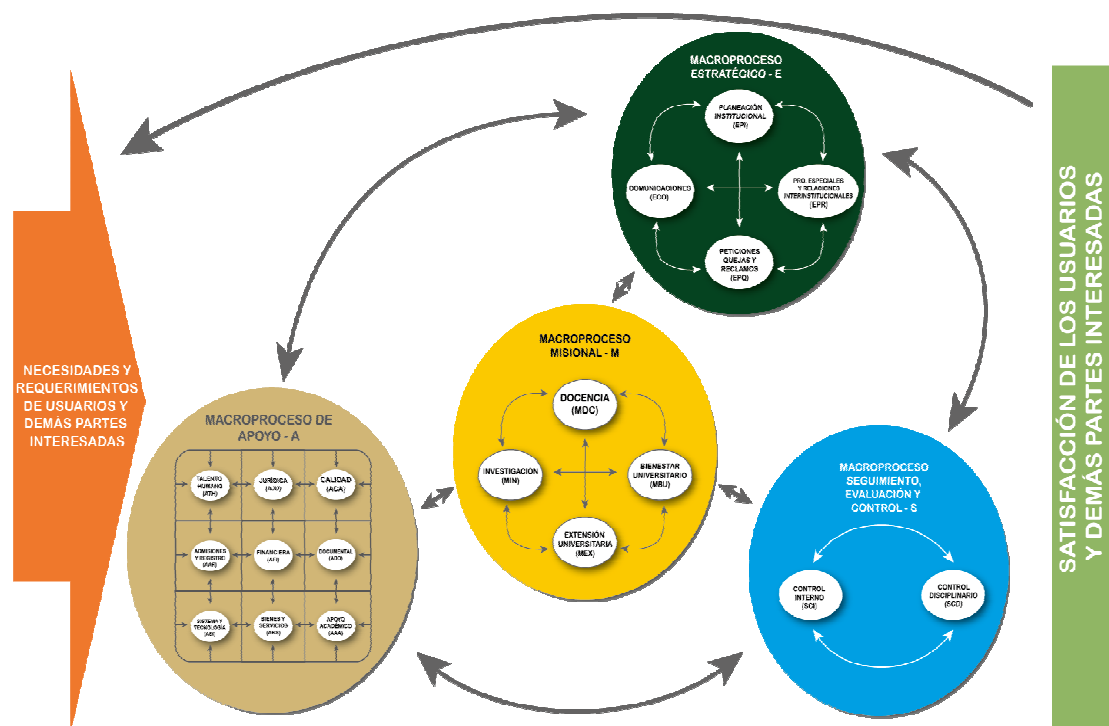
Estratégico, cuyos procesos trazan el direccionamiento institucional de corto, mediano y largo plazo, aseguran la comunicación apropiada dentro de la organización y con los usuarios y demás partes interesadas, fomentan y ejecutan programas de proyección, regional, nacional e internacional e incrementan la satisfacción del usuario mediante la atención oportuna y pertinente de las peticiones, quejas y reclamos.

De Apoyo, que provisiona a través de la gestión de los procesos que lo conforman los recursos financieros, normativos, de talento humano, de infraestructura física y tecnológica, de administración de archivo y de control de documentos y de registros necesarios para lograr la mejora continua en la realización de la prestación del servicio.

De Seguimiento, Evaluación y Control que incluye los procesos que permiten monitorear las actividades planeadas, la medición del desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad SGC y fortalecer y proteger la función pública al interior de la Institución.

Así las cosas, a continuación se observa la última versión del Modelo de Operación del Sistema de Gestión de la Calidad SGC., aprobado por el Comité SIGC.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 13 de 31



2.3. Alcance y exclusiones:

El Sistema de Gestión de la Calidad SGC., aplica a todas y cada una de las áreas misionales de Docencia, Investigación, Extensión Universitaria y Bienestar Universitario, las estratégicas, de apoyo y de Seguimiento, Evaluación y Control que intervienen en la prestación del servicio de educación superior en la sede, seccionales y extensiones.

No se contempla exclusión alguna respecto a los requisitos de la Norma Técnica Colombiana de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 14 de 31

3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

3.1 Compromiso de la Dirección

El compromiso de la dirección con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad SGC., se evidencia con la expedición de los actos administrativos que van a permitir:

- La designación del representante de la dirección para asegurar la implementación del SGC y la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas y mantener la dirección informada sobre el desempeño y las necesidades de mejora del sistema.
- La conformación del Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad SIGC.
- La conformación del equipo de líderes de Macroprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC., y,
- La designación de los gestores responsables de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.

Las funciones de los gestores responsables de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, son las siguientes:

Asegurar la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de conformidad con los requisitos señalados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública vigente y las demás que sobre la materia se deban aplicar.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 15 de 31

Participar proactivamente en la revisión y actualización de documentos propios del proceso sin perder de vista la interacción con otros procesos, aprobarlos, solicitar su formalización por el medio establecido y ante la instancia pertinente, asegurarse de que se identifican los cambios, el estado de versión vigente, su publicación, que se encuentran disponibles y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

Conformar los equipos de trabajo que sean necesarios para apoyar al gestor responsable del proceso en el diseño, elaboración, formalización, implementación, control y mejora continua de la documentación soporte, así como para controlar los registros generados y realizar mediciones que permitan conocer el desempeño del proceso y establecer controles sobre los riesgos que afecten el cumplimiento del objetivo del proceso en particular y los institucionales en general.

Establecer cronogramas de actividades que permitan evidenciar la oportunidad en el cumplimiento de las acciones emprendidas para alcanzar los resultados planificados y realizar las acciones de mejora pertinentes.

Asegurar el cumplimiento del objetivo del proceso y así contribuir con la implementación de la política y objetivos de la calidad, así como de los objetivos institucionales.

3.2 Enfoque al cliente

La dirección de la Universidad de Cundinamarca, en concordancia con el modelo de operación y la política y objetivos de la calidad, asegura que los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas se determinan y cumplen mediante la planificación e implementación de los procesos y documentos necesarios para la realización del producto y/o servicio, incluidas las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación⁵.

⁵ Gestión de la calidad en el sector público. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 16 de 31

3.3 Política y objetivos de la Calidad

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Agosto 28 de 2012



DECLARACION POLITICA DE LA CALIDAD

La Universidad de Cundinamarca se identifica con la prestación de un servicio de educación superior de alta calidad y excelencia académica. Se soporta en una cultura corporativa inspirada en un enfoque sistémico que asegura, controla, mejora y comunica continuamente el desempeño óptimo de los procesos y que privilegia la satisfacción permanente y continua de los usuarios y demás partes interesadas, mediante el ejercicio oportuno, pertinente y articulado de la docencia, la investigación y la extensión, a partir de una formación y desarrollo integral permanente de la comunidad universitaria y en un contexto de cooperación regional, nacional e internacional.

Para el cumplimiento de la Política de la Calidad, se establecen los siguientes objetivos de la Calidad

- Asegurar la calidad de la oferta académica institucional mediante el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Consejo Nacional de Acreditación en los programas académicos de la Universidad de Cundinamarca.
- Realizar el seguimiento a la percepción del usuario y demás partes interesadas respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la Universidad para una toma de decisión racional.
- Garantizar la competencia del personal al servicio de la institución, con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.
- Proveer los recursos necesarios y suficientes, así como su optimización para el buen desempeño en la prestación del servicio
- Implementar de manera gradual los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea en la Universidad de Cundinamarca
- Establecer convenios de cooperación regional, nacional e internacional que fortalezcan las actividades de docencia, investigación, extensión y la movilidad de la comunidad institucional



ADOLFO MIGUEL POLO SOLANO
RECTOR

Aprobado Comité SIGC
Agosto 28 de 2012

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 18 de 31

El resultado de este evento de revisión es la identificación de situaciones administrativas y académicas críticas que impiden la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, las propuestas de posibles soluciones y los responsables de ejecutarlas. El análisis de este producto y la toma de decisión están a cargo del Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad SIGC.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 19 de 31

4. PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DEL SGC

4.1 Caracterizaciones de los procesos

Muestra los aspectos distintivos de cada proceso y la interacción de cada uno de ellos con los macroprocesos y los demás procesos del SGC (modelo de operación); además de contener el objetivo y su coherencia con la política y objetivos de la calidad, incluye, mediante vínculos (link), la consulta del manual de comunicaciones, el normograma, la matriz de indicadores, los listados maestros de documentos y registros, el mapa de riesgos, el producto y/o servicio no conforme y los planes de mejoramiento. En suma, la caracterización permite conocer cómo cada proceso contribuye al fortalecimiento continuo del desempeño institucional en pro del cumplimiento de los objetivos misionales.

La estructura de la caracterización está soportada en ciclo PHVA: Planear – Hacer – Verificar – Actuar o enfoque Deming. El Planear, está asociado con el pensamiento estratégico de cada proceso que se refleja en el objetivo, el alcance, la coherencia con la política y objetivos de la calidad y la política de operación, entendida como los lineamientos generales para hacer eficaz, eficiente y efectivo el quehacer del proceso. El Hacer, está relacionado con los procedimientos y actividades, que están diseñados de acuerdo a la naturaleza del proceso para cumplir su objetivo y se presentan de manera ordenada y estandarizada la correspondencia entre proveedor, entrada, producto y usuario. El Verificar, hace referencia a los vínculos (link) que evidencian las acciones de seguimiento y evaluación de las actividades programadas, la medición mediante la aplicación de indicadores para conocer el grado de cumplimiento del objetivo del proceso, y la efectividad de las acciones tomadas para eliminar los riesgos identificados. El Actuar, que está asociado a los vínculos (link) que muestran la implementación de planes de mejoramiento y su efectividad.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 20 de 31

4.2 Procedimientos obligatorios

Los procedimientos obligatorios de la norma se encuentran documentados, implementados y controlados de la siguiente manera: Macroproceso Apoyo, proceso Gestión Calidad, procedimientos ACAP01 – Control de Documentos y ACAP02 – Control de Registros. Macroproceso Seguimiento, Evaluación y Control, procedimientos SCIP01 – Producto y/o Servicio No Conforme, SCIP02 - Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejoramiento, SCIP04 – Auditoría Interna de Calidad.

4.3 Términos y definiciones

Los términos y definiciones utilizados en el presente manual corresponden a los contenidos en el capítulo 3 de la NTCGP 1000:2009.

4.4 Estructura de la Documentación del SGC

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, inicia con el Modelo de Operación y culmina con los registros, los cuales se convierten en las evidencias que soportan el SGC.

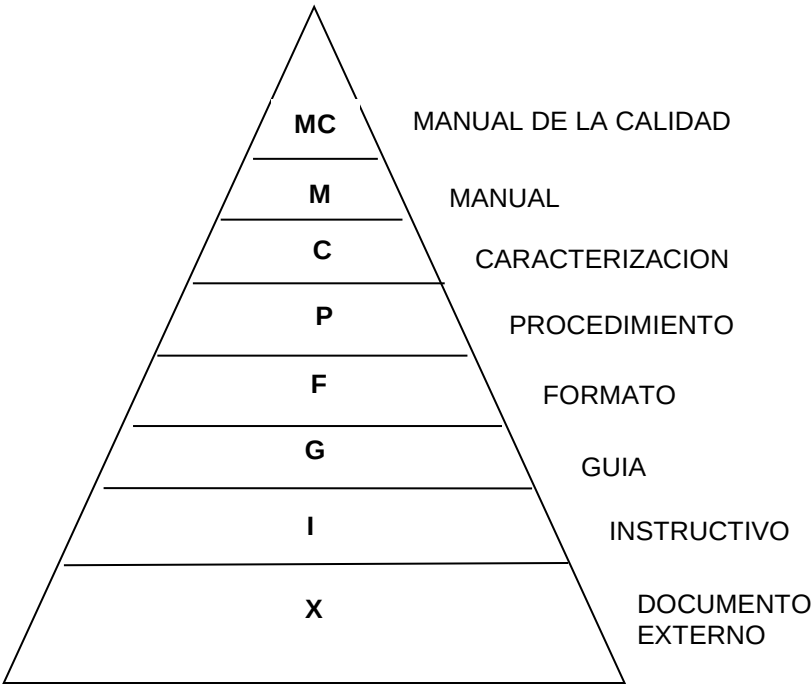
Los documentos internos, externos, obsoletos, registros y normatividad del SIGC., se encuentran consolidados en los Listados Maestro de Documentos internos, externos, obsoletos, registros y en el Normograma respectivamente, los archivos correspondientes están codificados y disponibles para consulta en el Portal Institucional.

La documentación en general del Sistema la administra la oficina de Calidad de acuerdo con lo indicado en los procedimientos “Control de documentos y Registros”. Se determinó que los documentos vigentes del SGC, son los que se encuentran para consulta de todos los servidores en el portal institucional www.unicundi.edu.co en el link S.I.G.C; de requerirse copia física del documento de manera excepcional, ésta se entregará al solicitante como copia controlada y deberá ser autorizada por el Comité del SIGC.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 21 de 31

4.4.1. PIRAMIDE DOCUMENTAL

Es la estructura definida para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC., se determinaron nueve (9) categorías, las cuales se describen a continuación con la sigla respectiva:



La conceptualización de estos términos es como a continuación se señala

4.4.1.1. MANUAL DE LA CALIDAD

Es el documento que contiene información institucional, generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad, modelo de Operación, alcance y exclusiones, responsabilidad de la dirección, procesos y procedimientos y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Cundinamarca.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 22 de 31

4.4.1.2. MANUAL

Documento que contiene información relacionada con la aplicabilidad de un tema en particular de un proceso del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, en donde se hace referencia a objetivos, marco legal, políticas, campo de aplicación, recursos, alcance, entre otros.

4.4.1.3. CARACTERIZACION

Documento que permite la Identificación, en términos de la PHVA Actuar o enfoque Deming⁷, de los rasgos distintivos de cada proceso a través de la definición del objetivo, el alcance, las políticas de operación, los productos a partir de la definición de proveedores, entradas, procedimientos, productos y/o servicio, usuario y de la información relacionada con matriz de comunicación, Normograma, indicadores, listado de documentos internos, externo, obsoletos y registros, administración del riesgo y planes de mejoramiento entre otros.

4.4.1.4. PROCEDIMIENTO

Descripción de un conjunto de actividades ordenadas y relacionadas mutuamente cuya ejecución y estricto cumplimiento permitirá el cumplimiento del objetivo propuesto.

El procedimiento incluye objetivo, alcance y definición de términos, diagrama de flujo que es la expresión gráfica de las actividades expresadas en verbo infinitivo,

⁷ **William Edwards Deming** ([14 de octubre](#) de [1900](#) - [20 de diciembre](#) de [1993](#)). Estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de [calidad total](#). Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de [Japón](#) después de la [Segunda Guerra Mundial](#).

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 23 de 31

las actividades redactadas en verbo presente, responsable de la ejecución de la actividad y documentos de referencia tales como manuales, formatos, guías, instructivos, documentos externos y/o aplicativos que evidencian el cumplimiento de las actividades a través de la generación y control de los registros.

4.4.1.5. FORMATOS

Es un documento preestablecido digital, donde se registra la información relacionada con proceso, actividad y/o procedimiento.

4.4.1.6. GUIAS

Son documentos que establecen recomendaciones o sugerencias que se pueden aplicar en desarrollo de las actividades de un procedimiento.

4.4.1.7. INSTRUCTIVOS

Aquí se describen en forma detallada las actividades que surgen de los documentos y que por su grado de complejidad o por facilidad de comprensión requieren aclararse.

4.4.1.8. DOCUMENTO EXTERNO

Documento de origen externo que se necesita para el desarrollo de las actividades propias de un procedimiento.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 24 de 31

4.4.2. FORMA DE LOS DOCUMENTOS

Todos los documentos estarán en diseño de página en tamaño oficio, según la plantilla de aspectos de forma de los documentos adjunta a cada una de ellos. Los documentos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad, deberán contener los siguientes aspectos:

4.4.2.1. ENCABEZADO

- El Logo Institucional: El logo símbolo de la Universidad de Cundinamarca, creado y adoptado mediante Resolución No. 111 de junio 1º. De 2007, el cual debe ir en el encabezado de la página, en la parte superior izquierda, primera columna, única línea, el logo es proporcional y se modifica de acuerdo al ancho de la hoja.
- Nombre del Macroproceso: En el encabezado primera línea, segunda columna, el nombre del Macroproceso en mayúsculas en letra fuente Arial, el tamaño de la fuente de 12 puntos, negrilla y centrado. (Ver Modelo de Operación)
- Nombre del Proceso: En el encabezado segunda fila, el nombre del proceso en mayúsculas en letra fuente Arial, el tamaño de la fuente de 12 puntos, negrilla y centrado. (Ver Modelo de Operación)
- Nombre del Documento: En el encabezado tercera fila, el nombre del documento en mayúsculas en letra fuente Arial, el tamaño de la fuente de

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 25 de 31

12 puntos, negrilla y centrado. El nombre del documento debe aparecer en todas las páginas.

- **Código:** En el encabezado primera fila, tercera columna, en el extremo superior derecho, código que identifica el documento, letra fuente Arial, tamaño fuente de 9 puntos, negrilla y alineado a la izquierda. (ver codificación de los documentos).
- **Versión:** En el encabezado tercera columna segunda fila, Corresponde al número de actualizaciones que tenga el documento del Sistema de Gestión de la Calidad, al modificarse la versión debe aumentar, (versión 1, versión 2, etc). En letra fuente Arial, el tamaño de la fuente de 9 puntos, negrilla y alineado a la izquierda.
- **Página:** En el encabezado tercera columna tercera fila, debajo de la versión, PAGINA: “Numero de página” de “Número total de páginas”, letra fuente Arial, tamaño fuente de 9 puntos, negrilla y alineado a la izquierda. El número de páginas y el total de páginas debe aparecer en todas las páginas.

4.4.2.2. CODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS

Los códigos de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, de la Universidad de Cundinamarca, tienen una estructura compuesta por el Macroproceso, Proceso, Tipo de Documento y un consecutivo, como se indica a continuación. (Figura No. 1):

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 26 de 31

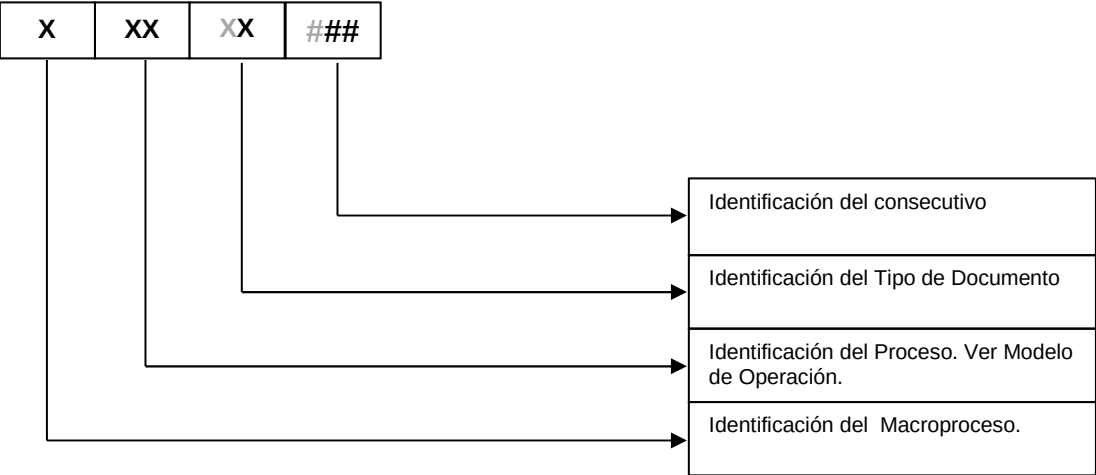


Figura No. 1 – Codificación de Documentos

- El primer código es un carácter de tipo alfabético e identifica el tipo de Macroproceso del Sistema de Gestión de Calidad SGC. (Ver tabla No. 1)

TIPO MACROPROCESO	CODIGO
ESTRATEGICO	E
MISIONAL	M
DE APOYO	A
SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL	S

Tabla No. 1 – Tipo de Macroproceso

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 27 de 31

- El segundo código es de dos caracteres, son de tipo alfabético e identifica el proceso al cual pertenece el documento, de acuerdo a los identificados en el Modelo de Operación. (Ver Tabla No. 2).

NOMBRE PROCESO	CODIGO
Gestión Planeación Institucional	PI
Gestión Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales	PR
Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos	PQ
Gestión Comunicaciones	CO
Gestión Docencia	DC
Gestión Investigación	IN
Gestión Extensión Universitaria	EX
Gestión Bienestar Universitario	BU
Gestión Talento Humano	TH
Gestión Jurídica	JU
Gestión Calidad	CA
Gestión Financiera	FI
Gestión Admisiones y Registro	AR
Gestión Bienes y Servicios	BS
Gestión Sistemas y Tecnología	SI
Gestión Documental	DO
Gestión Apoyo Académico	AA
Gestión Control Interno	CI
Gestión Control Disciplinario	CD

Tabla No. 2 – Procesos de la Institución.

- El tercer código es de un solo carácter a excepción del Manual de Calidad que tiene dos caracteres de tipo alfabético e identifica el tipo de documento del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver tabla No. 3)

TIPO DOCUMENTO	CODIGO
Manual de Calidad	MC
Manual	M
Caracterización	C
Procedimiento	P
Formato	F
Guía	G
Instructivo	I
Documento Externo	x

Tabla No. 3 – Tipos de Documentos

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 28 de 31

- El cuarto código es el consecutivo del documento, de dos caracteres numéricos para los documentos de Caracterización y Procedimientos y de tres caracteres numéricos para los otros tipos de documentos Manuales, Formatos, Guías e Instructivos.

4.4.2.3. CONTROL DE CAMBIOS, ELABORACION Y APROBACION

El control de cambios refleja la historia del documento, debe ubicarse al final del documento y está compuesto por:

Versión: Corresponde al número de actualizaciones del documento

Fecha: Corresponde a la fecha de publicación del documento y su disposición en el punto de uso, en formato de AAAA/MM/DD

Descripción del Cambio: Se registra la justificación de la emisión o modificación del documento en particular y que obliga al cambio de versión.

Elaboro: Se relacionan los gestores del proceso con su respectivo cargo y que participaron en la creación o modificación del documento

Aprobó: Se relaciona el gestor responsable del proceso de acuerdo a la normatividad legal existente, con su cargo y la fecha en que el gestor aprueba el documento.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 29 de 31

CONTROL DE CAMBIOS								
VERSION	FECHA				DESCRIPCION DEL CAMBIO			
	AAAA	MM	DD					
ELABORO								
NOMBRES Y APELLIDOS				CARGO				
APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)								
NOMBRES Y APELLIDOS				CARGO		FECHA		
						AAAA	MM	DD

4.4.2.4. PIE DE PÁGINA DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad, deberán contener un pie de página con el siguiente mensaje:

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

4.4.3. CODIFICACION PARA GENERAR REGISTROS

Los formatos una vez diligenciados son registros, tienen una estructura compuesta por el Macroproceso, Proceso, el carácter “r” que identifica registro y un consecutivo, como se indica a continuación. (Figura No. 2):

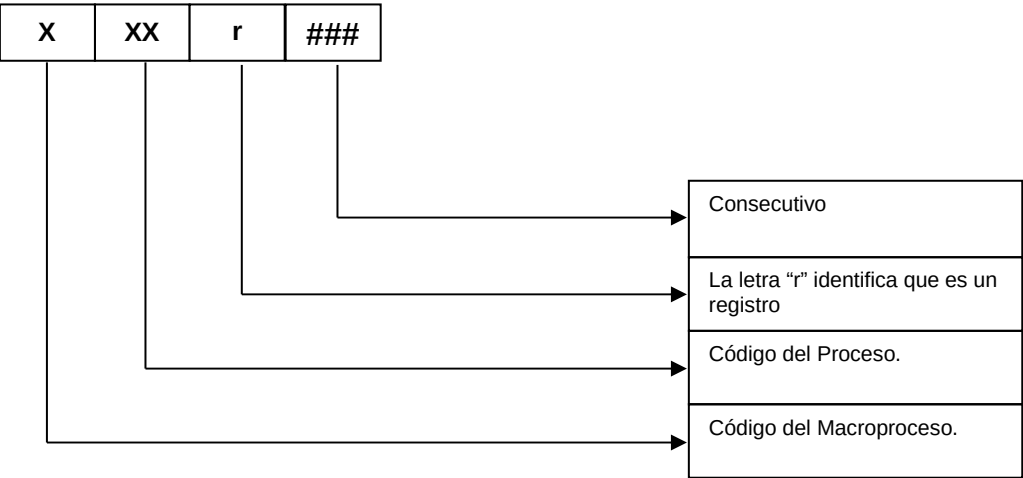


Figura No. 2– Codificación de los registros

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 30 de 31

4.4.4. REDACCION DE LOS DOCUMENTOS.

En la construcción y redacción de todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, se debe utilizar un lenguaje claro y que este acorde a las expresiones comunes del entorno de la Universidad de Cundinamarca, como institución de educación superior.

Se debe evitar la utilización de extranjerismos y modismos, así como lenguaje técnico de difícil comprensión, todo término o sigla que se deba utilizar para aclarar o ilustrar aún más el documento que se esté escribiendo, se debe relacionar y aclarar en el numeral denominado LEXICO de todo documento.

Cuando el documento forme parte del Sistema de Gestión de la Calidad, se deben utilizar verbos en infinitivo y escrito en el idioma español; se recomienda no utilizar diminutivos.

4.4.5. COPIA CONTROLADA

Copia del documento original con registro de asignación a un proceso, por lo tanto, no se debe reproducir sin autorización, y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: ACAMC001
	PROCESO GESTION CALIDAD	VERSION: 8
	MANUAL DE LA CALIDAD	PAGINA: 31 de 31

BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA, numerales 15 y 16

DECRETO 1599 DE 2005

DECRETO 3622 DE 2005.

William Edwards Deming (14 de octubre de 1900 - 20 de diciembre de 1993). Estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total. Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial.

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA - NTCGP 1000:2009

CONTROL DE CAMBIOS							
VERSION	FECHA			DESCRIPCION DEL CAMBIO			
	AAAA	MM	DD				
1	2009	07	27	Emisión Documento			
2	2010	03	19	Manual de Calidad Integrado con el Modelo Estándar de Control Interno			
3	2011	07	07	Se evidencian las interacciones entre los procesos, se eliminaron las exclusiones ya que son aplicables al Sistema y los procedimientos obligatorios se articularon conforme al Sistema			
4	2012	10	25	Como consecuencia de la reestructuración aprobada por el Consejo Superior Universitario mediante Acuerdo No 008 de marzo 9 de 2012 y reglamentada mediante Resolución rectoral No. 064 de mayo 3 de 2012, se hizo necesario repensar la versión del Sistema de Gestión de la Calidad vigente, teniendo en cuenta que se constituyó en un cambio fundamental en la estructura institucional y en el Proceso Gestión Calidad			
5	2013	03	22	Mejora de acuerdo a los criterios establecidos a partir de La Auditoria Interna de Calidad III			
6	2013	05	07	Atendiendo el plan de mejoramiento de la Auditoría Interna de Calidad III, se incluye en el capítulo 3. Responsabilidad de la Dirección – Compromiso de la Dirección, las funciones de los gestores responsables de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad			
7	2013	09	10	Se modifica el manual de calidad para ajustar el numeral 4 de la estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad			
8	2013	12	17	Mejora al Manual de Calidad, especificando en el alcance los procesos Misionales y el Apoyo de parte de los estratégicos, de apoyo y Seguimiento, Evaluación y Control. Revisión y mejora funciones de los gestores responsables.			
ELABORO							
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO				
Fernando Hernández Moreno			Profesional Universitario III				
María del Pilar Delgado Rodríguez			Profesional Universitario I				
Alba Lucia Escobar Rincón			Profesional II				
Yury Esperanza Guevara Benítez			Profesional				
APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)							
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO		FECHA		
					AAAA	MM	DD
Fernando Hernández Moreno			Profesional Universitario III		2013	11	29