

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ARMONIZACIÓN NORMAS DE CALIDAD



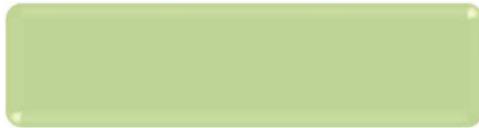
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

INTRODUCCIÓN

La Universidad del Quindío con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios educativos que respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, del sector productivo y de la sociedad, implementó el Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual es una herramienta sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación del servicio educativo que se ofrece.

En el marco de este sistema de gestión, los programas Académicos de la Universidad desarrollan procesos encaminados a la obtención del registro calificado o renovación del mismo y a procesos de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad, por lo que se estableció la necesidad de armonizar las normas sobre las cuales se estructuró el Sistema Integrado de Gestión: Norma Técnica Colombiana de la Gestión Pública NTC GP 1000: 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) con las normas de calidad para los programas: Decreto del Ministerio de Educación Nacional (MEN) 1295 de 2010 (por el cual se reglamenta el registro calificado) y lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) para la acreditación de programas e institucional, para lo cual se elaboraron matrices con la equivalencia de los términos, documentos y formatos; con el propósito de no duplicar esfuerzos y funciones, optimizar los recursos y mejorar de manera continua tanto los procesos académicos como administrativos propendiendo por un trabajo articulado, para brindar un servicio educativo de calidad.

La Universidad del Quindío elaboró el presente documento con el propósito de contribuir a la apropiación de estos aspectos en la comunidad académica.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**PROCESOS DE
AUTOEVALUACIÓN CON
FINES DE ACREDITACIÓN
(CNA)**

**SISTEMA
INTEGRADO
DE GESTIÓN
(SIG)**



**MODELO ESTÁNDAR DE
CONTROL INTERNO
(MECI 1000:2005)**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD
(NTCGP 1000:2009)**

CONTENIDO



1. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA DE LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000: 2009



OBJETO DE LA NORMA NTC GP 1000:2009

Esta norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a las entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, los cuales se constituyen en herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Los requisitos de esta norma deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad.

CAPÍTULOS DE LA NORMA NTC GP1000: 2009

1. Introducción

2. Objeto y Campo de Aplicación

3. Términos y Definiciones

4. Sistema de Gestión de la Calidad

5. Responsabilidad de la Dirección

6. Gestión de los Recursos

7. Realización del Producto o Prestación del
Servicio

8. Medición, Análisis y Mejora

**CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD**



**Es la forma como la
Institución realiza la
gestión asociada con la
Calidad.**



**Consta de la estructura
organizacional, junto con
la documentación,
procesos y recursos que
se emplean para alcanzar
los objetivos
institucionales y cumplir
con las expectativas de
los usuarios y la
sociedad.**

REQUISITOS CAPÍTULO CUATRO DE LA NORMA NTCGP1000

CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

- Establecer
- Documentar
- Implementar
- Mantener
- Mejorar continuamente

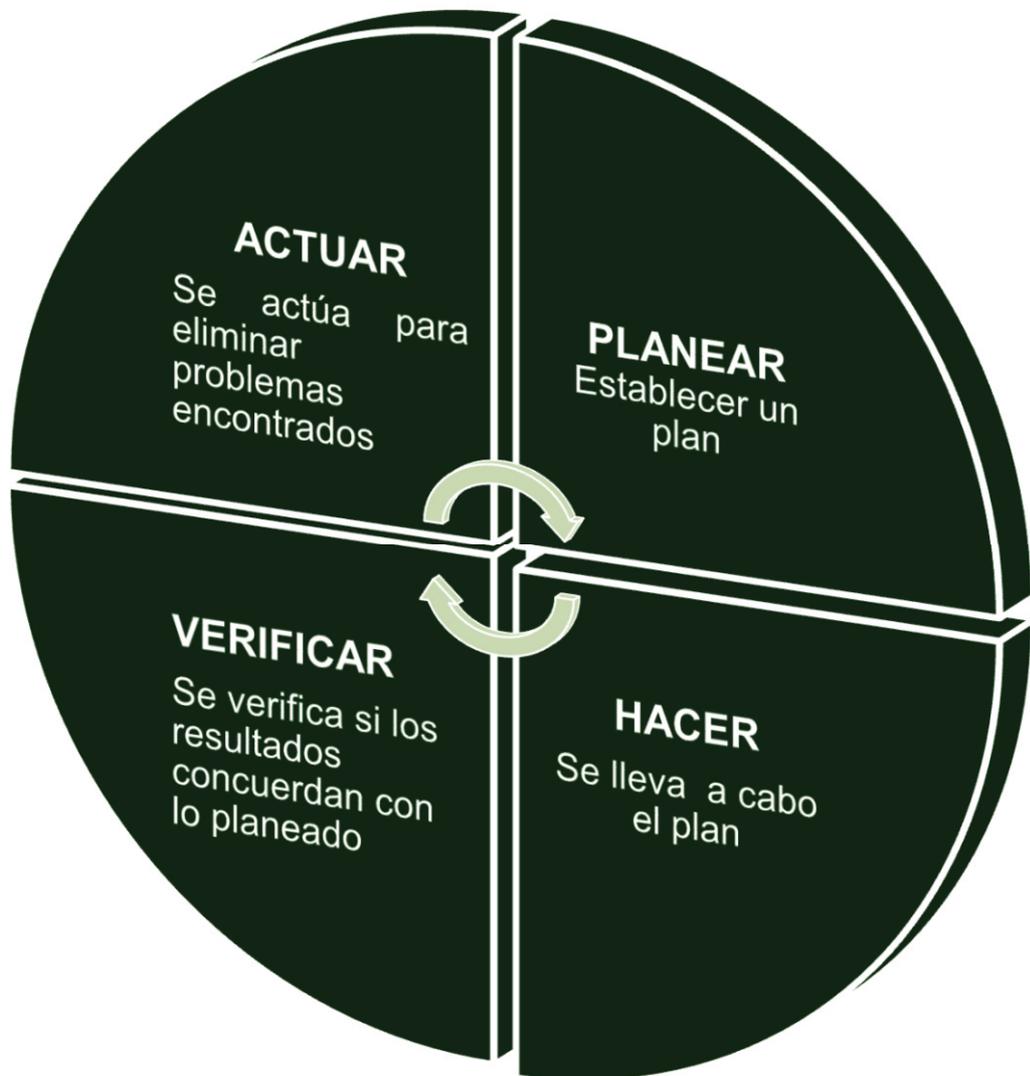
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Manual de Calidad
- Procedimientos requeridos por la norma
- Procedimientos necesarios para la institución
- Registros requeridos por la norma

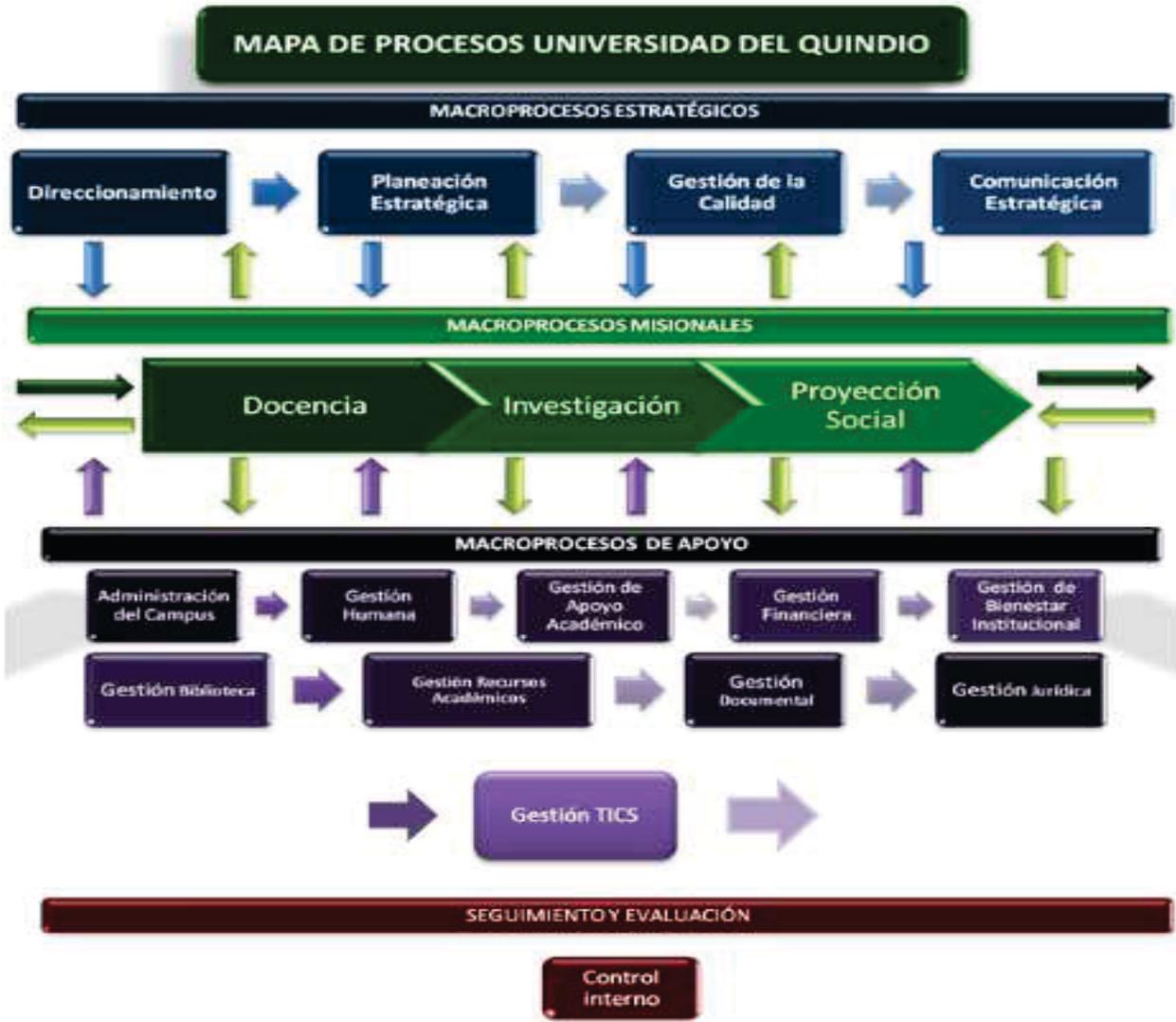


CICLO DE LA CALIDAD PHVA

El ciclo de la calidad PHVA es dinámico para mejora continua y gestión de las actividades y procesos de la institución.



MAPA DE PROCESOS



Con el propósito de responder a los requisitos del numeral 4 de la norma, la Universidad se organizó por macroprocesos y estableció el siguiente mapa de procesos.

Para cada uno de los macroprocesos se establecieron los procedimientos donde se describen los pasos a seguir, los responsables y documentos que se deben tener en cuenta para llevar a cabo la gestión.



EJEMPLO DE UN PROCEDIMIENTO:

FLUJOGRAMA

	SIMBOLO	ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	OBSE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
INICIO		INICIO			
ACTIVIDAD		Evaluar los parámetros de calidad para acceder al proceso de autoevaluación y elaborar los documentos preliminares del programa: histórico, legal, procesos académicos u otros.	Consejo Curricular	Tener en cuenta las nuevas disposiciones del CNA al respecto.	ACTA CONSEJO CURRICULAR
ACTIVIDAD		Remitir el concepto evaluativo al Consejo de Facultad	Director Programa, Código 95 Grado 9		MEMORANDO GENERAL
DECISIÓN		Analizar y discutir el concepto evaluativo	Consejo de Facultad		ACTA CONSEJO DE FACULTAD
DECISIÓN		Si es necesario, Ajustar el concepto evaluativo con base en las recomendaciones del Consejo de Facultad.	Consejo Curricular		ACTA CONSEJO CURRICULAR
ACTIVIDAD		Remitir a la Vicerrectoría Académica escrito formalizando la inscripción del proceso de autoevaluación con fines de acreditación.	Consejo de Facultad y Curricular		MEMORANDO GENERAL

Con el propósito de proporcionar evidencia de las actividades realizadas se dispone de unos registros (formatos)
El siguiente es el ejemplo de un registro

 UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO		UNIVERSIDAD DEL QUINDIO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
Código: M.DO-02.01.07.F.01	Versión: 01	Fecha: 2011/05/27	Página: 1 de 2
FORMATO SOLICITUD DE PROFESOR OCASIONAL O CATEDRÁTICO			
FECHA SOLICITUD:	DIA: _____	MES: _____	AÑO _____
INFORMACION DEL CARGO PROVEER			
PROFESOR OCASIONAL	Tiempo Completo	<input type="text"/>	Medio Tiempo <input type="text"/>
PROFESOR CATEDRÁTICO	Cantidad de Horas	<input type="text"/>	
ÁREAS / ESPACIOS ACADÉMICOS		LUGAR (CREAD/CERES)*	HORARIO **
		<input type="text"/>	
FACULTAD: _____			
PROGRAMA: _____			
PERFIL / REQUISITOS:	_____		

MOTIVO DE LA SOLICITUD			
Renuncia del Titular:	<input type="text"/>	Licencia de Maternidad:	<input type="text"/>
Comisión Cargo Administrativo:	<input type="text"/>	Incapacidad:	<input type="text"/>
Comisión de Estudio:	<input type="text"/>	Aumento # de Estudiantes:	<input type="text"/>
Licencia:	<input type="text"/>	Otro:	<input type="text"/>
Cual: _____			

CAPÍTULO CINCO DE LA NORMA NTCGP1000



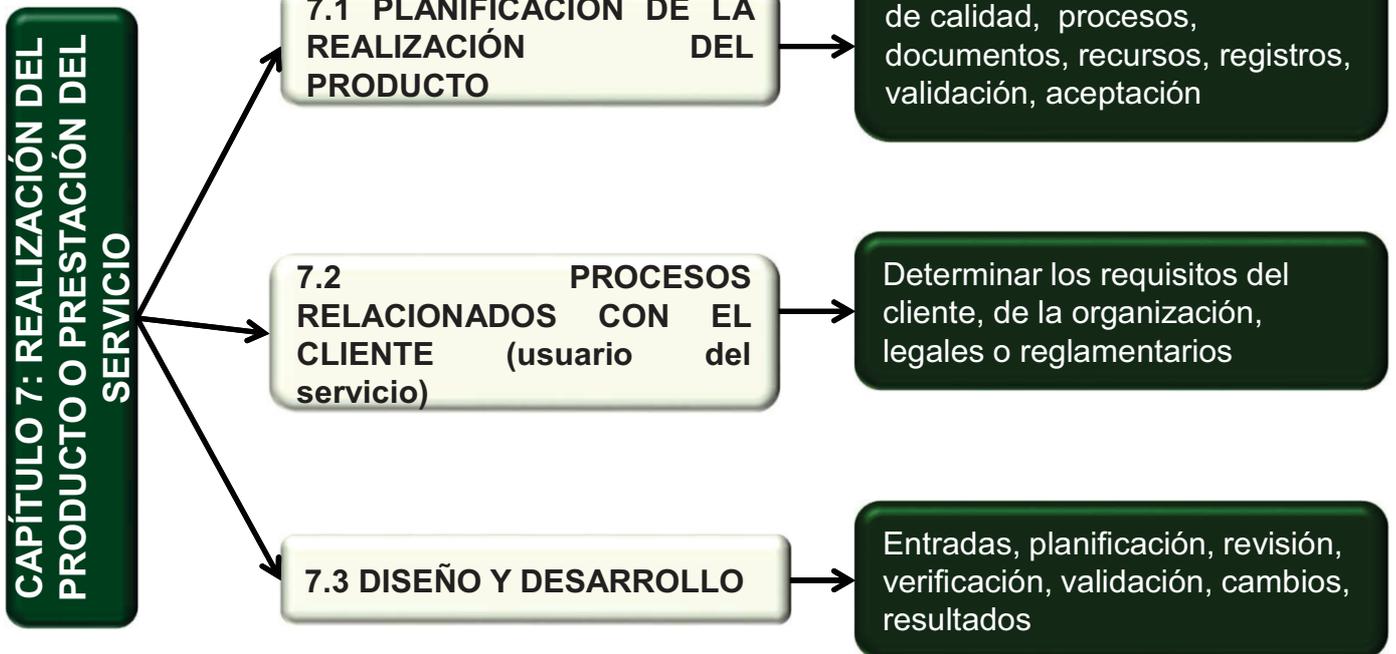
ACCIONES QUE SE DERIVAN DEL CAPÍTULO CINCO DE LA NORMA NTCGP1000



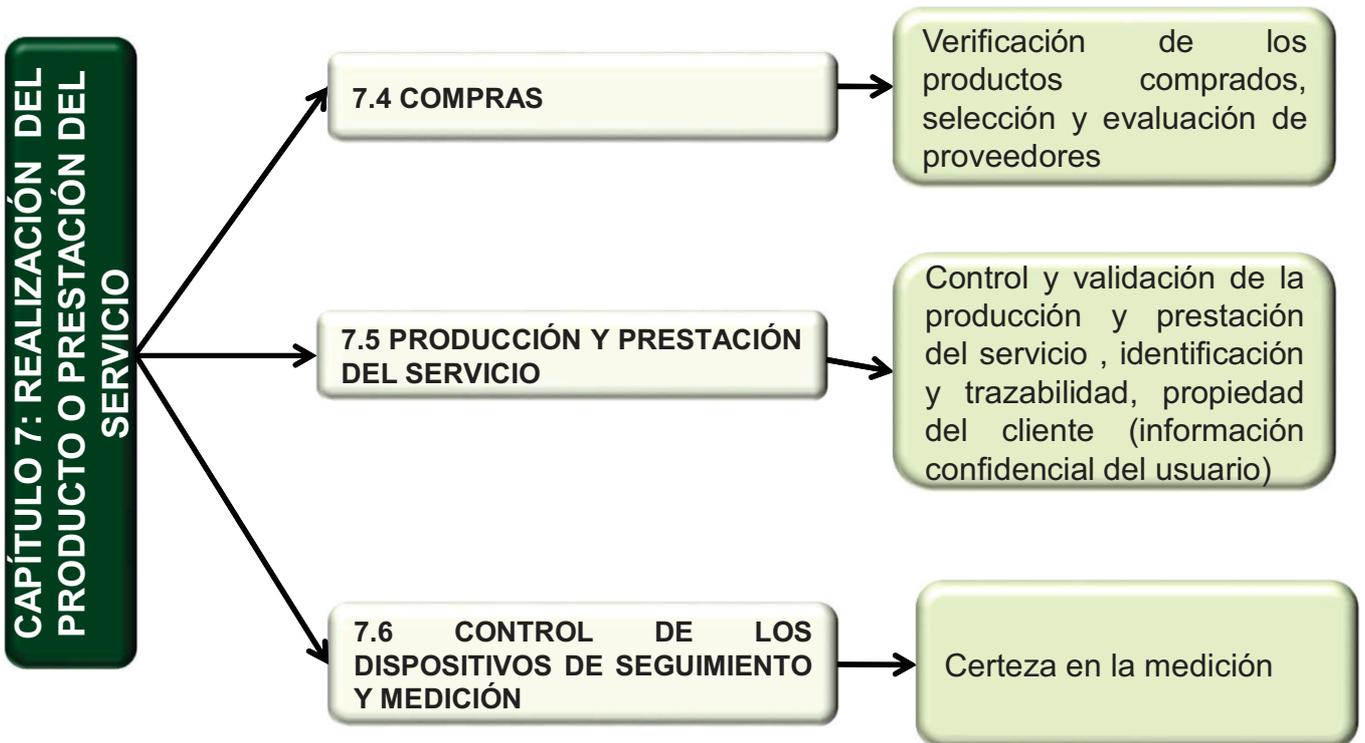
CAPÍTULO SEIS DE LA NORMA NTCGP1000



CAPÍTULO SIETE DE LA NORMA NTCGP1000



CAPÍTULO SIETE DE LA NORMA NTCGP1000





CAPÍTULO OCHO DE LA NORMA NTCGP1000

CAPÍTULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

8.5 MEJORA



ACCIONES QUE SE DERIVAN DEL CAPÍTULO OCHO DE LA NORMA NTCGP1000

La Universidad del Quindío en el año 2010 recibió por un periodo de 3 años el certificado de calidad ICONTEC por el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la evaluación y aprobación con respecto a los requisitos especificados en la Norma NTC GP 1000:2009 y la Norma ISO 9001:2008





2. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO — MECI

El Modelo Estándar de Control Interno — MECI, es una herramienta de gestión y dirección de apoyo a la administración para garantizar la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones y el cumplimiento de su misión a través de la prevención de riesgos, la corrección de desviaciones y la evaluación de la gestión institucional generando confianza y transparencia con sus grupos de interés.

Esta herramienta permite:

- Definir políticas, métodos y procedimientos
- Establecer Acciones
- Crear mecanismos de prevención, control y evaluación
- Mejorar continuamente



3. MATRIZ DE ARMONIZACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD

JUSTIFICACIÓN

La propuesta de articulación de la norma NTC GP 1000 y la guía de autoevaluación con fines de acreditación, contribuye a mejorar la cualificación de administrativos, directivos y docentes con el propósito de no duplicar esfuerzos y que se conozcan las bondades del Sistema Integrado de Gestión para mejorar continuamente el servicio educativo que ofrecen los programas y la institución.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN

Propiciar idoneidad y solidez institucional y por programas para el ofrecimiento del servicio de educación

CULTURA DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO

MECI 1000:2005

Proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades, con el fin de orientarlas hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado

NTCGP 1000:2009

Orientado a dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios de Educación

DESCRIPCIÓN MATRIZ DE ARMONIZACIÓN NORMAS DE CALIDAD

Dado que los Programas Académicos de la Universidad realizan una ardua labor para el aseguramiento de la calidad representada por una parte en la obtención o renovación de los registros calificados y en la implementación de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad y por otra, el cumplimiento de las Norma NTC GP:1000 y el MECI; la institución elaboró la siguiente matriz con el fin de armonizar las Normas NTC GP 1000: 2009, el MECI y los lineamientos del CNA para la acreditación de programas y de la Institución¹, en cuanto a correspondencia en requisitos, equivalencia en términos y referentes institucionales que apoyan el cumplimiento de estos aspectos, propendiendo por un trabajo articulado, para brindar un servicio educativo de calidad. Se espera con este ejercicio aportar, para no duplicar esfuerzos teniendo en cuenta que calidad sólo es una.

1. Es de aclarar que está realizando actualización al MECI y a los Lineamientos de Acreditación del CNA para la Acreditación Institucional



NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMAS	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 4.1 Requisitos generales	1. Control estratégico 1.3 Administración del riesgo	Característica 23 Extensión o Proyección social Característica 27: Inserción del programa en contextos académicos nacionales e internacionales	Característica 16: Institución y entorno	Macroproceso Dirección y Planeación Estratégica: Contexto Estratégico Macroproceso Gestión de Calidad Mapa de riesgos Macroproceso Proyección Social Egresados Internacionalización Educación continuada
4.2 Gestión Documental	2.2 Control de gestión Información	Apoyo a la organización documental	Apoyo a la organización documental	Macroproceso Gestión Documental: Tablas de retención documental Trámite documental Organización de la Institución por Macroprocesos en el Sistema Integrado de Gestión SIG Mapa de procesos, además ver anexo 1.

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMAS	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 4.1 Requisitos generales	1. Control estratégico 1.3 Administración del riesgo		Característica 16: Institución y entorno	Contexto Estratégico Mapa de riesgos
5.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 5.1 Compromiso de la dirección	1.Control estratégico 1.1 Ambiente de control 1.2 Direccionamiento estratégico		Característica : 25 Administración y gestión y funciones institucionales Característica : 27 Capacidad de gestión	Macroproceso Direccionamiento Macroproceso Planeación Estratégica Estructura Organizacional Contexto Estratégico Plan de Desarrollo 2005-2015 Código del Buen Gobierno Acuerdos, Compromisos y Protocolos en el Contexto de un Sistema Ético - Bioético en la Universidad del Quindío. Política y objetivos estratégicos y de calidad Revisiones por la dirección Plan estratégico Acuerdos y planes anuales de gestión Macroproceso Gestión Humana Manual de Funciones Políticas institucionales de capacitación

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMAS	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
5.2 Enfoque al cliente	1.Control estratégico 1.2Direccionamiento estratégico	Característica : 6 Participación en actividades de formación integral	Característica : 3 Formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Institucional	Macroproceso Planeación estratégica Macroproceso Comunicación Estratégica Rendición de cuentas a la ciudadanía Macroproceso Gestión de Bienestar Institucional. Programas de bienestar institucional Macroproceso Gestión de Calidad: Matriz de identificación y control del producto y/o servicio no conforme Encuestas de Satisfacción del usuario Macroproceso Gestión Documental: Procedimiento de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y otros Macroproceso de Investigación: Semilleros de investigación Auxiliares de Investigación Jóvenes investigadores Estudiantes investigadores Macroproceso de Docencia: Auxiliares de docencia Eventos Académicos Macroproceso Apoyo Académico Publicación de trámites y servicios

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMA	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
5.3 Política de Calidad	1. Control estratégico 1.1 Ambiente de control 1.2 Direccionamiento estratégico	Característica 1: Misión y Proyecto Institucional	Característica 1: Coherencia y pertinencia de la misión Característica 2: Orientaciones y estrategias del proyecto institucional	Macroproceso Direccionamiento: SIG política de calidad, objetivos institucionales y de calidad, misión y visión Proyecto Educativo Institucional
5.4 Planificación	1. Control estratégico 1.2 Direccionamiento estratégico	Característica 1: Misión y Proyecto Institucional	Característica 2: Orientaciones y estrategias del proyecto institucional	Macroproceso Direccionamiento: Contexto Estratégico SIG política de calidad, objetivos institucionales, misión y visión Proyecto Educativo Institucional Plan de Desarrollo 2005-2015 Plan estratégico
5.5.3 Comunicación interna	2. Control de gestión 2.1 Componente de información 2.2 Componente comunicación pública	Característica 34: Sistemas de comunicación información	Característica 20: Sistemas de información Característica 26: Procesos de comunicación interna	Macroproceso Comunicación Estratégica: Política de comunicaciones de la Universidad del Quindío Matriz de flujos de comunicación interna Matriz de medios de comunicación informativa Política de confidencialidad Matriz de flujos y sistemas de información Transparencia Macroproceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMA	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
6.1 Provisión de los recursos	1.Control estratégico 1.2 Direccionamiento estratégico	Característica 24: Recursos bibliográficos Característica 26: Recursos de apoyo docente	Característica 29: Recursos de apoyo académico Característica 30: Recursos físicos Característica 31: Recursos financieros Característica 32: Gestión financiera y presupuestal Característica 33: Presupuesto y funciones sustantivas Característica 34: Organización para el manejo financiero	Macroproceso Gestión Biblioteca: Recursos de información impresos y digitales Servicios de información Macroproceso Gestión de Recursos Académicos Apoyos audiovisuales Cursos virtuales Publicaciones impresas Macroproceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación: Salas de sistemas Macroproceso de Docencia Laboratorios Sitios de práctica Macroproceso de Investigación Dotación de equipos y reactivos para el desarrollo proyectos de investigación Macroproceso Administración del Campus: Plan de Desarrollo físico Zonas de estudio Mantenimientos planta física, equipos de laboratorio Macroproceso Planeación Estratégica: Plan de Desarrollo 2005-2015 Proyectos de Inversión (POAI) Macroproceso Gestión Financiera: Presupuesto y Contabilidad Compras y Suministros

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMA	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
6.2 Talento Humano	1. Control estratégico 1.1 Ambiente de control	<p>Característica 8: Selección, vinculación y permanencia de los profesores</p> <p>Característica 9: Estatuto profesoral</p> <p>Característica 10: Número, dedicación, nivel de formación y experiencia de los profesores</p> <p>Característica 11: Desarrollo profesoral</p> <p>Característica 33: Organización, administración y gestión del programa</p> <p>Característica 35: Dirección del programa</p>	<p>Característica 7: Deberes y derechos del profesorado</p> <p>Característica 8: Planta profesoral</p> <p>Característica 9: Carrera docente</p> <p>Característica 11: Interacción Académica de los profesores</p> <p>Característica 18: Articulación de funciones</p> <p>Característica 10: Desarrollo profesoral</p> <p>Característica 21: evaluación de directivas, profesores y personal administrativo</p>	<p>Macroproceso Direccionamiento y Planeación estratégica: Estructura organizacional</p> <p>Macroproceso Gestión Humana: Estatuto administrativo Manual de funciones y competencias laborales Políticas y planes institucionales de capacitación Políticas de ingreso, permanencia y retiro Programa de inducción y reinducción Evaluación del desempeño Contratación docente, historia laboral docentes, Evaluación docente Bienestar laboral Evaluación administrativos, Producción docente, Formación y capacitación profesoral, Estatuto docente, Estatuto General</p> <p>Macroproceso Proyección Social: Procesos relacionados relaciones internacionales</p>

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMA	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
6.3 Infraestructura	2.Control de gestión 2.2 Componente de información	Característica 25: Recursos informáticos y de comunicación Característica 26: Recursos de apoyo docente	Característica 20: Sistemas de información Característica 29: Recursos de apoyo académico Característica 30: Recursos físicos	Macroproceso Planeación y Desarrollo Plan de Desarrollo 2005-2015 Macroproceso Administración del Campus: Plan de Desarrollo Físico Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) Planes preventivos y correctivos de infraestructura Zonas de estudio Mantenimiento y adecuación de planta física y equipos de laboratorio Macroproceso de Docencia Laboratorios, sitios de práctica Macroproceso de Investigación Dotación de equipos y reactivos para el desarrollo proyectos de investigación Macroproceso Gestión Biblioteca: Recursos de información impresos y digitales Servicios de información Macroproceso Gestión de Recursos Académicos Apoyos audiovisuales, cursos virtuales y publicaciones impresas Macroproceso Gestión TICS: Plan de Desarrollo Tecnológico Salas de sistemas, gestión de soporte a servicios y mantenimiento de equipos de computo Sistemas de información administrativos y académicos e infraestructura tecnológica Macroproceso Comunicación Estratégica: Comunicación interna y externa

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMA	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
6.4 Ambiente de trabajo	1.Control estratégico 1.2 Direccionamiento estratégico	Característica 26: Recursos de apoyo docente	Característica 22: Clima Institucional Característica 23: Estructura del bienestar Institucional Característica 24: Recursos para el bienestar Institucional	Macroproceso Administración del Campus: Mantenimiento y adecuación de planta física Zonas de estudio Macroproceso Gestión Humana: Reglamento de Higiene y Seguridad industrial de la Universidad del Quindío. Programa de salud ocupacional Brigadas de Emergencia Macroproceso Gestión Financiera: proceso compras Macroproceso Gestión de Bienestar Institucional: Programas de Bienestar Institucional: Bienestar laboral, de salud, preventivos, culturales, recreativos, artísticos, , deportivos, psicológicos y apoyo académico
7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	1.Control estratégico 1.2 Direccionamiento estratégico	Característica 2: Proyecto Educativo del Programa	Característica 13: Programas de pregrado, posgrado y educación continua Característica 28: Procesos de creación, modificación y extensión de programas académicos	Macroproceso Gestión de calidad Manual de calidad y operaciones Mapa de procesos Políticas de operación de los macroprocesos Macroproceso de Docencia: Proyecto Educativo de Programa Registro calificado Autoevaluación Calendario Académico Agenda docente Macroproceso Proyección Social: Educación continuada

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMA	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
7.2 Procesos relacionados con el cliente	2. Control de gestión 2.2 Información 2.3 Comunicación pública	Características definidas por la Universidad para la prestación del servicio educativo: 6, 7, 10, 11, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 29, 30, 31 y 32	Características definidas por la Universidad para la prestación del servicio educativo: 4, 5, 6, 12, 14, 15, 17 y 29	<p>Macroproceso de Docencia: Características del servicio, prestación del servicio, investigación formativa, autoevaluación</p> <p>Macroproceso Gestión de calidad: Encuestas de satisfacción del usuario</p> <p>Macroproceso Gestión Documental: Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y publicaciones administrativas</p> <p>Macroproceso de Investigación: Auxiliares de investigación, semilleros de investigación, jóvenes investigadores e investigaciones</p> <p>Macroproceso Gestión de Bienestar Institucional: Estudio económico, apoyo económico para la movilidad de estudiante</p> <p>Macroproceso Gestión Biblioteca: Recursos (bases de datos y material especializado) y servicios especializados</p> <p>Macroproceso Gestión TICS: Salas de sistemas, equipos Informáticos, sistemas de información, página web, correo institucional</p> <p>Macroproceso Planeación Estratégica: Rendición de la cuenta, transparencia en la gestión, sistemas de información: Sist Universitario Estatal (SUE), Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior (SPADIES), Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SAEES indicadores SUE</p> <p>Macroproceso Apoyo académico: Trámites y servicios en línea</p> <p>Macroproceso comunicación estratégica: Política de comunicación, emisora, carteleras, boletines, periódicos y promoción de programas</p> <p>Macroproceso Gestión de Recursos Académicos: Circuito cerrado de TV, apoyos audiovisuales, cursos virtuales y publicaciones impresas</p> <p>Macroproceso Gestión Jurídica: Administración de convenios</p> <p>Macroproceso Proyección Social: Procesos relacionados con egresados y relaciones internacionales, educación comunitaria</p> <p>Macroproceso Gestión Financiera: Estatuto de contratación y Manual de presupuesto</p>

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMA	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
7.3 Diseño y Desarrollo	2. Control de gestión 2.1 Actividades de control	Decreto 1295 de 2010 Característica 23 : Extensión o Proyección Social	Decreto 1295 de 2010 Característica 16 Institución y entorno Característica 28 Procesos de creación, modificación y extensiones de programas académicos	Documento Diseño y Desarrollo
7.4 Compras	1. Control Estratégico 1.2 Direccionamiento Estratégico 2. Control de gestión 2.3 Comunicación Pública	Característica 30: Compromiso con la investigación, la innovación y la creación artística y cultural Característica 38: Recursos físicos Característica 40: Administración de los recursos	Característica : 8 Planta Profesoral Característica 15 Investigación Característica 21 Criterios para la evaluación académica para la producción de docentes e investigadores y de la gestión del desempeño administrativo	Macroproceso de Investigación Dotación de equipos y reactivos para el desarrollo proyectos de investigación Macroproceso Gestión Financiera: Presupuesto y Contabilidad, compras y suministros, evaluación de proveedores, controles legales y administrativos para asegurar el manejo de recursos y publicidad de la contratación
7.5 Producción y prestación del servicio	2. Control de gestión 2.1 Actividades de control 3 Control de evaluación 3.1 Autoevaluación	Factor 4 Característica 18: Interdisciplinariedad Característica 19: Metodologías de enseñanza y aprendizaje Característica 20: Sistema de evaluación de estudiantes Característica 29: Investigación formativa	Característica 12: Interdisciplinariedad, flexibilidad y evaluación del currículo Característica 14: Formación para la investigación Característica 15 Investigación	Macroproceso de Docencia: Características del servicio Prestación del servicio Macroproceso de Investigación Contexto estratégico Macroprocesos Puntos de control en procedimientos Política de administración de riesgos Mapa de riesgos

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMA	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
<p>8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p>8.2.2 Auditoría interna</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de procesos</p>	<p>2. Control de gestión</p> <p>2.1 Actividades de gestión</p> <p>2.2 Información</p> <p>2.3 Comunicación pública</p> <p>3. Control de evaluación</p> <p>3.1 Autoevaluación</p> <p>3.2 Evaluación independiente</p>	<p>Encuestas de autoevaluación dirigidas: profesores, estudiantes, egresados, empleadores, director, administrativos.</p>	<p>Encuestas de autoevaluación dirigidas: profesores, estudiantes, egresados, empleadores, director, administrativos.</p>	<p>Macroproceso de Docencia: Encuestas de autoevaluación</p> <p>Macroproceso Direccionamiento Estratégico: Autoevaluación de macroprocesos a través de informes de gestión</p> <p>Informe peticiones, quejas y reclamos</p> <p>Macroproceso Gestión de Calidad: Encuestas de satisfacción del usuario</p> <p>Auditorías internas de calidad</p> <p>Indicadores de procesos</p> <p>Puntos de control de procedimientos</p> <p>Planes de mejoramiento</p> <p>Macroproceso Control Interno: Auditorías de gestión</p> <p>Macroproceso Gestión Financiera Evaluación de los proveedores</p>
<p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio</p>	<p>3. Control de evaluación</p> <p>3.1 Autoevaluación</p>		<p>Característica 16: Institución y entorno</p>	<p>Macroproceso Direccionamiento Estratégico: Autoevaluación de macroprocesos a través de informes de gestión</p> <p>Macroproceso de Investigación: Revista de investigaciones</p> <p>Macroproceso Proyección Social: Educación continuada</p> <p>Macroproceso Comunicación Estratégica: Comunicación interna y externa</p>

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMA	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
8.3 Control del producto y/o servicio no conforme	2. Control de gestión 2.1 Actividades de control	Características definidas por la Universidad para la prestación del servicio educativo 6, 10, 11, 16, 17, 19, 23, 24, 29, 30, 31 y 32	Características definidas por la Universidad para la prestación del servicio educativo: 4, 5, 6, 12, 14, 15, 17 y 29	<p>Macroproceso de Docencia: Características del servicio, prestación del servicio, investigación formativa, encuestas de satisfacción del usuario, encuestas de autoevaluación y procedimiento de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y otros</p> <p>Macroproceso de Investigación: Auxiliares de investigación, semilleros de investigación, jóvenes investigadores y revista de investigaciones</p> <p>Macroproceso Gestión de Bienestar Institucional: Estudio económico, apoyo económico para la movilidad de estudiantes</p> <p>Macroproceso Gestión Biblioteca: Recursos (bases de datos y material especializado) y servicios especializados</p> <p>Macroproceso Gestión TICSS Salas de sistemas y equipos Informáticos</p> <p>Macroproceso Gestión de Recursos Académicos: Apoyos audiovisuales, cursos virtuales y publicaciones impresas</p> <p>Macroproceso Gestión Jurídica: Administración de convenios</p> <p>Macroproceso Proyección Social: Procesos relacionados con egresados y relaciones internacionales, educación continuada</p> <p>Macroproceso Calidad: Matriz de identificación del producto y/o servicio no conforme</p>

NTC GP 1000	MECI Subsistema /componente	GUÍA CNA PROGRAMA	GUÍA CNA INSTITUCIONAL	REFERENTES INSTITUCIONALES
8.4 Análisis de datos	2. Control de gestión 2.2 Información		Característica 16: Institución y entorno	Macroproceso de Investigación: Revista de investigaciones Macroproceso Proyección Social: Educación continuada Macroproceso Comunicación Estratégica: Comunicación interna y externa
8.5.1 Mejora continua	3. Control de evaluación 3.3 Componente planes de mejoramiento	Característica 22: Evaluación y autorregulación del programa	Característica 18: Articulación de funciones Característica 19: Sistemas de autoevaluación	Macroproceso de Docencia: Proceso de autoevaluación de programas académicos e institucional Planes de mejoramiento resultado del proceso de autoevaluación de programa, por macroproceso e institucional
8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción Preventiva	3. Control de evaluación 3.3 Componente planes de mejoramiento	Plan de mejoramiento	Plan de mejoramiento	Macroproceso de Docencia: Planes de mejoramiento resultado del proceso de autoevaluación Acciones correctivas, preventivas y de mejora

The background features a dynamic, abstract design with flowing, organic lines in various shades of green, from light lime to deep forest green, set against a white background. The lines create a sense of movement and depth, resembling stylized waves or a modern architectural structure.

4. ARTICULACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS CON LAS GUÍAS DEL CNA



SIG DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	GUÍA CNA PROGRAMAS	GUÍA CNA INSTITUCIONAL
Macroproceso Dirección	Característica 1: Misión y Proyecto Institucional	Característica 1: Coherencia y pertinencia de la misión Característica 2: Orientaciones y estrategias del proyecto institucional Característica 25: Administración y gestión y funciones institucionales Característica 27: Capacidad de gestión
Macroproceso Comunicación Estratégica	Característica 34: Sistemas de comunicación e información	Característica 16: Institución y entorno Característica 20: Sistemas de información Característica 26: Procesos de comunicación interna



SIG DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	GUÍA CNA PROGRAMAS	GUÍA CNA INSTITUCIONAL
Macroproceso de Docencia	<p>Característica : 3 Relevancia Académica y Pertinencia Social del Programa</p> <p>Característica 6: Participación en actividades de formación integral</p> <p>Característica 18: Interdisciplinariedad</p> <p>Característica 19: Metodologías de enseñanza y aprendizaje</p> <p>Característica 20: Sistema de evaluación de estudiantes</p> <p>Característica 22: Evaluación y autorregulación del programa</p> <p>Característica 26: Recursos de apoyo docente</p>	<p>Característica 3: Formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Institucional</p> <p>Característica 12: Interdisciplinariedad, flexibilidad y evaluación del currículo</p> <p>Característica 18: Articulación de funciones</p> <p>Característica 19: Sistemas de autoevaluación</p> <p>Característica 29: Recursos de apoyo académico</p>



SIG DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	GUÍA CNA PROGRAMAS	GUÍA CNA INSTITUCIONAL
Macroproceso de investigación	<p>Característica 6: Participación en actividades de formación integral</p> <p>Característica 26: Recursos de apoyo docente</p> <p>Característica 29: Investigación formativa</p> <p>Característica 30: compromiso con la investigación, la innovación y la creación artística y cultural</p>	<p>Característica 3 Formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Institucional</p> <p>Característica 14: Formación para la investigación</p> <p>Característica 15 : Investigación</p> <p>Característica 16: Institución y entorno</p> <p>Característica 29: Recursos de apoyo académico</p>
Macroproceso de Proyección Social (relaciones internacionales, egresados)	<p>Característica 23: Extensión o Proyección Social</p> <p>Característica 27: Inserción del programa en contextos académicos nacionales e internacionales</p> <p>Característica 28: Relaciones externas de profesores y estudiantes</p> <p>Característica 36: seguimiento de los egresados</p> <p>Característica 37: impacto de los egresados en el medio social y académico</p>	<p>Característica 11: Interacción Académica de los profesores</p> <p>Característica 13 Programas de pregrado, posgrado y educación continua</p> <p>Característica 16 Institución y entorno</p> <p>Característica 28: Procesos de creación, modificación y extensión de programas académicos</p>



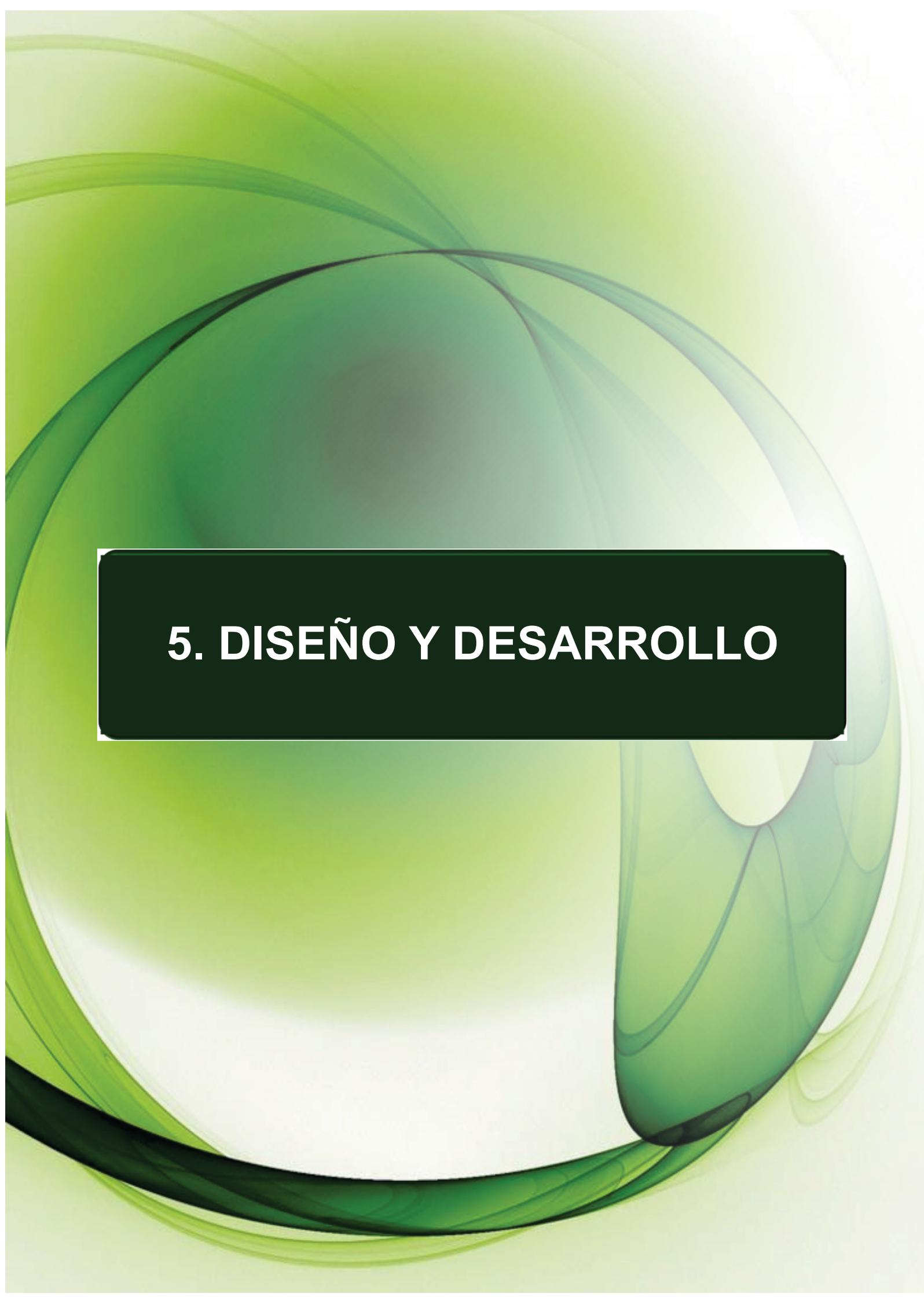
SIG DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	GUÍA CNA PROGRAMAS	GUÍA CNA INSTITUCIONAL
Macroproceso Administración del Campus	Característica 26: Recursos de apoyo docente	Característica 30: Recursos físicos
Macroproceso de Gestión Humana (estímulos e incentivos)	<p>Característica 12: Estímulos a la docencia, investigación, creación artística y cultural, extensión o proyección social y a la cooperación internacional</p> <p>Característica 13: Producción, pertinencia, utilización e impacto de material docente</p> <p>Característica 14: Remuneración por méritos</p>	<p>Característica 7: Deberes y derechos del profesorado</p> <p>Característica 8: Planta profesoral</p> <p>Característica 9: Carrera docente</p> <p>Característica 18: Articulación de funciones</p> <p>Característica 10: Desarrollo profesoral</p> <p>Característica 21: evaluación de directivas, profesores y personal administrativo</p> <p>Característica 22: Clima Institucional</p>



SIG DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	GUÍA CNA PROGRAMAS	GUÍA CNA INSTITUCIONAL
Macroproceso de Gestión de apoyo académico	<p>Característica 4: Mecanismos de selección e ingreso</p> <p>Característica 5: Estudiantes admitidos y capacidad institucional</p>	<p>Característica 5. Admisión y permanencia de estudiantes</p> <p>Sistemas de estímulos y créditos para estudiantes</p> <p>Característica 6.</p>
<p>Macroproceso Gestión Financiera</p> <p>Macroproceso Planeación Estratégica</p>	<p>Característica 26: Recursos de apoyo docente</p>	<p>Característica 31 : Recursos financieros</p> <p>Característica 32: Gestión financiera y presupuestal</p> <p>Característica 33: Presupuesto y funciones sustantivas</p> <p>Característica 34: Organización para el manejo financiero</p>



SIG DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	GUÍA CNA PROGRAMAS	GUÍA CNA INSTITUCIONAL
Macroproceso de Bienestar Institucional	Característica 6: Participación en actividades de formación integral Característica 31: políticas, programas y servicios de bienestar universitario Característica 32: permanencia y retención estudiantil	Característica 3: Formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Institucional Característica 23: Estructura del bienestar Institucional Característica 24: Recursos para el bienestar Institucional
Macroproceso Gestión Biblioteca	Característica 24: Recursos bibliográficos Característica 26: Recursos de apoyo docente	Característica 20: Sistemas de información Característica 29: Recursos de apoyo académico
Macroproceso Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Característica 25: Recursos informáticos y de comunicación Característica 26: Recursos de apoyo docente Característica 34: Sistemas de comunicación e información	Característica 20: Sistemas de información Característica 26: Procesos de comunicación interna Característica 29: Recursos de apoyo académico
Macroproceso Gestión de Recursos Académicos	Característica 26: Recursos de apoyo docente	Característica 29: Recursos de apoyo académico

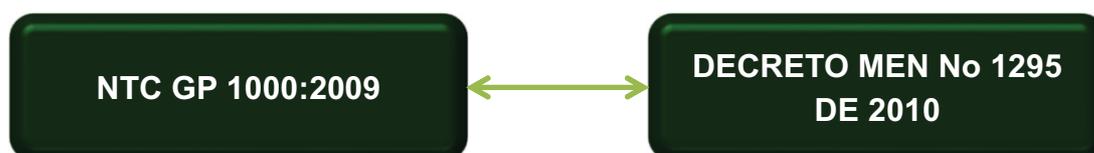
The background features a dynamic, abstract design with flowing, organic lines in various shades of green, from light lime to deep forest green, set against a white background. The lines create a sense of movement and depth, resembling stylized waves or a modern architectural structure.

5. DISEÑO Y DESARROLLO

DESCRIPCIÓN MATRIZ DE ARMONIZACIÓN NORMA NTC GP 1000: 2009 Y EL DECRETO 1295 MEN DE 2010

La norma NTC GP 1000 en su capítulo 7 numeral 7.3 establece los requisitos para el diseño y desarrollo, la planificación, los elementos de entrada, los resultados, la revisión, verificación, validación y control de cambios, aspectos cuya terminología no es familiar dentro del lenguaje académico, pero que guardan correspondencia con los procesos de aseguramiento de la calidad que realizan los programas académicos para la obtención o renovación de los registros calificados; por lo cual la institución elaboró la siguiente matriz con el fin de establecer correspondencias entre el requisito 7.3 de la Norma NTC GP 1000: 2009 y las acciones que realiza la universidad para responder a lo establecido en el Decreto MEN 1295 de 2010 que a la fecha reglamenta el registro calificado.

ARTICULACIÓN DE NTCGP 1000:2009 Y DECRETO MEN 1295 DE 2010



NORMA NTC GP1000	DECRETO MEN 1295 DE 2010
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	La propuesta del diseño se puede evidenciar en el documento maestro desarrollado por la Universidad para solicitar el registro calificado de los programas académicos ante el MEN quien delega este procedimiento a la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES).
7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	El diseño y desarrollo tiene definidas las actividades en el procedimiento M.DO-02.01.01 diseño y aprobación de un programa académico (Registro Calificado), en el cual se definen las responsabilidades y autoridades, de acuerdo con los estatutos y manuales establecidos dentro de la organización

ARTICULACIÓN DE NTCGP 1000:2009 Y DECRETO MEN 1295 DE 2010



NORMA NTC GP1000	DECRETO MEN 1295 DE 2010
7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA DEL DISEÑO	PEI, PDI, PEF, Política Académica y Curricular, estatutos institucionales, estudios de viabilidad, referencias Nacionales o Internacionales de programas académicos afines, disposiciones CNA, Guías de autoevaluación programa, informes anteriores de visitas de pares, resultados de encuestas.
7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Actas de los Consejos Curriculares o de Facultad donde se presenta y aprueba la iniciativa, actas del Consejo Académico donde se avala la iniciativa, Acuerdo del Consejo Superior por medio del cual se crea el programa académico, Actas de los Consejos Curriculares y de Facultad donde se aprueban los documentos maestros para registro calificado o renovación, microcurrículos, informe de la visita de pares académicos y Resolución del Ministerio de Educación Nacional otorgando o negando el registro calificado.

ARTICULACIÓN DE NTCGP 1000:2009 Y DECRETO MEN 1295 DE 2010

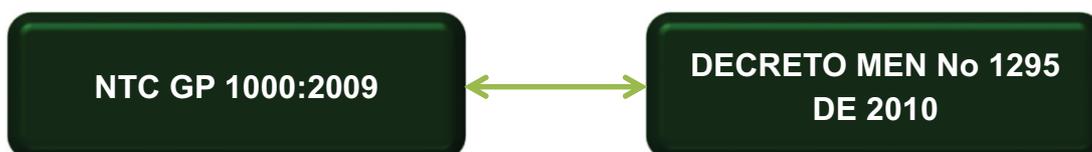
NTC GP 1000:2009



**DECRETO MEN No 1295
DE 2010**

NORMA NTC GP1000	DECRETO MEN 1295 DE 2010
<p>7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</p>	<p>Los Consejos Curricular y de Facultad son los responsables de la revisión y actualización del currículo y las demás condiciones de calidad exigidas por el Ministerio de Educación Nacional y de la normatividad y lineamientos internos vigentes. En el proceso de autoevaluación se realiza revisión y seguimiento de las condiciones de calidad.</p>
<p>7.3 .5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</p>	<p>Esta actividad la desarrolla en primera instancia la Vicerrector Académica y en segunda los pares académicos designados por el Ministerio de Educación Nacional, quienes verifican las condiciones de calidad del programa académico. Los programas académicos también realizan verificación de sus condiciones de calidad en sus procesos internos de autorregulación y autoevaluación, a través de: Reuniones del Consejo Curricula entrevistas y aplicación de encuestas dirigidas a la comunidad académica con el fin de tomar las acciones de mejora correspondientes.</p>

ARTICULACIÓN DE NTCGP 1000:2009 Y DECRETO MEN 1295 DE 2010



NORMA NTC GP1000	DECRETO MEN 1295 DE 2010
7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	<p>Esta actividad es realizada por pares académicos designados por el MEN, quienes verifican las condiciones de calidad del programa académico presentado y validan la oferta del programa en funcionamiento a través de la percepción de profesores, estudiantes, egresados y empleadores y remiten informe a CONACES, quien a su vez emite un concepto con su recomendación, dirigido al MEN, el cual otorga o rechaza el registro calificado del programa.</p>
7.3.7 CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	<p>Este control se establece en el procedimiento M.DO-02.01.03 Modificación y Actualización del Currículo ó del Plan de Estudios. Además, el MEN en el artículo 42 del Decreto 1295 de 2010 reglamenta: Modificaciones a programas.</p>



6. MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CONCEPTO DE SERVICIO NO CONFORME

CONCEPTO	DEFINICIÓN	EJEMPLO
SERVICIO NO CONFORME	Es todo servicio prestado por la Universidad a sus usuarios, que no cumplen con las características o condiciones establecidas.	<p>Incumplir con las actividades académicas programadas, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">No dar clase a los estudiantesNo brindar asesoría en los horarios establecidos <p>Que un funcionario se enferme o ausente y no pueda brindar la atención.</p> <p>La forma de controlar el servicio no conforme es tener plan B, por ejemplo dejar a otras personas encargadas de nuestras funciones.</p> <p>Si un servicio no conforme se presenta varias veces o es muy grave se debe tomar una acción correctiva.</p>

DESCRIPCIÓN MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

La matriz establece la relación entre algunas características de calidad de los lineamientos para la acreditación de programas del CNA y la forma como se realiza la revisión para el cumplimiento de las mismas, así como los posibles servicios no conformes que se pueden presentar y las acciones para su tratamiento.

ARTICULACIÓN DE GUÍA CNA – SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	QUIEN REvisa	COMO EFECTÚA LA REVISIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO SUGERIDO	RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO
FORMACIÓN INTEGRAL (Característica 6)	Consejo Curricular Comité de autoevaluación del programa	Confrontación de las políticas institucionales y de programa en lo relacionado con la formación integral y la planeación y desarrollo de actividades encaminadas para tal fin.	Cada dos años	No promover en el programa la participación de los estudiantes en actividades académicas, en grupos o centros de estudio, en actividades artísticas, deportivas, proyectos de desarrollo empresarial –incluida la investigación aplicada y la innovación- y otras de formación complementaria, en un ambiente académico propicio para la formación integral.	REPROCESO: Divulgar y promover la participación de los estudiantes en actividades de tipo académico, investigativo, artístico, deportivo y otras de formación complementaria Evaluación del PEP	Consejo Curricular Comité de autoevaluación del programa
INVESTIGACIÓN FORMATIVA (Característica 29)	Consejo Curricular Comité de autoevaluación del programa	Confrontación de la normatividad institucional y de programa en relación con la formación en procesos de investigación frente a los espacios académicos establecidos en el plan de estudios, las prácticas académicas y el dinamismo a través de grupos y semilleros de investigación.	Cada dos años	Incumplimiento de las actividades programadas en función de la investigación formativa	REPARACIÓN: Realizar las actividades programadas en la investigación formativa	Consejo Curricular Comité de autoevaluación del programa

ARTICULACIÓN DE GUÍA CNA – SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	QUIEN REvisa	COMO EFECTÚA LA REVISIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO SUGERIDO	RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO
INVESTIGACIÓN FORMATIVA (Característica 29)	Consejo Curricular Comité de autoevaluación del programa	Confrontación de la normatividad institucional y de programa en relación con la formación en procesos de investigación frente a los espacios académicos establecidos en el plan de estudios, las prácticas académicas y el dinamismo a través de grupos y semilleros de investigación.	Anual	No promover la vinculación de estudiantes como auxiliares de investigación, integrantes de semilleros de investigación y/o grupos de investigación y jóvenes investigadores.	Reparación: Promover la vinculación de estudiantes como auxiliares de investigación, integrantes de semilleros de investigación y/o grupos de investigación y jóvenes investigadores Evaluación del PEP	Consejo Curricular
FLEXIBILIDAD CURRICULAR (Característica 17)	Consejo Curricular Consejo de Facultad	Confrontar el plan de estudios con los requerimientos legales, institucionales, del usuario y la sociedad, con el fin de actualizarlos y contextualizarlos, mediante el ajuste de los contenidos de los espacios académicos y la posibilidad de movilidad estudiantil interna o externa.	Cada dos años	Falta de revisión y actualización del currículo y el plan de estudio, respondiendo a las exigencias internas y externas que permitan la movilidad estudiantil, validaciones, homologaciones, entre otros.	Reparación: revisar y actualizar el plan de estudio y el currículo de acuerdo con las exigencias internas y externas referentes a la movilidad estudiantil, validaciones y homologaciones.	Consejo de Curricular Consejo de Facultad
					Concesión: Concertar con el usuario otras posibilidades para la movilidad, validaciones, entre otros.	Consejo de Curricular Profesor

ARTICULACIÓN DE GUÍA CNA – SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	QUIEN REvisa	COMO EFECTÚA LA REVISIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO SUGERIDO	RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO
INTERDISCIPLINARIEDAD (Característica 18)	Consejo Curricular Consejo de Facultad	Verificando la aplicabilidad de criterios y políticas del programa e institucionales en relación con la interdiscipliniedad en espacios académicos y actividades curriculares que garantizan la participación de profesores y estudiantes en la solución de problemas pertinentes.	Anual	Falta de promoción de actividades académicas (Curriculares, extracurriculares, de investigación y de extensión) donde se analicen de forma interdisciplinaria posibles soluciones a problemas del programa y del entorno, con integrantes de la comunidad académica interna y externa.	Reproceso: Socialización de políticas y lineamientos sobre interdiscipliniedad del programa e institucionales a la comunidad académica. Evaluación del PEP	Director de Programa
					Reproceso: Promover actividades de tipo interdisciplinario con el fin de estimular la interacción de la comunidad académica con otras áreas del conocimiento con el fin de dar respuestas a diversa situaciones problema.	Consejo Curricular

CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	QUIEN REvisa	COMO EFECTÚA LA REVISIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO SUGERIDO	RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO
FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL (Característica 16, 19)	Consejo Curricular Vicerrectoría Académica	Verificar la correspondencia entre el desarrollo de las actividades académicas y la programación para el semestre en lo relacionado con la formación académica profesional de los estudiantes	Durante el semestre	Entrega inoportuna del microcurrículo del espacio académico	Reparación: Entregar el microcurrículo del espacio académico al estudiante, de acuerdo con los lineamientos institucionales	Docente
				Falta de un Profesor a clase	Concesión: Proponer otra fecha para la orientación del tema o dejar asignadas otras actividades como lecturas, talleres, trabajos, entre otras	Docente Director
				Incumplimiento en los horarios establecidos para clases y asesorías (Profesores de planta y ocasionales)	Reparación: Diálogo por parte del Director de Programa con el Profesor con el fin de que se cumpla con los horarios establecidos	Docente Director
				Incumplimiento en la orientación de los contenidos descritos en el microcurrículo del espacio académico.	Concesión: Proponer estrategias para que los Estudiantes se nivelen en los contenidos, establecidos en el microcurrículo.	Docente Director
				No entregar en el tiempo establecido los resultados de evaluaciones y demás actividades académicas asignadas a los estudiantes.	Reparación: Diálogo por parte del Director del Programa con el Profesor, con el fin de que se realice la entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones y demás actividades académicas a los estudiantes.	Director del Programa – Profesor.

ARTICULACIÓN DE GUÍA CNA – SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	QUIEN REVISIA	COMO EFECTÚA LA REVISIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO SUGERIDO	RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO
PROFESORES COMPETENTES	Director de Programa Consejo Curricular Consejo de Facultad Consejo Académico	Revisar que las personas que se inscriben en las convocatorias para cargos docentes tengan el perfil establecido	De acuerdo con el cronograma establecido	Docentes sin las competencias pedagógicas necesarias para orientar los espacios académicos	<p>Reparación: Diálogo con los docentes por parte del Director</p> <p>Reparación: Proporcionar formación o tomar otras acciones para que se logre la competencia necesaria</p>	Director del Programa Docentes
		Resultados evaluación de desempeño docente	De acuerdo con la periodicidad establecida	Docentes con evaluación deficiente de desempeño	<p>Reproceso: De acuerdo con lo establecido en el estatuto docente y normas pertinentes.</p> <p>Reproceso: Programar capacitaciones, de acuerdo al Plan de Formación Pedagógica, además de estrategias propias del programa</p>	De acuerdo con lo establecido en el estatuto docente y en la normatividad en particular

CUANDO SE PRESENTA UN SERVICIO NO CONFORME SE DEBE REGISTRAR EN EL SIGUIENTE FORMATO
RUTA: SIG - MAPA DE PROCESOS - GESTIÓN DE CALIDAD

 UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO				
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
	REPORTE Y ATENCIÓN A SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (DESCRIPCIÓN Y TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)				
Código:	E-GC-04.F.02	Versión:	5	Fecha aprobación:	21/06/2013
NOMBRE DEL MACROPROCESO:				CONSECUTIVO:	
REPORTE Y ATENCIÓN A SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL					
Fecha de identificación de la situación presentada en el proceso educativo:			Nombre y cargo del funcionario que identifica la situación presentada en el proceso educativo:		
Descripción o reporte de la situación presentada en el proceso educativo					
ATENCIÓN A SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL					
Reasignación en el proceso educativo (Concesión)	<input type="checkbox"/>	Corrección	<input type="checkbox"/>	Reproceso	<input type="checkbox"/>
Descripción del tratamiento a la situación presentada en el proceso educativo					
Fecha de tratamiento:			Funcionario Responsable:		

The background features a soft gradient from light green to white, overlaid with several large, overlapping, semi-transparent green circles and arcs that create a sense of motion and depth. A dark green rounded rectangle is centered horizontally, containing the text.

7. INDICADORES

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES

Los indicadores son herramientas de control que permiten monitorear los objetivos trazados en la institución, la información se presenta en forma de datos que ayudan a la medición de una actividad, proceso o acción determinada.

El indicador debe proporcionar información suficiente y relevante para no sesgar su análisis, debe ser oportuno y permitir la toma de decisiones y el control efectivo; el indicador es objetivo y preciso, no comporta juicios de valor en su resultado.

Los indicadores establecen una relación entre variables cuantitativas o cualitativas, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de los objetivos y las metas previstos¹.

1. Definiciones tomadas de la página web de la Universidad del Quindío, SIG, capacitaciones y cursos, capacitación de indicadores.



2. Definiciones tomadas de la página web de la Universidad del Quindío, SIG, capacitaciones y cursos, capacitación de indicadores.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

ARTICULACIÓN FORMATOS PLAN DE MEJORAMINETO

De las diferentes evaluaciones y auditorías que le hacen a la institución tanto internas como externas se derivan informes que resaltan las fortalezas y las debilidades, frente a lo cual la institución disponía de diferentes formatos de plan de mejoramiento para establecer acciones encaminadas a la mejora, con el propósito de articular los formatos se elaboró un plan de mejoramiento institucional que se ajusta para dar respuesta en los diferentes casos, a través del establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

REGISTRO CALIFICADO	ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD	GESTIÓN DE CALIDAD	MECI-CONTROL INTERNO
Observaciones y recomendaciones de los pares	Fortalezas y Recomendaciones de mejora	Aspectos Relevantes No conformidad	Hallazgos y recomendaciones
ACCIONES: CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			

PLAN DE MEJORAMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO, ES IMPORTANTE PROFUNDIZAR EN LOS SIGUIENTES CONCEPTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009

CONCEPTO	DEFINICIÓN	EJEMPLO
NO CONFORMIDAD	Incumplimiento de un requisito	No cumplir con los pasos establecidos en los procedimientos. No ofrecer el espacio de práctica docente a los estudiantes de la Facultad de Educación sabiendo que es algo de ley.
ACCIÓN CORRECTIVA	Acción tomada para eliminar las causas de un problema o debilidad detectado	Si una secretaria presenta dificultad en el manejo de EXCEL lo que ha ocasionado problemas en la entrega de información, entonces se orientan capacitaciones con el fin de que adquiera las habilidades en el manejo de la herramienta.

CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

CONCEPTOS DE LA NORMA

CONCEPTO	DEFINICIÓN	EJEMPLO
ACCIÓN PREVENTIVA	Acción tomada para eliminar las causas de una situación potencial no deseable	Puede ocurrir que no le renueven a un programa la acreditación de alta calidad, entonces se toman acciones con el fin mantener e incrementar las condiciones de calidad.
ACCIÓN DE MEJORA	Es toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales.	Una acción de mejora ayuda al corredor a ir más rápido, mientras que las acciones correctivas y preventivas le ayudan a tropezar menos.

9. PREGUNTAS QUE PUEDEN REALIZARSE EN LAS AUDITORÍAS

Hay auditorías internas y externas, las internas las realizan los departamentos de control interno, la auditorías externas las realizan ICONTEC y las contraloría

PREGUNTAS QUE HAN REALIZADO EN AUDITORÍAS A DIRECTORES Y PROFESORES

PREGUNTAS

1. CÓMO SE REALIZA LA PLANEACIÓN EN EL PROGRAMA?

2. CUÁL HA SIDO EL RESULTADO DE LOS INDICADORES?

3. SE DEFINEN LAS ACCIONES NECESARIAS PARA ALCANZAR LO PLANIFICADO Y LA MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA?

4. QUÉ ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA SE HAN TOMADO?

5. CUÁLES SON LAS EVIDENCIAS DE LAS FASES DEL DISEÑO Y DESARROLLO?

6. CUÁL ES LA MALLA CURRICULAR?

7. CÓMO SE HACE EL CONTROL A LO ESTABLECIDO EN LOS MICROCURRÍCULOS, PARA QUE NO SE ORIENTEN OTROS CONTENIDOS EN LAS CLASES?

8. QUÉ CONTROLES SE HAN ESTABLECIDO EN LA UNIVERSIDAD PARA LAS ACTIVIDADES DOCENTES?

PREGUNTAS QUE HAN REALIZADO EN AUDITORÍAS A DIRECTORES Y PROFESORES

PREGUNTAS

9. CADA CUÁNTO SE ACTUALIZAN EL PEF Y PEP?

10. ¿CÓMO SE ARTICULA EL PEP CON EL PEF Y EL PEI?

11. SE HAN REALIZADO COMPARACIONES DEL PROGRAMA CON OTROS PROGRAMAS ACADÉMICOS?

12. LOS PROCEDIMIENTOS DEL SIG HAN SIDO SOCIALIZADOS?

13. SE TRABAJA EN PRO DE LOGRAR LA POLÍTICA DE CALIDAD, LOS OBJETIVOS DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL?.

14. CÓMO SE HACE EL ANÁLISIS Y CONTROL A LOS RIESGOS?

15. SE CONOCE EL NORMOGRAMA DEL MACROPROCESO DE DOCENCIA?

16. SE HAN REALIZADO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN RESPECTO A: MANUAL DE CALIDAD, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD, CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ACUERDOS COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS DE LA ENTIDAD, ENTRE LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA? CÓMO SE EVIDENCIA?

PREGUNTAS QUE HAN REALIZADO EN AUDITORÍAS A DIRECTORES Y PROFESORES

PREGUNTAS

17. ¿QUÉ MECANISMOS SE UTILIZAN PARA DIFUNDIR Y SOCIALIZAR LAS POLÍTICAS DE CONFIDENCIALIDAD ESTABLECIDAS EN LA UNIVERSIDAD?

18. CADA CUÁNTO SE REALIZAN COPIAS DE SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS DIGITALES DEL PROGRAMA?

19. HAN SIDO COMUNICADAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN LAS RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LOS FUNCIONARIOS?

20. SE EVALÚA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SE PLANTEAN ACCIONES DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL?

21. SE DETERMINAN Y CUMPLEN LOS REQUISITOS DEL USUARIO PARA LOGRAR SU SATISFACCIÓN ?

22. QUÉ ACCIONES SE HAN IMPLEMENTADO A RAÍZ DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO REALIZADA POR LA UNIVERSIDAD?

23. SE HAN PRESENTADO QUEJAS Y RECLAMOS? CÓMO SE HA DADO RESPUESTA?

PREGUNTAS QUE HAN REALIZADO EN AUDITORÍAS A DIRECTORES Y PROFESORES

PREGUNTAS

24. CUÁLES PROCESOS DE RETROALIMENTACIÓN O CAPACITACIÓN SE REALIZAN CON LOS FUNCIONARIOS?

25. ¿CÓMO SE REALIZA LA PROGRAMACIÓN ACADÉMICA DE LOS DOCENTES?

26. ¿CÓMO SE REALIZA LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS ACADÉMICOS (AULAS, LABORATORIOS)?

27. ¿CON QUÉ PERIODICIDAD SE VERIFICA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN EL PLAN DE ESTUDIOS?

28. CÓMO SE HACE EL CONTROL DE LA AGENDA ACADÉMICA EN EL PROGRAMA?

29. ¿CON QUÉ FRECUENCIA SE VERIFICA LA INFORMACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE LAS UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS?

30. DÓNDE QUEDA EL REGISTRO DE LAS EVIDENCIAS DE HOMOLOGACIONES?

PREGUNTAS QUE HAN REALIZADO EN AUDITORÍAS A PROFESORES

PREGUNTAS

31. CÓMO SE CONTROLA EL SERVICIO NO CONFORME?

32. CÓMO SE PLANEAN LAS CLASES Y CUÁLES SON LAS EVIDENCIAS?

33. CÓMO SE EVALÚA A LOS ESTUDIANTES Y CUÁLES SON LAS EVIDENCIAS?

34. CÓMO SE REALIZA SEGUIMIENTO A LOS ESTUDIANTES, EN ESPECIAL LOS QUE PRESENTAN BAJO DESEMPEÑO?

35. CUÁLES SON LAS EVIDENCIAS DEL REPORTE DE NOTAS DE LOS ESTUDIANTES?

36. QUÉ OPORTUNIDADES TIENEN LOS ESTUDIANTES QUE PIERDEN ASIGNATURAS?

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LAS AUDITORÍAS

ASPECTOS

1. EVIDENCIAS DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS

2. DISPOSICIÓN OPORTUNA DE LOS REGISTROS EN LAS AUDITORÍAS

3. TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL ACTUALIZADA

4. ACTAS FIRMADAS Y SIN TACHONES

5. EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

6. CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

7. DOCUMENTOS ACTUALIZADOS PEF Y PEP

8. EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES DEL PLAN Y DEL ACUERDO DE GESTIÓN

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LAS AUDITORÍAS

ASPECTOS

9. ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE LA FACULTAD Y DEL PROGRAMA

10. PUBLICAR EN LA PÁGINA WEB LAS ACTAS DEL CONSEJO CURRICULAR

11. SUSCRIBIR OPORTUNAMENTE LOS COMPROMISOS LABORALES

12. FOMENTAR LA CULTURA DEL AUTOCONTROL, AUTOEVALUACIÓN, AUTOGESTIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

GLOSARIO DE TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Eficiencializados	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
Eficacia	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
Efectividad	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera
Ciclo de la calidad	Planear, hacer, verificar y actuar (PHVA)
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso
Registro	Documento que proporciona evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Servicio no conforme	Incumplimiento de una característica del servicio que se ofrece
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una conformidad detectada u otra situación indeseable
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable
Trazabilidad	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que controlan o dirigen al más alto nivel una organización.



Sistema Integrado de Gestión

