

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 1 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Revisado por: Coordinador del Área de Calidad y Mejoramiento	Aprobado por: Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	



MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD – GICUV –

Área de Calidad y Mejoramiento

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
Universidad del Valle

V I S I Ó N 2 0 2 0



DEFINITIVA

La impresión y copia magnética de este documento se considera
<COPIA NO CONTROLADA>

GICUV
V I S I Ó N 2 0 2 0

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -		Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
			Página: 2 de 71	
			Fecha de Emisión: Junio 2011	

Rectoría

Iván Enrique Ramos Calderón, Rector

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
Profesor Luis Carlos Castillo Gómez, Ph.D.
Representante de la Dirección

Equipo Coordinador del GICUV
Ingeniera Claudia Milena Muñoz P
Ingeniera Diana Velásquez
Ingeniero Contratista. Marco Antonio Salcedo

Empresa Contratista de Soporte, EQTEC
Ingeniera (c) Vanessa Montero
Ingeniera (c) Claudia Padilla
Ingeniero Fernando Maya
Ingeniero Omar Losada
Ingeniero (c) Jhony Perea

El contenido de este documento
puede reproducirse total
o parcialmente citando la fuente

Consúltelo en <http://gicuv.univalle.edu.co>; <http://procesos.univalle.edu.co>
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
Área de Calidad y Mejoramiento
Ciudad Universitaria Meléndez
Edificio 301- Oficina 3016 3er. Piso
Teléfono – Fax: 321 22 23
Cali, Colombia

La versión 3 del presente manual fue
aprobada mediante Resolución de
Rectoría N° 1.947 de Junio 22 de 2011

DEFINITIVA

La impresión y copia magnética de este documento se considera
<COPIA NO CONTROLADA>

GICUV
V I S I Ó N 2 0 2 0

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 3 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL	10
2.	PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD	10
3.	MISIÓN	12
4.	VISIÓN.....	12
5.	PRINCIPIOS	13
6.	PROPÓSITOS	13
7.	POLÍTICA DE CALIDAD	14
8.	OBJETIVOS DE CALIDAD	14
9.	LOS PROCESOS DE CALIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA COMO LA UNIVERSIDAD DEL VALLE	15
10.	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE – GICUV –	20
11.	ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE CONTROL.....	23
12.	OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE -GICUV-	25
13.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	25
14.	PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS EN LA UNIVERSIDAD.....	26
14.1.	Formación de Estudiantes Competentes	26
14.2.	Inscripción.....	26
14.3.	Programa Académico de Pregrado.....	27
14.3.1.	Reingreso	27

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 4 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

14.3.2.	Reingreso con Traslado.....	27
14.3.3.	Transferencia.....	27
14.3.4.	Traslado.....	28
14.4.	Programa Académico de Posgrado	28
14.5.	La Extensión de Programas.....	28
14.5.1.	Diplomados.....	29
14.5.2.	Cursos de Extensión.....	29
14.5.3.	Cursos de Actualización o de Profundización.....	29
14.5.4.	Cursos Institucionales.....	30
14.5.5.	Programa Emprendedores Univalle.....	30
14.6.	Estímulo y Apoyo para Estudiantes	30
14.7.	Práctica Académica	30
14.8.	Material Bibliográfico Prestado y/o Consultado	30
14.8.1.	Colección General (CG)	31
14.8.2.	Colección Especial	31
14.8.3.	Colección Reserva (RES).....	31
14.8.4.	Categoría Referencia (REF)	31
14.8.5.	Categoría de Tesis (TE)	31
14.8.6.	Colección Hemeroteca	31
14.8.7.	Mapoteca.....	32
14.8.8.	Maqueteca.....	32

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 5 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

14.8.9.	Videoteca y Sonoteca.....	32
14.9.	Curso de Diseño y Producción de Objetos Virtuales de Aprendizaje Entornos Virtuales de Aprendizaje.....	32
14.10.	Servicio de difusión: Boletín “Saber Abierto” - Programa: “Radio y Educación Sin Fronteras” – Encuentros de Virtualidad	32
14.11.	Curso de Metodologías de Autoformación – MAF	33
14.12.	Capacitación en el Uso del Campus Virtual.....	33
14.13.	Servicio de Videoconferencia	33
14.14.	Investigación.....	33
14.14.1.	Grupo de Investigación	34
14.14.2.	Centro de Investigación	34
14.14.3.	Instituto de Investigación	34
14.14.4.	Proyecto de Investigación.....	34
14.14.5.	Gestión de Propiedad Intelectual.....	34
14.14.6.	Difusión de la Oferta Tecnológica e Investigativa	35
14.14.7.	Gestión de los Proyectos Universidad – Empresa.....	35
14.14.8.	Gestión de las Convocatorias para los Diferentes Programas de Apoyo	35
14.15.	Actividades Culturales, Recreativas y Deportivas.....	36
14.16.	Programas Socioeconómicos y de Fortalecimiento Personal	36
14.17.	Servicio de Alimentación.....	36
14.18.	Servicio de Salud	37

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 6 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

14.19.	Salud Ocupacional.....	37
14.19.1.	Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo	37
14.20.1	Higiene y Seguridad Industrial	37
15.	USUARIOS.....	37
15.1.	Profesional Competente	38
15.2.	Comunidad	38
15.3.	Estudiante.....	38
15.4.	Facultades	38
15.5.	Institutos Académicos.....	39
15.6.	Unidad Académica.....	39
15.7.	Seccional	39
15.8.	Sedes Regionales.....	40
15.9.	Candidato a Grado	40
15.10.	Empresa	40
15.10.1.	Sector Privado	40
15.10.2.	Sector Público.....	41
15.11.	Profesor	41
15.12.	Egresado	41
15.13.	Usuarios externos.....	41
15.14.	Ministerio de Educación Nacional – MEN.....	42
15.15.	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES.....	42

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 7 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

15.16.	Colciencias	42
15.17.	Servidor Público.....	43
16.	RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	43
17.	EXCLUSIONES DE LA NTCGP 1000	43
18.	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS E INTERACCIONES.....	44
18.1.	Subsistema Estratégico	46
18.2.	Subsistema Misional.....	46
18.3.	Subsistema de Apoyo	47
18.4.	Subsistema de Evaluación.....	48
19.	PROCESOS ENTREGAS A TERCEROS	49
20.	RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD – GICUV -	49
20.1.	Ethos Universitario.....	49
20.2.	Desarrollo del Talento Humano	51
20.2.1.	Manuales de Procedimientos de RRHH	51
20.2.2.	Plan de Capacitación para Empleados Administrativos.....	51
20.2.3.	Plan de Formación para Empleados Docentes	51
20.2.4.	Gestión por Competencias	52
20.2.5.	Estatuto de Personal Administrativo y Carrera Administrativa.....	52
20.2.6.	Clima Organizacional.....	52
20.2.7.	Estilo de Dirección	53

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 8 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

20.2.8.	Plan de Incentivos, Plan de Bienestar, Plan de Inducción y Plan de Reinducción	53
20.2.9.	Desarrollo del Talento Humano Docente	54
20.2.10.	Plan de Mejoramiento Individual.....	54
20.3.	Plan Estratégico, Plan de Acción, Plan de Trabajo.....	54
20.4.	Gestión por Procesos	55
20.4.1.	Mapa de Procesos.....	55
20.4.2.	Caracterización del Subproceso	55
20.4.3.	Matriz de Interrelación de subprocesos	55
20.4.4.	Procedimientos Obligatorios según la Norma NTCGP 1000	55
20.4.5.	Planes de Calidad de los Procesos Misionales	56
20.4.6.	Procesos de Diseño y Desarrollo de los Procesos Misionales	56
20.4.7.	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.....	57
20.4.8.	Identificación y Trazabilidad a los Procesos Misionales	58
20.5.	Administración de Riesgos: Modelo MITIGAR.....	58
20.5.1.	Mapa de Riesgos.....	58
20.5.2.	Política de Administración de Riesgos.....	58
20.5.3.	Revisión de la Gestión de Riesgos	58
20.6.	Caracterización de la información de la Universidad	59
20.7.	Política y Estrategias de Comunicación.....	59

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 9 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

20.8.	Encuesta de autoevaluación del MECI	60
20.9.	Informe de Avance sobre el Proyecto de Tablas de Retención Documental ..	60
20.10.	Caracterización de Usuarios.....	60
20.11.	Política de Calidad y Objetivos de Calidad	61
20.12.	Estructura Organizacional:.....	62
20.13.	Matriz de Roles, Responsabilidades y Cargos dentro del Sistema de Gestión de Calidad	66
20.14.	Caracterización de los Mejoramientos a los Cambios en la Infraestructura....	66
20.15.	Plan de Mejoramiento de las Condiciones de Ambiente de Trabajo en la Prestación de Servicios Misionales	66
20.16.	Mejoramiento a los Procedimientos de Contratación.....	67
20.17.	Instructivos de Trabajo para Procedimientos Críticos Misionales.....	67
20.18.	Política de Propiedad Intelectual	67
20.19.	Plan de Mejoramiento y Desarrollo de los Laboratorios	67
20.20.	Plan de Mejoramiento por Procesos.....	68
20.21.	Encuesta de Satisfacción de Usuarios	68
20.22.	Auditorías Internas de Calidad.....	68
20.23.	Implantación del Programa de Quejas, Reclamos y Sugerencias	69
20.24.	Normograma.....	69
20.25.	Informe de Evaluación Independiente	69
21.	ANEXOS.....	70

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	10 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL

El manual de calidad y operaciones expone una visión del Sistema de Gestión Integral de la Calidad -GICUV- de la Universidad del Valle y la aplicabilidad, a través de éste, de las normas MECI, (Modelo Estándar de Control Interno), las políticas y directrices del SISTEDA (Sistema de Desarrollo Administrativo), los requisitos – debes – de la NTCGP 1000 (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública) y los factores y características del proceso de Autoevaluación y Acreditación Institucional.

Tiene por objetivo presentar generalidades de la Institución y describir la estructura del Sistema a través de la identificación de los procesos, subprocesos, sus interacciones y la descripción de cada uno de los productos obtenidos para dar cumplimiento a los requisitos de los modelos de gestión aplicables.

2. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Según el informe “Sinopsis” del Comité de Autoevaluación Institucional (2004), durante los años cuarenta, el Valle del Cauca se afianzaba como una región con un cierto nivel de desarrollo, poseía una relativa y eficiente infraestructura de transporte, un incipiente ensamblaje agroindustrial y manufacturero y una gran vocación agropecuaria.

En esa época la mayoría de los habitantes del Valle del Cauca tenía una baja preparación académica y profesional, factor que influía negativamente en el crecimiento del sector industrial. El alto volumen poblacional y lo restringido del mercado laboral por su baja preparación técnica y académica, deprimieron los salarios y aceleraron la recuperación de los capitales, permitiendo adelantar nuevas experiencias industriales en asocio con capitales internacionales.

Aunque el panorama económico no se mostraba desfavorable, algunos dirigentes vallecaucanos, conscientes de que no bastaba con ampliar las tierras cultivadas, y de que no era conveniente manejar una nueva economía únicamente con los instrumentos que tenían a su alcance, descubrieron que necesitaban toda una infraestructura material, técnica y humana para materializar sus sueños. Cuatro fueron los objetivos que se propusieron:

- Construir un Plan de Desarrollo para la región.
- Crear la Corporación Regional del Valle del Cauca (C.V.C.).
- Capacitar personal para enfrentar la tecnificación de la producción.
- Crear el Instituto Técnico Industrial Antonio José Camacho de Cali.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 11 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

- Formar personal capacitado para administrar las nuevas empresas, conocer y adecuar nuevas tecnologías e investigar los productos del agro. Se crearon dos instituciones: una de educación superior, la Universidad Industrial del Valle, y otra de investigación agropecuaria, la Estación Agrícola Experimental de Palmira.

El contexto en el que fue creada la Universidad estaba determinado internacionalmente por la coyuntura económica de la posguerra, y nacionalmente por el comienzo de una segunda fase de desarrollo industrial, caracterizada por la producción de bienes intermedios y por la inversión extranjera, especialmente en el eje metropolitano Cali – Yumbo. Dicho contexto explica, al menos en parte, la orientación tecnocrática de la Universidad durante sus primeros años.

La idea de fundar un centro de educación superior fue de Don Tulio Ramírez cuando era Rector del Instituto Antonio José Camacho. Se trataba de una necesidad sentida y por lo tanto fue acogida por un grupo de vallecaucanos liderado por el Doctor Severo Reyes Gamboa. Trabajando a la par estaba la Cámara de Comercio de Cali, que el 20 de abril de 1945 solicitó a la Asamblea del Departamento del Valle el estudio de la creación de una Facultad de Enseñanza Comercial e Industrial.

El 11 de junio de 1945 la Asamblea Departamental del Valle del Cauca, por Ordenanza No. 12, creó la Universidad Industrial del Valle del Cauca, con un objetivo claro: capacitar al personal que tendría a su cargo la transformación de la ciudad de Cali, ya que ésta crecía desordenadamente al igual que la comarca vallecaucana y sus territorios de influencia.

La Universidad objeto de estudio, fue creada mediante la Ordenanza No. 12 en el año de 1945 por la Asamblea Departamental del Valle del Cauca como una Universidad industrial.

La Universidad tiene como misión educar en el nivel superior, mediante la generación y difusión del conocimiento en los ámbitos de la ciencia, la cultura y el arte, la técnica, la tecnología y las humanidades, con autonomía y vocación de servicio social.

La Universidad cuenta con dos sedes en la ciudad de Cali y nueve sedes regionales en diferentes municipios del Departamento del Valle del Cauca; en la ciudad de Cali cuenta con 1.059.960 m² de predio y áreas construidas de 100.965 m².

Cuenta con 7 facultades (Salud, Ciencias de la Administración, Ciencias Naturales y Exactas, Ciencias Sociales y Económicas, Artes Integradas, Humanidades e Ingenierías) y dos institutos académicos (Psicología y Educación y Pedagogía).

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 12 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Presenta un total de 1.187 docentes en tiempo completo equivalente y 1.282 empleados administrativos para la atención, según el último reporte de cifras, de 28.471 estudiantes de pregrado y posgrado.¹

En su entorno sociocultural, la Universidad presenta un estilo de dirección autoritario benévolo, de acuerdo con el informe interno emitido por la Oficina de Planeación de la Universidad (2010), en el cual se concentra la autoridad con algún grado de delegación.

Su estructura es colegiada y su modelo de administración es control central y operación descentralizada, bajo este modelo se definen las directrices de forma central y se realizan las actividades sustantivas de forma descentralizada.

La toma de decisiones está definida a través de los cuerpos colegiados que constituyen la estructura orgánica, por tal razón ésta se realiza a través de acuerdos entre las partes involucradas en el objeto de decisión.

Cuenta con tres organizaciones de asociación de acuerdo con el ámbito estamentario; una asociación de profesores, dos sindicatos de trabajadores y empleados públicos administrativos.

3. MISIÓN

La Universidad del Valle, como Universidad Pública, tiene como misión educar en el nivel superior, mediante la generación y difusión del conocimiento en los ámbitos de la ciencia, la cultura y el arte, la técnica, la tecnología y las humanidades, con autonomía y vocación de servicio social. Atendiendo a su carácter de Institución estatal, asume compromisos indelegables con la construcción de una sociedad justa y democrática.

4. VISIÓN

La Universidad del Valle, como una de las más importantes instituciones públicas de educación superior del país (Colombia) en cobertura, calidad y diversidad de sus servicios, aspira a consolidarse como una universidad de excelencia, pertinente, innovadora, eficiente, competitiva, con proyección internacional y de investigación científica.

¹ Universidad del Valle en cifras, 2° semestre del 2010, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 13 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

5. PRINCIPIOS

Para cumplir con su misión la Universidad del Valle define los siguientes principios y valores como fundamento para el ejercicio de sus tareas y funciones y como guía para la orientación de su desarrollo:

- El respeto y la prevalencia del interés colectivo sobre el particular y la defensa de la igualdad de oportunidades.
- La libertad en la enseñanza, la investigación y la difusión del pensamiento en un ámbito de pluralismo ideológico y diversidad cultural que haga posible la promoción de la crítica y el debate públicos.
- La integralidad en la formación, entendida como equilibrio entre los aspectos científico, tecnológico, artístico y humanístico en los procesos de aprendizaje.
- El compromiso con la paz, la democracia, la defensa del interés público, el ejercicio de los derechos humanos, la promoción de los deberes civiles y el desarrollo de la civilidad.

6. PROPÓSITOS

La Universidad en el marco de su misión y en el desarrollo de su visión se propone:

- Ofrecer un servicio público de educación superior de acuerdo con los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Política y en las Leyes de la República.
- Brindar oportunidades para una formación de excelencia, homologada internacionalmente, que le permita a sus egresados ejercer un liderazgo cultural y ciudadano y cumplir a cabalidad sus funciones profesionales y de servicio a la comunidad.
- Propiciar en los estudiantes un desarrollo personal, social y cultural basado en los valores de la razón, el compromiso ético y la sensibilidad estética que les permita desarrollar sus talentos y fortalecer su autoestima.
- Hacer de la investigación un eje central de la actividad universitaria y propiciar su integración con los programas de formación.
- Promover la apropiación crítica, la creación y la transferencia responsable del conocimiento y su aplicación al estudio y la transformación del entorno.
- Fomentar el estudio y el enriquecimiento del patrimonio cultural de la nación y la defensa, valorización y conservación del medio ambiente y el desarrollo de su biodiversidad.
- Promover una cultura de calidad y excelencia en todas las instancias y niveles de la organización y gestión académica, docente, investigativa y administrativa.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 14 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

- Brindar apoyo y asesoría especializada al Estado y a los diversos sectores sociales, conservando su autonomía académica e investigativa.
- El ejercicio de la autonomía universitaria basado en la misión de la Institución y en el uso y administración responsables de los bienes públicos.
- Fortalecer el desarrollo educativo de la región y del país en todos los niveles y modalidades.
- Trabajar porque los grupos en situación de inequidad social puedan acceder a la educación superior en condiciones de igualdad de oportunidades y sobre la base de los méritos propios y del trabajo personal.

7. POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad del Valle, a través del compromiso de la dirección y la comunidad universitaria, mediante la adopción de mecanismos de planeación, control, mejoramiento continuo, y el manejo eficiente de los recursos en cada uno de sus procesos y servicios; asume su misión como Institución de Educación Superior socialmente responsable, visualizada en el cumplimiento de altos estándares de calidad nacionales e internacionales, brindando una formación integral, fundamentada en la docencia, la investigación y la proyección social, que beneficie a la sociedad.

La versión 2 de la Política de Calidad de la Universidad del Valle fue aprobada mediante Resolución de Rectoría N° 243 de febrero de 2011.

8. OBJETIVOS DE CALIDAD

La Dirección de la Universidad a través de la Resolución de Rectoría N° 3.042 del 5 de Diciembre de 2008 definió los Asuntos Estratégicos del Plan Estratégico de Desarrollo 2005 – 2015 como Objetivos de Calidad para el Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV – a los cuales se les hace seguimiento periódico a través de una Matriz de Indicadores que evidencian su ejecución y cumplimiento.

1. Calidad y Pertinencia:

La calidad de la oferta académica y su pertinencia en la Universidad del Valle depende de la calidad de sus profesores, de sus estudiantes, de los currículos que se ofrecen y de los procesos de gestión académica, administrativa y financiera que se pongan en marcha.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	15 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

2. Vinculación con el Entorno:

Ordenar, concretar y fortalecer la vinculación y comunicación con el entorno social, político y económico para contribuir a la solución de problemas críticos de la región y del país y a la construcción de un proyecto cultural, ético y democrático.

3. Modernización de la Gestión Administrativa y Financiera:

Asegurar que la comunidad universitaria asuma el compromiso de pensar la Universidad en forma colectiva, continua y permanente y actuar de manera que las decisiones se enmarquen en estrategias compartidas y sostenibles.

4. Democracia, Convivencia y Bienestar:

Promover el desarrollo de relaciones sociales constructivas entre los miembros de la comunidad universitaria, basado en el respeto por la diferencia, el diálogo, la libertad de pensamiento y la formación integral fundamentada en valores tales como la solidaridad, la defensa del interés público, la equidad, la responsabilidad y el compromiso social.

5. Fortalecimiento del Carácter Regional:

Propender por la integración del quehacer universitario al desarrollo armónico e integral de las regiones, traducido en el mejoramiento de la calidad de las diferentes esferas de la vida ciudadana para que la Universidad se convierta en el principal dinamizador social, cultural y artístico de su zona de influencia.

9. LOS PROCESOS DE CALIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA COMO LA UNIVERSIDAD DEL VALLE²

La acentuación de las tendencias globales, la importancia cada vez mayor de la sociedad del conocimiento, las exigencias de la política pública para la educación superior en Colombia y las transformaciones regionales han puesto a la Universidad del Valle ante uno de los retos más importantes de su corta existencia: avanzar, sin tregua, hacia una educación de excelencia y modernizar su gestión, es decir, lograr una gestión de calidad, como uno de los soportes principales, sino el más importante, para cumplir la misión sagrada de la Universidad: acrecentar el conocimiento a través de la investigación y transmitirlo mediante la enseñanza.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Castellana dice que la palabra calidad proviene de latín *qualitas* y la define como: “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Ejemplo, esta tela es de buena calidad.

² Discurso dado por el Profesor Luis Carlos Castillo en el informe final de implementación del año 2008.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 16 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Como todas las categorías de las Ciencias Sociales y de las Ciencias de la Administración, el concepto de calidad es socialmente construido y responde a condiciones históricas concretas, como la síntesis de múltiples determinaciones. Por ejemplo, en economía se dice que un producto es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del consumidor.

Esta disciplina ha definido la calidad como “el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades del usuario (Asociación Americana para el Control de la Calidad). Sin embargo, algunos economistas han dicho que la relación entre la calidad del producto o el servicio y el precio que se debe pagar, no está contemplada en la definición anterior, por ello surge la relación calidad / precio y es definida la *calidad* como aquello que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora.

Entre otras, por las anteriores consideraciones, el concepto de calidad aparece y se desarrolla en la industria de producción, luego pasa a los servicios y de allí a las organizaciones públicas. En realidad, el concepto “nace” en el complejo industrial de postguerra japonés y norteamericano y se aplica con mayores desarrollos en las organizaciones post industriales. Aquí la calidad tiene como fin fundamental lograr la excelencia en la producción y en el producto para ser más competitivos en el mercado a través de la satisfacción del cliente.

Del campo de la organización industrial, no sin problemas, por las aplicaciones mecánicas, se pasa a las organizaciones de servicios y de allí a las instituciones públicas como la Universidad, lo que no ha estado excepto de conflictos, porque sectores de la Universidad ha reaccionado como si esta categoría fuera un cuerpo extraño al ethos universitario. El concepto de calidad, aplicado a una institución tan compleja y crítica como es la Universidad pública, ha derivado en un concepto relativo, polisémico, multicontextual, en permanente construcción y sobre todo, como en el caso de las obras de arte, ha estado sujeto a múltiples interpretaciones, y ha sido objeto de severas críticas. Estas críticas han provenido de algunos sectores de la academia que ven con recelo cualquier lenguaje que se refiera a la gerencia, a la administración, a la modernización y a la gestión, porque consideran que ello no es más que la presencia del mercado en la Universidad y que las concepciones y prácticas de la organización empresarial se transplantan a la Universidad, una institución que no se rige por la lógica de la empresa privada.

Aplicando el concepto de calidad a la educación, El Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia expresa que “la calidad en la educación hace referencia a la síntesis de características que permiten, por un lado, reconocer el modo como un programa académico específico o una institución de determinado tipo están cumpliendo

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 17 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

con su misión, y por otro, hacer un juicio sobre la distancia relativa entre dicho cumplimiento y el óptimo que corresponde a su naturaleza”.

Variados estudios de la sociología y economía de la educación han llegado a cierto acuerdo de que la calidad en la educación superior está relacionada estrechamente con:

- A.) Los recursos que el Estado y la sociedad destinan a la educación superior.
- B.) La eficiencia en el uso por parte de los establecimientos educativos.
- C.) El desarrollo institucional logrado y la consolidación de culturas académicas.

Adicionalmente, la calidad de la educación superior depende también del nivel cultural de los padres de los estudiantes y de la calidad de los estudiantes que recibe. Es decir, recordando el ya clásico estudio de Bourdieu: *Los herederos: los estudiantes y la cultura*, la calidad en la educación superior depende también del capital heredado de los estudiantes y de la calidad institucional, lo que podemos traducir, por la calidad de la gestión.

La preocupación por la calidad en la Universidad no es nueva, sin embargo, en términos contemporáneos, dicha preocupación se acentúa a raíz de la ampliación de la cobertura que se produce en las tres últimas décadas y que se incrementa a comienzos del milenio.

Permítanme aquí, una pequeña digresión sobre la preocupación por la calidad en la Universidad. En su estudio sobre la educación superior en Colombia, Gabriel Misas sostiene que “la Universidad, desde sus orígenes en los siglos XI y XII, se ha preocupado por la calidad de los saberes transmitidos, de la pertinencia de los mismos y de la eficiencia con la que se realiza el proceso. De ahí las complejas reglamentaciones que se han establecido a lo largo de la existencia de las universidades, en torno, por ejemplo, a las carreras de los docentes: condiciones de admisión al cuerpo profesoral (concursos de agregación, tesis de habilitación, etc.) evaluación por parte de los pares más destacados, códigos implícitos e explícitos de conducta que pueden llegar hasta el ostracismo de aquel no considerado digno de pertenecer al *corpus academicus*” (Misas, 2004: 48).

También, como todo lo sabemos, desde tiempo atrás, las comunidades académicas han introducido prácticas para garantizar la calidad de los productos de la investigación científica. Estas prácticas incluyen la presentación en foros y seminarios de los resultados de las investigaciones, la evaluación por parte de pares altamente calificados que pueden emitir juicios sobre los productos de las investigaciones, la indexación de las revistas según la calidad de los artículos que publica, la conformación de sus comités editoriales, la titulación de los autores y el rigor científico de los pares que realizan el arbitraje de los textos. Como sostiene Misas, en el texto citado antes, “ la

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	18 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

tendencia global es que exista una estrecha relación entre la calidad de las instituciones, la respetabilidad y legitimidad de los grupos de investigación y, por supuesto, los niveles de formación de los investigadores y la calidad del trabajo producido” (Misas, 2004: 53).

Bien, regresando a la preocupación contemporánea por la calidad en la educación, hay que decir que La ley 30 de educación superior en Colombia, introdujo un fuerte impulso tanto a la calidad de la educación superior como a la calidad de la gestión. Así, el literal c del capítulo II dice que a través de esta ley se busca: “Prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución”. Por lo tanto, aquí hay una preocupación por la calidad de la formación y la calidad de la gestión, que soporta los procesos de formación e investigación.

Igualmente, el capítulo V de la misma Ley, “titulado de los sistemas nacionales de acreditación e información”, sienta las bases para organizar los sistemas de aseguramiento de la calidad. Así el artículo 53 dice: ARTÍCULO 53. “Créase el Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos”. ARTÍCULO 55. La autoevaluación institucional es una tarea permanente de las instituciones de Educación Superior y hará parte del proceso de acreditación”.

A partir de la Ley 30 de 1992, con el incremento de las coberturas del sistema de educación superior en Colombia y con la aparición de las llamadas “Universidades de garaje” o lo que algunos, entre nosotros, llaman con sorna, “Las Harvard de la sexta” surge y se pone en práctica el sistema de aseguramiento de la calidad. Mediante cuatro estrategias se ha buscado impulsar y evaluar calidad de la educación superior en Colombia: El registro calificado, las condiciones mínimas, los Exámenes de Calidad de la Educación Superior, ICFES SABER PRO y el análisis de la inserción en el mercado laboral de los egresados. Pero estas estrategias no son exclusivas de Colombia, sino que se han convertido en instrumentos generalizados de los sistemas de aseguramiento de la calidad en las universidades en el espacio iberoamericano.

La Calidad de la Gestión

A la par que surge la preocupación por el aseguramiento de la calidad en la educación superior, se busca también una mejor gestión, objetivo que se enmarca en la lógica general de modernización del Estado. La preocupación por mejorar los procesos de gestión en la Universidad se acentúa en la última década porque la ampliación de la cobertura no ha estado acompañada del mejoramiento de los procesos administrativos

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	19 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

y de gestión. Así, de acuerdo con el Sistema de Información de la Educación Superior (SNIES), en la actualidad, Colombia tiene 297 Instituciones de Educación Superior y 1.301.728 estudiantes. Si miramos las cifras con cuidado, esto significa, como lo muestra Cinda, en su estudio sobre la educación superior en el espacio iberoamericano, que Colombia, entre los años 2000 y 2005, pasó de tener un sistema de educación superior de tamaño mediano (500 mil- a 1 millón de estudiantes) a un sistema de tamaño grande (Más de un millón de estudiantes). Sin embargo, ha mantenido una estructura institucional constante y un aparato de gestión del sistema igual al de la década anterior (Cinda, 2007: 89).

La lógica de mejoramiento de la gestión y, en general, de modernización del Estado tuvo un fuerte impulso con la Constitución de 1991. La exigencia constitucional de que todas las entidades territoriales tienen que poseer planes de desarrollo, conformados por una parte estratégica y por un plan de inversión, lo que se hace extensivo a las instituciones oficiales con la Ley 152 de 1993 o ley Orgánica de desarrollo; el principio de que se debe introducir la evaluación y la autoevaluación de la gestión; y el reforzamiento de una descentralización que acerque más el ciudadano al Estado, son todas decisiones de política, convertidas en normatividades, que se orientan a la modernización del Estado. Si las constituciones políticas son la suma de los factores reales de poder en un momento dado”, que se les da expresión escrita, se incorporan a una hoja de papel y se erigen en derecho, en instituciones políticas”, como decía Lasalle, en su famoso libro, ¿Qué es una Constitución?, las relaciones de poder que originaron la Constitución de 1991 apostaron por la modernización del Estado colombiano.

Es en este orden de ideas, si se quiere, en esta senda modernizadora, que van surgiendo leyes y decretos orientados a mejorar la gestión de las instituciones públicas. Son ejemplo de ello la Ley 87 de 1993 que establece la autoevaluación en las entidades y organismos del Estado. El Decreto 1599 de 2005 que adopta el Modelo Estándar de Control Interno, El Sistema de Desarrollo Administrativo, SISTEDA o Ley 489 de 1998 y Decreto 3622 de 2005, la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000, entre otros.

Bajo el principio de la autonomía universitaria y con la orientación filosófica de que lo administrativo está al servicio de lo académico, la Universidad del Valle, desde hace cerca de cuatro años, integró las anteriores normatividades en un sistema que hemos llamado El Sistema de Gestión Integral de la Calidad en la Universidad del Valle, GICUV. Por su parte, Universidad Nacional diseñó el SIMEGE, el Sistema para una Mejor Gestión en la Universidad Nacional. El GICUV tiene como objetivos centrales, mejorar la gestión de la universidad, hacer más eficiente y transparente el uso de los recursos públicos para cumplir la misión sagrada del Alma Mater: formar e investigar. Este es el principio básico que alienta GICUV.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 20 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Se ha trabajado intensamente, casi sin pausa, durante los cuatro últimos años, ¿Qué hemos hecho durante este lapso de tiempo? Sin haber transitado por un camino de rosas, por las múltiples incomprensiones que ha habido en este proceso, se han obtenido logros importantes que son el resultado del trabajo de muchos de los que están aquí. Aunque falta mucho por hacer, quiero hacer un balance de lo que se ha hecho hasta la fecha centrándome en los productos.

10. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE – GICUV – ³

A nivel Nacional existen numerosas iniciativas en materia de sistemas de gestión en las instituciones públicas, unas de obligatorio cumplimiento para la Universidad y otras de adopción voluntaria.

La Universidad, reconocida como una universidad de alta calidad, no debe ser ajena a las iniciativas que en materia de calidad se formulen, máxime cuando se trata de su compromiso con la sociedad; es por esto que ha decidido adoptar dichas iniciativas (obligatorias y voluntarias) y trabajar por su correcta implantación.

El Sistema de Gestión Integral de la Calidad – GICUV - es la forma como la Universidad ha articulado los elementos de compromiso Institucional, con el reconocimiento de Alta Calidad otorgado por el Ministerio de Educación. El GICUV integra los componentes y elementos del MECI, (Modelo Estándar de Control Interno) las políticas y directrices del SISTEDA (Sistema de Desarrollo Administrativo) y los requisitos – debes – de la NTCGP 1000 (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública), Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 (Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos) y las hace compatibles con los factores y características del proceso de Autoevaluación y Acreditación Institucional.

Adicionalmente el GICUV ha integrado a su sistema las siguientes normas y modelos de gestión, con el fin de empezar a trabajar en otros campos diferentes al de calidad, tales como:

Norma NTC-ISO 14001:2004. Sistemas de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso.

Norma NTC-ISO/IEC 17025:2005. Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y de Calibración.

³ Apartes del Modelo Metodológico del Sistema de Gestión Integral de la Calidad – GICUV -

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	21 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

Norma NTC-ISO/IEC 27001:2006. Tecnología de la Información, Técnicas de Seguridad, Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

Norma NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos.

Buenas Prácticas de Manufactura – BPM

Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico – HACCP

A través de la implantación de cada uno de los productos del GICUV la Universidad demuestra la eficacia en su gestión y su compromiso con la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, sean estos externos o internos. Además creará la conciencia de mejora continua y de reconocimiento de que lo que hacemos lo hacemos de la mejor forma.

En la siguiente figura se ilustrará los elementos del GICUV.



Figura 1. Elementos del GICUV

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 22 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

a) Sistema de Desarrollo Administrativo –SISTEDA-; establecido en la Ley 489 de 1998, como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

b) Programa Institucional de Autoevaluación y Calidad, establecido mediante la Resolución N°. 031 del 13 de Junio del 2002, emanada el Consejo Superior de la Universidad del Valle, como dimensión inherente a las funciones académicas, docentes, investigativas, de bienestar y de gestión, en concordancia con el proyecto Institucional de la Universidad.

c) Sistema de Control Interno con base en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005: el cual busca unificar criterios y parámetros básicos de Control Interno, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa del Estado.

d) Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004: Entendido como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

e) Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad: Esta es la norma de requisitos que debe emplearse para cumplir eficazmente con los requisitos del cliente y con los requisitos reglamentarios aplicables, para conseguir e incrementar la satisfacción del cliente. Está orientada a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Es la única norma certificable de la serie ISO 9000.

f) Norma NTC-ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental - Requisitos con orientación para su uso: Especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Ambiental - SGA que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre los aspectos ambientales significativos. Los requisitos son expresados de forma general para que puedan ser aplicados a cualquier tipo y tamaño de organización. El objetivo global de esta Norma Internacional es apoyar la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

g) Norma NTC ISO/IEC 17025: Contiene los requisitos que los laboratorios de ensayo y calibración deben cumplir para demostrar que disponen de un sistema de gestión de

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 23 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

calidad, que son técnicamente competentes y que son capaces de producir resultados técnicamente válidos.

h) Norma NTC ISO/IEC 27001, Tecnología de la Información, Técnicas de Seguridad, Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGS): Es un Estándar Internacional de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información que permite a una organización evaluar su riesgo e implementar controles apropiados para preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad del valor de la información. El objetivo fundamental es proteger la información de su organización para que no caiga en manos incorrectas o se pierda para siempre.

i) Norma NTC OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisito: Esta Norma del sistema de gestión de la serie de compromisos de seguridad y salud ocupacional (Occupational Health and Safety Assessment Series-OHSAS) establece los requisitos en seguridad y salud ocupacional (S&SO), para permitir a una organización controlar sus riesgos y mejorar su desempeño de S&SO.

j) Buenas Prácticas de Manufactura (BPM): Principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se minimicen los riesgos inherentes durante las diferentes etapas de la cadena de producción.

k) HACCP "Hazard Analysis Critical Control Point": Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico HACCP, que permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos contra la inocuidad de los alimentos.

11. ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE CONTROL

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

El Sistema de Autoevaluación y Acreditación Institucional plantea una estructura compuesta por cuatro dimensiones, nueve factores y treinta y tres características; el

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 24 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Modelo Estándar de Control Interno – MECI -, plantea una estructura compuesta por tres subsistemas, nueve componentes y veinte y nueve elementos; la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000 – contempla el cumplimiento de 242 requisitos normativos; el Sistema de Desarrollo Administrativo, se estructura en el cumplimiento y desarrollo de cinco políticas de desarrollo administrativo. Todos los sistemas de gestión enfocan su estructura bajo el ciclo PHVA, planear, hacer, verificar y actuar, lo que facilita su implantación en forma articulada.

Igualmente se ha incorporado, durante el año 2011, al GICUV nuevos referentes normativos como son: Norma NTC-ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental - Requisitos con orientación para su uso, la Norma NTC ISO/IEC 17025, la Norma NTC ISO/IEC 27001, Tecnología de la Información, Técnicas de Seguridad, Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGS), la Norma NTC OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y HACCP "Hazard Analysis Critical Control Point": Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico HACCP. Con el fin de articular el Sistema de Gestión Integral con estos referentes e iniciar los planteamientos de implementación.

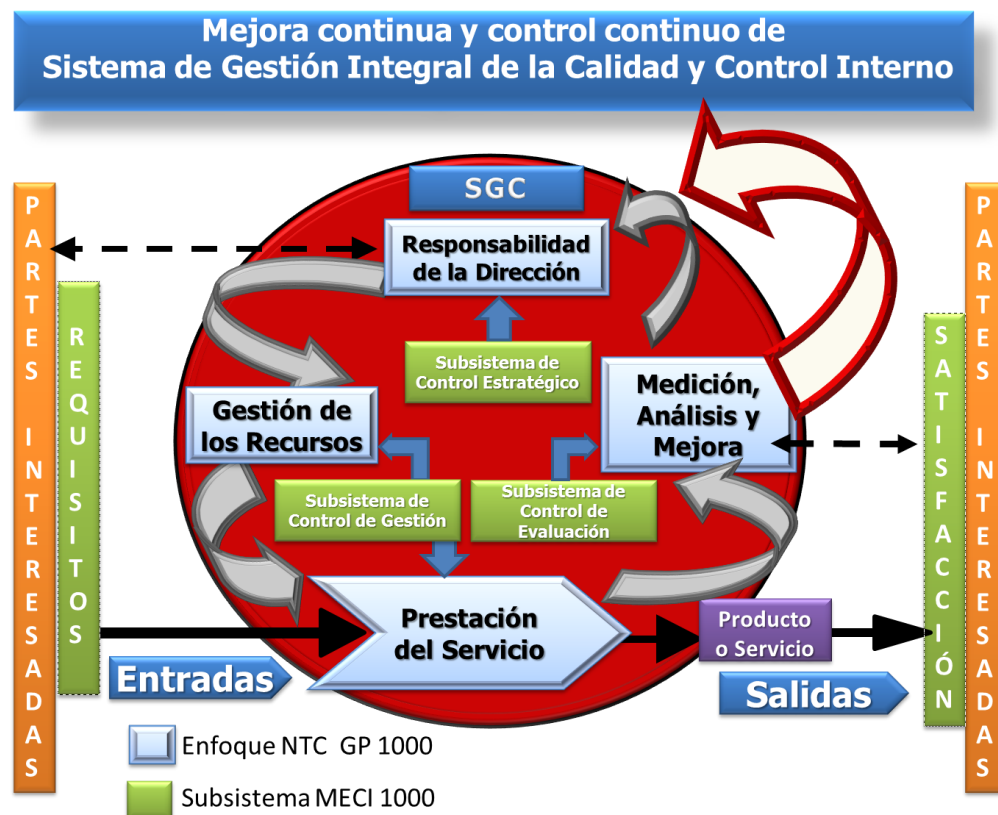


Figura 2. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos - GICUV

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 25 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

12.OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE -GICUV-

Alinear los sistemas de gestión de manera conjunta, con el Plan de Desarrollo Institucional, con el Plan de Acción y con la dirección estratégica de la Universidad del Valle, incorporando y haciendo operativos y complementarios los requisitos de las normas de gestión de la calidad, del control interno, y del desarrollo administrativo; con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia, efectividad y optimizando los recursos y procesos.

El Sistema además de mantener el reconocimiento del Ministerio de Educación Superior como una Universidad de Alta Calidad, busca establecer mecanismos que le ayuden a mejorar la gestión, crear conciencia de mejora continua, y medir la equidad, pertinencia y calidad de los servicios de la Institución en términos cuantitativos y cualitativos durante todo el ciclo de obtención y aplicación del conocimiento científico, técnico y humanístico.

13.ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

La Ley 872 de 2003 "... 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...", señala la obligatoriedad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un sistema de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas Estatales, como herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo.

Mediante la Resolución N°. 076 del 12 de Diciembre del 2005, El Consejo Superior de la Universidad adoptó en la Universidad del Valle el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y su estructura establecida en el Decreto N°. - 1599 del 20 de mayo de 2005, emanado de la Presidencia de la República y delegó en el Rector la expedición de los actos administrativos emanados de su implantación.

Así mismo mediante la Resolución N° 847 del 4 de Marzo del año 2008 la Universidad conformo el Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle – GICUV- en donde establece que el Sistema de Gestión será aplicable a nivel Institucional y de cada una de sus dependencias.

La Universidad del Valle a través de su implementación del Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV, le da cumplimiento a los requisitos exigidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000, a los requisitos del Modelo Estándar de

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 26 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Control Interno MECI 1000 y a los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

El alcance del Sistema de Gestión Integral de la Universidad del Valle aplica para las siguientes actividades:

- Diseño y Desarrollo de Programas Académicos.
- Prestación del servicio de educación formal superior en pregrado y posgrado (especialización, maestría y doctorado) y educación continuada asociada a los programas académicos.
- Servicios de investigación científica y experimental y consultoría en temas relacionados con la ciencia y la tecnología, la cultura, el arte y las humanidades.

14.PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS EN LA UNIVERSIDAD

La Universidad del Valle a través de la Caracterización de Usuarios define cada uno de los servicios y usuarios que tienen los subprocesos del mapa de procesos (documento anexo).

A continuación se realiza una descripción de los principales servicios que tiene la Universidad de acuerdo con los procesos misionales:

14.1. Formación de Estudiantes Competentes

El estudiante competente es la persona que posee un repertorio de habilidades, conocimientos y destrezas y la capacidad para aplicarlas en una variedad de contextos y organizaciones laborales⁴.

14.2. Inscripción

Es el acto mediante el cual una persona manifiesta su interés en ingresar a un Programa Académico de Pregrado ofrecido por la Universidad del Valle en cualquiera de sus Sedes.

⁴ Análisis Ocupacional y Funcional del Trabajo“ IBERPROF, OEI (2000)

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 27 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

14.3. Programa Académico de Pregrado

Se entiende por programa de formación de pregrado la organización de los saberes (teóricos, prácticos o teórico – prácticos) en un conjunto de experiencias académicas, pedagógicas y culturales conducentes a un título tecnológico o profesional, acorde con las expectativas y demandas de formación en cada campo profesional o tecnológico, las transformaciones y tendencias tecnológicas, económicas, sociales y culturales del contexto y las condiciones legales y reglamentarias vigentes (Art. 4 del Acuerdo 009 de Mayo 26 de 2000 del Consejo Superior).

A continuación se presenta los diferentes tipos de inscripciones que existen en la Universidad a los Programas Académicos de pregrado:

14.3.1. Reingreso

Es la autorización de matrícula de un estudiante a la Universidad después de que ha dejado de hacerlo por uno o más períodos académicos.

14.3.2. Reingreso con Traslado

Es la autorización de matrícula de un estudiante a la Universidad, después de que éste ha dejado de hacerlo por uno o más períodos, en un Programa Académico distinto al que estuvo vinculado antes de su retiro.

14.3.3. Transferencia

Solicitud de Ingreso por Transferencia a semestres superiores al primero a un Programa Académico de la Universidad del Valle de:

- Estudiantes que estén o hayan adelantado estudios en otras Instituciones de Educación Superior debidamente reconocidas por el Estado o en Instituciones de Educación Superior en el exterior debidamente acreditadas.
- Aspirantes que posean un título de nivel técnico superior, tecnólogo, de licenciatura o profesional expedido por una Institución de Educación Superior debidamente reconocida por el Estado o en Instituciones de Educación Superior en el exterior debidamente acreditada.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 28 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

- Estudiantes graduados en la Universidad del Valle en programas tecnológicos o profesionales de Pregrado.

14.3.4. Traslado

Es la autorización de cambio de Programa Académico que puede realizar un estudiante que se encuentra matriculado en otro Programa Académico ofrecido por la Universidad.

14.4. Programa Académico de Posgrado

Los Programas Académicos de Posgrado son actividades curriculares conducentes a un título que se realizan con posterioridad a la obtención de un grado universitario, con nivel académico superior al de los estudios profesionales y corresponden a una de las siguientes categorías: especializaciones, maestrías o doctorados.

a) Las Especializaciones son las que se desarrollan con posterioridad a un programa de pregrado y posibilitan el perfeccionamiento en la misma ocupación, profesión, disciplina o área afines o complementarias.

b) Las Maestrías están orientadas a ampliar y desarrollar los conocimientos para la solución de problemas disciplinarios o profesionales y a dotar a la persona de los instrumentos básicos que la habiliten como investigador en un área específica de las ciencias o de las tecnologías o que le permitan profundizar teórica y conceptualmente en un campo de la filosofía, de las humanidades y de las artes. Las Maestrías no son condición para acceder al Doctorado y culminan con un trabajo de investigación.

c) Los Doctorados se concentran en la formación de investigadores a nivel avanzado tomando como base la disposición, capacidad y conocimientos adquiridos por la persona en los niveles anteriores de formación. Los Doctorados deben cumplir con una tesis.

14.5. La Extensión de Programas

La extensión es el proceso mediante el cual la Universidad se involucra activamente en el desarrollo económico, social y cultural de la sociedad; mediante la socialización, promoción y difusión del conocimiento en el contexto científico, tecnológico, artístico y humanístico; concebida como parte de las funciones que se concentran en la ejecución de los procesos universitarios.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 29 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Un plan de Extensión comprende la Educación Continua, que se debe diferenciar de la Educación de Posgrado. La primera es una Educación no formal, o sea que no concede título alguno y comprende básicamente tres modalidades: "Diplomados", "Cursos de Extensión" y "Cursos de Actualización"; aunque también se incluyen los "cursos institucionales". La segunda, o sea la Educación de Posgrado, hace parte de la educación superior formal, que conduce a un título que puede ser el de Especialista, Magister o Maestría y Doctorado o Ph.D, lo que indica una profundización mayor y el reconocimiento estatal, dentro de un escalafón laboral y de práctica profesional.

14.5.1. Diplomados

Se definen técnicamente como un curso de visión global, integrada y práctica sobre aspectos relacionados con una profesión o desempeño laboral. Es un programa con una intensidad no inferior a 100 horas académicas, que le sirve al estudiante para ejercitar una tarea determinada en su área de interés y en el que una vez concluido recibe certificado de participación.

Su metodología parte de modelos temáticos, combinación de aspectos teóricos prácticos, conferencias o charlas de los docentes con la participación activa de los estudiantes y ejercicios prácticos de los mismos. Los diplomados tienen a su favor la intensidad horaria, la profundización del tema y la calidad de los conferencistas.

14.5.2. Cursos de Extensión

Son Programas educativos orientados a adquirir o actualizar conocimientos e información sobre una temática específica. Pueden ser teóricos, prácticos o una combinación de ambos.

14.5.3. Cursos de Actualización o de Profundización

Los cursos de actualización se refieren a procedimientos que se les brindan a los profesionales y personas del sector laboral con conceptos nuevos teóricos y prácticos, en sus disciplinas específicas. Su duración promedio es de 10 horas académicas.

Son Programas académicos de corta o media duración (menor a 100 horas), cuyo objetivo es actualizar o profundizar conocimientos e información, producto del trabajo de una Unidad Académica. Estos cursos se dirigen a estudiantes y profesionales, y pueden ser teóricos, prácticos o una combinación de ambos.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 30 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

14.5.4. Cursos Institucionales

Son aquellos en los que una entidad bien sea pública o privada, solicita a un centro de Educación Continuada el desarrollo de un programa de capacitación para sus funcionarios.

14.5.5. Programa Emprendedores Univalle

El Programa Institucional “Emprendedores Univalle” se crea mediante Resolución del Consejo Superior No. 073 de Diciembre 12 de 2005, con el fin de fortalecer el potencial emprendedor de los estudiantes de la Universidad del Valle, a través del desarrollo de habilidades para concebir, planear y poner en marcha nuevas organizaciones con ó sin ánimo de lucro, de autogestión, colectivas ó asociativas.

Cumpliendo con su razón de ser, el Programa Emprendedores Univalle realiza desde su oficina asesoría y acompañamiento permanente a los estudiantes que están interesados en desarrollar iniciativas empresariales.

14.6. Estímulo y Apoyo para Estudiantes

Los estímulos académicos y financieros se otorgarán a los estudiantes que, estando ubicados en un mismo semestre de su Programa Académico y bajo condiciones académicas similares, obtengan los cinco (5) primeros puestos al finalizar cada período. Existen estímulos por monitorias, becas por Méritos Deportivos y Culturales, concurso Nacional Otto de Greiff y Convenio SIGUEME.

14.7. Práctica Académica

Es una actividad que el estudiante desarrolla para complementar su formación profesional que se concibe como una experiencia de vinculación del estudiante con el medio laboral, la cual busca que durante el proceso de formación los estudiantes tengan la oportunidad de realizar un periodo del ejercicio práctico en una empresa o institución relacionada con las áreas de su programa académico.

14.8. Material Bibliográfico Prestado y/o Consultado

La Biblioteca ubicada en el Campus Meléndez y en San Fernando presta una amplia variedad de servicios bibliotecarios a los estudiantes de la Universidad del Valle y al

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 31 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

público en general. Como apoyo fundamental a las actividades académicas de la comunidad universitaria. A continuación se presenta los servicios:

14.8.1. Colección General (CG)

Conformada por el material bibliográfico de apoyo a la academia y formación personal. Su préstamo para los usuarios internos de la biblioteca es de carácter externo, y está comprendido entre 3 y 7 días, de acuerdo con la frecuencia de consulta que presente. En este caso, es necesario que el usuario interno diligencie la ficha de préstamos, registrando su nombre, apellidos y fecha en que deberá devolver el material bibliográfico prestado.

14.8.2. Colección Especial

Conformada por materiales que por ser únicos o con un alto valor bibliográfico requieren protección y condiciones de préstamo especiales. Hacen parte de esta: bibliotecas de personajes ilustres de la región y del país, material que conforma la memoria institucional de la Universidad del Valle y material publicado en y sobre el Valle del Cauca.

14.8.3. Colección Reserva (RES)

Conformada por el material bibliográfico que los docentes han solicitado como texto guía de sus cursos. Esta colección se caracteriza por presentar alta demanda en su consulta, por lo tanto su préstamo es restringido.

14.8.4. Categoría Referencia (REF)

Conformada por el material bibliográfico que ofrece información rápida y precisa, tal es el caso de las enciclopedias, diccionarios, guías, manuales, etc. Su préstamo para usuarios internos y externos de la biblioteca es de carácter interno.

14.8.5. Categoría de Tesis (TE)

Conformada por los trabajos de grado que han desarrollado los estudiantes de los programas profesionales que oferta la Sede. Su préstamo es de carácter interno y por ningún motivo se debe retirar de la sala de estudio de la biblioteca.

14.8.6. Colección Hemeroteca

Conformada por todas las revistas y periódicos. Su consulta es de carácter interno.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 32 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

14.8.7. Mapoteca

Una mapoteca es la colección de material cartográfico sean estos mapas, atlas, cartas náuticas, guías turísticas, planos y similares.

14.8.8. Maqueteca

Conformada por reproducciones a escala de edificios históricos y planos tridimensionales, elaborados por estudiantes de la Universidad, especialmente protegidos en urnas.

14.8.9. Videoteca y Sonoteca

Conformado por documentales, películas y grabaciones sonoras en formatos multimedia (videos, película de 8 mm., discos en acetato, CD-ROM, partituras, DVD, casetes).

14.9. Curso de Diseño y Producción de Objetos Virtuales de Aprendizaje Entornos Virtuales de Aprendizaje

Este curso tiene como objetivo producir objetos virtuales de aprendizaje orientados por un marco pedagógico y didáctico que fundamente la incorporación y el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la comunicación como Entornos de Aprendizaje.

En el curso, los profesores y profesoras tienen la oportunidad de aportar, desde su experiencia y conocimientos, a construir con sus otros colegas y con los facilitadores un diseño de Objetos Virtuales de Aprendizaje fundamentado, creativo e intencional.

14.10. Servicio de difusión: Boletín “Saber Abierto” - Programa: “Radio y Educación Sin Fronteras” – Encuentros de Virtualidad

El Boletín “Saber Abierto” es un boletín trimestral en el que se difunde temas relacionados con la virtualidad.

El programa “Radio y Educación Sin Fronteras” que promueve la educación permanente, utiliza lenguajes de radio de creación como: el dramatizado, la crónica o el vox pop, para romper el mito del programa educativo ladrillo.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 33 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Los encuentros de virtualidad son una invitación al público en general (De la Universidad y otras Universidades de cualquier región) a discutir temas académicos locales, nacionales e internacionales, relacionados con la virtualidad.

14.11. Curso de Metodologías de Autoformación – MAF

El propósito es fomentar en estudiantes y profesores una construcción progresiva del conocimiento, fundamentada en la autonomía, en el trabajo colaborativo y con un alto grado de autoevaluación, es así que este curso ha evolucionado constantemente con las transformaciones que se han tenido en la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación para apoyar los procesos educativos.

El curso MAF comprende un conjunto de estrategias y de posturas conceptuales y metodológicas para apoyar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

14.12. Capacitación en el Uso del Campus Virtual

Con el Campus Virtual se ofrece una plataforma tecnológica que contribuye al desarrollo de los procesos de enseñanza y de aprendizaje que brinda la Universidad del Valle. Está construida sobre la plataforma Moodle y permite adelantar las actividades de docencia y de aprendizaje utilizando un conjunto de elementos de comunicación, de evaluación y de disposición de materiales académicos mediante tecnologías digitales.

Se ofrece a docentes y estudiantes el servicio de Capacitación para buscar el máximo aprovechamiento de la plataforma.

14.13. Servicio de Videoconferencia

La Dirección de Nuevas Tecnologías y Educación Virtual - DINTEV ofrece a la comunidad académica el servicio de videoconferencia para participación en congresos y seminarios, reuniones entre pares, sustentaciones de trabajos de grado, sesiones de grupos de investigación y presentación de conferencistas internacionales entre otras actividades.

14.14. Investigación

La Investigación es un proceso de relevancia social orientado a la producción y difusión de conocimientos, con fundamento en principios éticos y en la búsqueda de equilibrio

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 34 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

con la naturaleza, que debe contribuir a los procesos de construcción y desarrollo del pensamiento y la cultura contemporánea. La Investigación es una práctica académica generadora de conocimiento, productos y servicios.⁵

14.14.1. Grupo de Investigación

El Grupo de Investigación es la unidad básica de la investigación colectiva; involucra a dos o más investigadores, al menos uno de ellos profesor de carrera, en torno a un área del conocimiento, a través de uno o más proyectos de investigación activos.

14.14.2. Centro de Investigación

Un Centro de Investigación es una forma organizativa de varios grupos de investigación, adscrito a una Facultad o Instituto Académico, que tiene como misión desarrollar y consolidar investigación de carácter interdisciplinario en campos específicos del saber.

14.14.3. Instituto de Investigación

El Instituto de Investigación es una forma organizativa que integra tres (3) o más grupos de investigación, clasificados en Categoría A o B por el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, que trabajan alrededor de una agenda investigativa común de carácter estratégico, interdisciplinario, intersectorial y con inserción internacional.

14.14.4. Proyecto de Investigación

El Proyecto es la Unidad básica de trabajo que comprende un conjunto de actividades organizadas coherentemente en una propuesta de investigación que involucra la utilización de recursos humanos, financieros, bibliográficos y de infraestructura, para lograr resultados concretos en un tiempo definido.

14.14.5. Gestión de Propiedad Intelectual

Este servicio busca gestionar los derechos de propiedad intelectual en la Universidad del Valle derivados de los proyectos de investigación. También servir como apoyo para el análisis, revisión y mejoramiento de los procedimientos actuales y capacitar a la Comunidad Universitaria sobre las normas y procedimientos que rigen la propiedad intelectual en la Universidad del Valle.

⁵ Acuerdo N° 008 Consejo Superior Diciembre 18 de 2006, Artículo 1 "Por la cual se define y reglamenta el Sistema de Investigación de la Universidad del Valle-SIUV"

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 35 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

14.14.6. Difusión de la Oferta Tecnológica e Investigativa

Este servicio comprende:

La divulgación de las capacidades de los grupos de investigación de la Universidad y de sus resultados.

La exploración de las necesidades o las demandas del sector productivo, público y privado, a través de la organización y participación en eventos, asociaciones y/o Redes que promuevan la relación Universidad-Empresa (RUPIV, CUEEV).

La publicación de información referente a las capacidades de los grupos de investigación de la Universidad, a través de la página Web, Catálogos impresos, medios masivos internos y externos.

14.14.7. Gestión de los Proyectos Universidad – Empresa

Comprende:

La elaboración, presentación, apoyo al diseño y presupuesto de preproyectos de I+D+i. Definición de propuestas de negociación universidad-empresa.

Negociación entre la empresa y la Universidad.

Definición de acciones de propiedad intelectual.

14.14.8. Gestión de las Convocatorias para los Diferentes Programas de Apoyo

Esta gestión comprende divulgación, identificación y revisión, entrega de documentos, diligenciamiento de avales institucionales, consulta e informes de los resultados de las convocatorias y asesoramiento sobre los trámites requeridos.

Los diferentes programas de apoyo a los cuales se les presta estos servicios son: Programa de Apoyo a Doctorados Nacionales, Programa Semilleros de investigación, Créditos educativos condonables, Participación en actividades formación y complementarias de investigación - Jóvenes investigadores, Intercambio, Movilidad y Eventos.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 36 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

14.15. Actividades Culturales, Recreativas y Deportivas

Las Actividades Culturales, Recreativas y Deportivas están orientadas a apoyar la formación integral de la comunidad universitaria. Mediante la consolidación de grupos culturales y artísticos, su éxito en diferentes escenarios a nivel local, nacional e internacional, han permitido que la universidad sea reconocida como un símbolo de producción cultural. Las actividades recreativas que se llevan a cabo tienen como objetivo realzar el sentido de la convivencia sana y el aprovechamiento del tiempo libre, garantizando espacios y eventos lúdicos entretenidos. La promoción de una adecuada práctica deportiva, procura que la comunidad universitaria articule la disciplina del deporte en sus rutinas laborales y/o académicas habituales, como una manera eficaz de preservar la buena salud física y mental. Todo lo anterior teniendo como sustento lo estipulado en materia de Bienestar Universitario contenido en el Capítulo III, artículo 117 de la Ley 30 de 1992 y en el Acuerdo 03 del 21 de Marzo de 1993 del Consejo Nacional de Educación Superior CESU.

14.16. Programas Socioeconómicos y de Fortalecimiento Personal

Los Programas Socioeconómicos y de Fortalecimiento Personal buscan establecer un equilibrio psicosocial del individuo con su medio ambiente, para que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de la Comunidad Universitaria, aporte al desarrollo institucional y procure el mejoramiento de la sociedad en general. Además brinda a los miembros de la Comunidad Universitaria diferentes mecanismos de participación en programas de Bienestar Universitario que permiten mejorar sus condiciones socioeconómicas.

14.17. Servicio de Alimentación

El Servicio de Alimentación tiene como objetivo prestar un servicio de alimentación balanceada y suficiente, buscando la satisfacción de las necesidades nutricionales de la comunidad universitaria, para un buen vivir.

Cuenta con 4 comedores en la sede Meléndez (edificio 389) y un punto de servicio en la Sede San Fernando (Plazoleta de Salud), para atención de estudiantes, docentes y funcionarios. Posee además, una infraestructura física y operativa para atender 4500 almuerzos diarios.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 37 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

14.18. Servicio de Salud

El Servicio de Salud de la Universidad del Valle garantiza atención integral en salud a empleados, docentes, jubilados, pensionados, beneficiarios y estudiantes, adelantando acciones de promoción de la salud, prevención, curación y rehabilitación de la enfermedad en las áreas de Medicina, Odontología y Psicología.

La atención en Salud para los estudiantes de la Universidad del Valle, se enmarca en la política de Bienestar Universitario, estipulada en el Artículo 117 de la Ley 30 de 1992 y se diferencia en sus alcances y cobertura, a lo determinado en la Ley 100 de 1993 sobre Seguridad Social en Salud.

14.19. Salud Ocupacional

14.19.1. Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo

El subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo, tiene como finalidad la promoción, prevención y control de la salud de los servidores públicos frente a los factores de riesgo ocupacionales. Además, recomienda los lugares óptimos de trabajo de acuerdo a las condiciones psico-fisiológicas del funcionario, con el fin de que pueda desarrollar sus actividades de manera eficaz.

14.20.1 Higiene y Seguridad Industrial

Sus actividades comprenden la identificación, evaluación, análisis de riesgos ocupacionales y las recomendaciones específicas para su control, a través de la elaboración de panoramas de riesgo, visitas de inspección a las áreas de trabajo, mediciones ambientales y asesoría técnica. Igualmente, se desarrolla un programa de vigilancia y control del estado de la infraestructura física de la institución, con el fin de recomendar las acciones de mantenimiento pertinentes para garantizar la calidad y normal desarrollo de las actividades académicas y administrativas en la Universidad del Valle.

15. USUARIOS

La Universidad del Valle a través de la Caracterización de Usuarios define cada uno de los usuarios que tienen los subprocesos del mapa de procesos (documento anexo).

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 38 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

A continuación se realiza una descripción de los usuarios que tiene la Universidad de acuerdo con los procesos misionales:

15.1. Profesional Competente

Un profesional es competente no sólo porque posee conocimientos y habilidades que le permiten resolver eficientemente los problemas profesionales sino también porque manifiesta una motivación profesional sustentada en intereses y valores profesionales y dispone de recursos que le permiten funcionar con flexibilidad, reflexión personalizada, iniciativa, perseverancia, autonomía, perspectiva futura en su actuación profesional de manera tal que posibilitan un desempeño profesional eficiente y responsable.⁶

15.2. Comunidad

La comunidad Se refiere a todas las personas que pueden hacer uso del servicio de los programas académicos, tales como bachilleres, estudiantes y egresados de otras universidades ó de la Universidad del Valle, y bachilleres que cumplen condiciones de excepción.

15.3. Estudiante

Es estudiante de una institución de Educación Superior la persona que posee matrícula vigente para un programa académico⁷. Para ser estudiante de la Universidad del Valle, se requiere haber sido oficialmente admitido, en concordancia con el Reglamento de Inscripción y Admisiones vigente de la Institución y realizar los trámites de matrícula financiera y académica correspondientes⁸.

15.4. Facultades

Las Facultades son unidades académico-administrativas que agrupan los campos del saber y las disciplinas correspondientes. Son el espacio donde se orientan y administran programas académicos y donde se genera la transferencia de

⁶ Artículo publicado en: *Revista Cubana de Educación Superior*. Vol. XXII No.1. 2002, pp. 45-53). <http://www.rieoei.org/deloslectores/Maura.PDF>

⁷ Ley 30 de 1992. Artículo 107, por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior

⁸ Acuerdo N° 009 del Consejo Superior del año 1997, Por la cual se Expide el Reglamento Estudiantil

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 39 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

conocimientos, destrezas y habilidades, mediante funciones de docencia, investigación y extensión.⁹

15.5. Institutos Académicos

Los Institutos Académicos de la Universidad del Valle – Instituto de Educación y Pedagogía e Instituto de Psicología, se regirán para todos los efectos administrativos y académicos, por las mismas normas existentes para las Facultades¹⁰

15.6. Unidad Académica

Una Unidad Académica (Escuela, Departamento, Área) es el organismo donde se origina la programación académica, en consonancia con las políticas académicas de la Universidad. Es la dependencia que diseña, ofrece y evalúa las asignaturas que integran la estructura curricular de los Programas Académicos y aprueba los contenidos curriculares, y el contenido de los instrumentos de evaluación de las asignaturas correspondientes.

15.7. Seccional

La Seccional es una unidad académico administrativa de la Universidad a través de la cual la institución proyecta y desarrolla sus funciones de docencia, investigación y extensión y cumple su misión en el Departamento del Valle del Cauca y la Región. Una vez las Seccionales sean creadas por el Ministerio de Educación Nacional, pueden ofrecer programas académicos de las Facultades de la Universidad, programas académicos propios y programas académicos en convenio con otras instituciones de reconocido prestigio, en concordancia con la vocación y las posibilidades estratégicas de las regiones, previo estudio de factibilidad académica y financiera, cumpliendo con las disposiciones y normas correspondientes (Art. 13 del Acuerdo 019 de Febrero 10 de 2003 del Consejo Superior). El Ministerio de Educación Nacional aprobó 4 seccionales que son: Palmira (Res. 391 de Enero 27 de 2010), Buga (Res. 392 de Enero 27 de 2010), Zarzal (Res. 393 de Enero 27 de 2010) y Buenaventura (Res. 394 de Enero 27 de 2010). (Art. 121 de la Ley 30 de 1992 y Decreto 1478 de Julio 13 de 1994.

⁹ Acuerdo 004 de Octubre 1 de 1996 del Consejo Superior, Art. 30

¹⁰ Acuerdo 030 de Diciembre 22 del 2003 del Consejo Superior, Art. 1

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 40 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

15.8. Sedes Regionales

Una Sede Regional es una unidad académico administrativa a través de la cual la Universidad del Valle extiende a los municipios del Departamento del Valle del Cauca y la Región, programas académicos en concordancia con las normas vigentes al respecto. La Sede Regional puede participar en proyectos de investigación y ofrecer actividades de extensión de común acuerdo con las Unidades Académicas de la Universidad (Art. 13 del Acuerdo 019 de Febrero 10 de 2003 del Consejo Superior). Las Sedes Regionales están ubicadas en los Municipios de Caicedonia, Cartago, Santander de Quilichao, Tuluá y Yumbo.

15.9. Candidato a Grado

Para que un estudiante sea considerado como candidato a grado, el Director de Programa Académico debe certificar ante la División de Admisiones y Registro Académico que el candidato cumplió con todos los requisitos exigidos y debe citar la fecha de aprobación y número de Resolución del Programa Académico que rige para el candidato a grado.

15.10. Empresa

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio¹¹.

15.10.1. Sector Privado

Incluye todas las empresas de propiedad independiente que buscan la obtención de beneficios, las organizaciones no lucrativas y las familias. Todas las unidades de la economía que toman decisiones y no forman parte del gobierno¹².

¹¹ [Fuente en línea] <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>. [Consultada el 22 de enero de 2010].

¹² [Fuente en línea] <http://www.agimmobilier.com/resource-center/glosario-economico.htm> [Consultada el 15 de mayo de 2009].

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 41 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

15.10.2. Sector Público

El sector público de Colombia está conformado por subsectores no financiero y financiero. El primero agrupa las entidades que son propiedad del gobierno o control por él y que se dedican a producir o suministrar bien servicios según las características de sus funciones y fuentes de financiamiento estas entidades se clasifican:

*Gobierno General-Administración Pública

*Empresas no financieras del Estado

El Gobierno General incluye las instituciones públicas que producen o suministrar llamados servicios colectivos, tales como educación, justicia, defensa, entre otros, y cuyo financiamiento proviene, básicamente, del cobro de impuestos y o contribuciones obligatorias. Las empresas públicas, se clasifican dentro de las no financieras, producen y venden bienes y servicios, y sus fuentes de financiamiento determinan por los precios y tarifas que cobran.

15.11. Profesor

Es profesor de la Universidad del Valle la persona nombrada, contratada, vinculada por Resolución o ad-honorem, que se dedica en ella a actividades de docencia, de investigación o de extensión, ligadas a los procesos de formación integral de los educandos.¹³

15.12. Egresado

Son las personas que han culminado sus estudios de Educación Superior en la Universidad del Valle en programas académicos de pregrado o posgrado y han obtenido el correspondiente título.¹⁴

15.13. Usuarios externos

Comprende el personal profesional independiente o investigador, personal vinculado a empresas o instituciones gubernamentales, personal de instituciones que suscriban convenio bilateral sobre servicios de biblioteca.

¹³ Acuerdo N° 006 del Consejo Superior del año 1995

¹⁴ [Fuente en línea] <http://egresados.univalle.edu.co/acercaDe.php>. [Consultada el 26 de enero de 2009].

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 42 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

15.14. Ministerio de Educación Nacional – MEN

El Ministerio de Educación Nacional es una entidad modelo de gestión y transparencia en el sector público nacional y educativo internacional, capaz de garantizar que los colombianos accedan a una educación pertinente y de calidad que fortalezca las competencias básicas y que contribuya a un desempeño ético y efectivo de los ciudadanos en el mundo globalizado.

15.15. Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, ICFES, se transformó en una Empresa estatal de carácter social del sector Educación Nacional, entidad pública descentralizada del orden nacional, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional. El Gobierno podrá modificar el nombre de la entidad, y podrá disponer, sin embargo, que use la denominación "ICFES", para efectos tales como otorgar sellos de calidad o distinguir los exámenes que se realicen bajo su responsabilidad. El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, tiene como objeto fundamental la evaluación del sistema educativo colombiano en todos sus niveles y modalidades y propender por la calidad de dicho sistema a través de la implementación de programas y proyectos de Fomento de la educación superior, de acuerdo con las políticas trazadas por el Ministerio de Educación Nacional. (Art. 12 de la Ley 1324 de Julio 13 de 2009 del Congreso de Colombia).

15.16. Colciencias

El Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología, Francisco José de Caldas – Colciencias es un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, DNP. Su acción se dirige a crear condiciones favorables para la generación de conocimiento científico y tecnológico nacionales; a estimular la capacidad innovadora del sector productivo; a contar con las capacidades para usar, generar, apropiar y adquirir conocimiento; a fortalecer los servicios de apoyo a la investigación científica, al desarrollo tecnológico y a la innovación ; a facilitar la apropiación pública del conocimiento; a consolidar el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología y de Innovación, en general, a incentivar la creatividad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 43 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

15.17. Servidor Público

Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al Estado o a la administración pública. El término de servidor público se utiliza desde la Constitución de 1991, en donde se afirma que éstos son empleados al servicio del Estado y de la comunidad. Existen dos tipos de servidores públicos en la Universidad del Valle:¹⁵

1. Los empleados públicos: éstos están vinculados formalmente a la entidad correspondiente; es decir, cumplen funciones que están establecidas con anterioridad.
2. Los trabajadores oficiales: la vinculación de estos empleados se hace mediante contratos de trabajo, contratos que pueden rescindirse de acuerdo con el desempeño mostrado por el trabajador.

16. RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Los Servidores Públicos son responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo; por la supervisión continua a la eficacia de los controles y parámetros de calidad integrados. Así mismo, por desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia o unidad administrativa a la cual pertenecen.

El Jefe de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional es el representante de la Alta Dirección para efectos de garantizar el desarrollo de las acciones conducentes a la implantación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle –GICUV-, quien basado en la normatividad que regula cada uno de sus componentes, actuará bajo las políticas establecidas por el Consejo Superior, el Rector y el Comité de Coordinación de Control Interno de la Institución.

17. EXCLUSIONES DE LA NTCGP 1000

No se realizan exclusiones dado que los requisitos de la NTCGP 1000 aplican en su totalidad en las actividades de los procesos del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle.

¹⁵ [Fuente en línea] <http://www.lablao.org/blaavirtual/ayudadetareas/poli/poli92.htm>. - Biblioteca Luís Ángel Arango [Consultada el 2 de febrero de 2010].

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 44 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

18. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS E INTERACCIONES

Teniendo en cuenta el enfoque por procesos, a través de la Resolución de Rectoría No. 3.025 de Diciembre 9 de 2009, se adoptó el Mapa de Procesos Institucional de la Universidad del Valle; en dicho mapa se han identificado los Subsistemas: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación. Ver Figura 3.

La Universidad del Valle en su Mapa de Procesos ha definido la interrelación y estructura de 13 procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral de Calidad, estructurados en 4 Subsistemas.

La interrelación de los procesos se puede observar en las caracterizaciones de cada uno de los subprocesos. (Ver Anexo 1.)

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 45 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

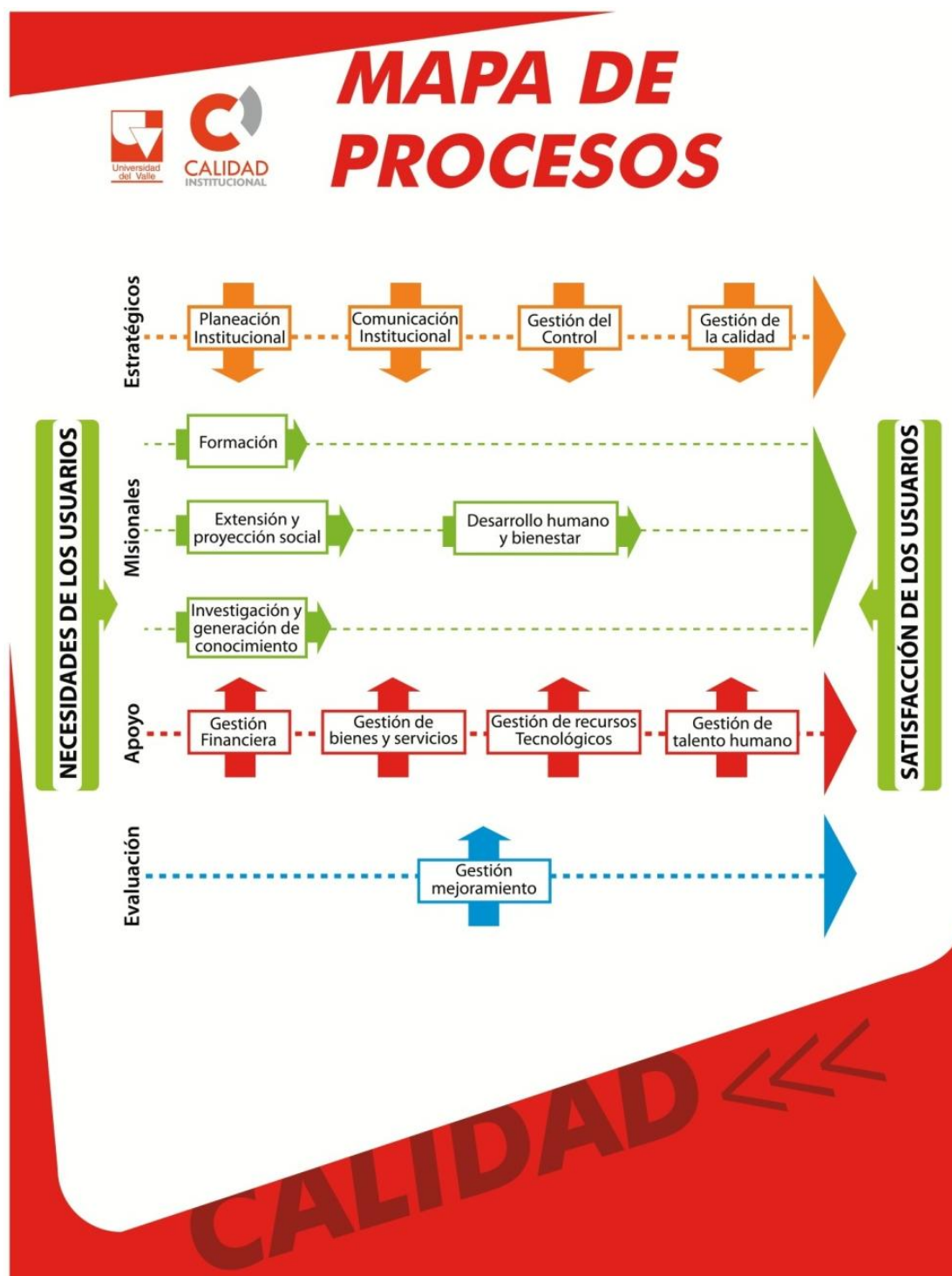


Figura 3. Mapa de Procesos de la Universidad del Valle

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	46 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

Descripción de cada uno de los subsistemas y procesos de la Universidad:

18.1. Subsistema Estratégico

Agrupar y correlacionar los procesos que orientan la Universidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas.

Proceso de Planeación Institucional:

A través de éste se definen las estrategias y objetivos de la Universidad, buscando mejorar su desempeño y dar respuesta a las necesidades de la Comunidad Universitaria y la sociedad en general. Incluye los procedimientos de Planeación Estratégica, Académica, Financiera, de Inversión, de Infraestructura Física y de la Estructura Organizacional.

Proceso de Comunicación Institucional:

A través de éste se definen las estrategias y políticas en materia de comunicación informativa y organizacional buscando incidir de manera activa en el fortalecimiento de procesos de identidad, gobernabilidad, convivencia, sentido de arraigo y pertenencia con la Universidad. Incluye los procedimientos de Comunicación Organizacional, manejo de las Relaciones Institucionales y los Medios de Comunicación de la institución.

Proceso de Gestión del Control:

A través de éste la Institución formula políticas de dirección de los controles, que afectan los procesos misionales y de apoyo para la toma de decisiones y la definición de estrategias. Incluye los procedimientos de Control Interno, Control Disciplinario y Formulación de Normas.

Proceso de Gestión de Calidad:

A través de éste la Institución formula las políticas y estrategias para la implantación y sostenimiento del Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV con el objeto de generar una cultura organizacional basada en la satisfacción de sus actores. Incluye el Compromiso y Estilo de la Dirección, Clima Organizacional y Políticas Institucionales para el Manejo de la Documentación y Registros del Sistema de Gestión de Calidad.

18.2. Subsistema Misional

Reúne e interrelaciona los procesos que dan como resultado el cumplimiento del objeto social, misión o razón de ser de la Institución.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 47 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Proceso de Formación:

A través de éste la Universidad define estrategias de los procesos pedagógicos de enseñanza y aprendizaje en procura del desarrollo de una capacidad de pensamiento autónomo y creativo, fundamentado en los componentes artísticos, tecnológicos, científicos, técnicos, humanísticos y filosóficos. Se realiza mediante las modalidades presencial, semipresencial. Incluye los procedimientos académicos administrativos relacionados con los estudiantes, profesores, programas académicos y apoyo bibliográfico.

Proceso de Investigación y Generación del Conocimiento:

Proceso orientado a la producción y difusión de conocimientos, con fundamento en principios éticos y en la búsqueda de equilibrio con la naturaleza, que debe contribuir a los procesos de construcción y de desarrollo del pensamiento y la cultura contemporánea, buscando soluciones que coadyuven al mejoramiento de la calidad de vida de la población. Incluye los procedimientos de la Gestión de los Proyectos de Investigación, de las Formas Organizativas de la Investigación, la Propiedad Intelectual y de la Transferencia de los Resultados de Investigación.

Proceso de Extensión y Proyección Social:

A través de este proceso se busca la interacción con la sociedad en la búsqueda de alternativas de solución a sus problemas, promoviendo la generación de conocimiento en los ámbitos de la consultoría, asesoría y articulación con el Sector Productivo. Incluye los procedimientos para la ejecución de Programas de Proyección Social, Internacionalización y el apoyo a los programas de extensión que ofrece la Universidad.

Proceso de Desarrollo Humano y Bienestar:

Proceso referido a que los miembros de la Comunidad Universitaria se caractericen por su compromiso y responsabilidad social y ciudadana, su capacidad para contribuir al desarrollo de su entorno familiar y colectivo y por su disposición a comprometerse con su propio desarrollo personal, ético y cultural. Incluye los procedimientos orientados al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo.

18.3. Subsistema de Apoyo

Procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación; proveen servicios de utilidad para toda la Universidad en sus diferentes actividades.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 48 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Proceso de Gestión Financiera:

Proceso a través del cual la Institución garantiza la gestión eficiente de los recursos financieros de la Universidad del Valle. En éste se incluyen los procedimientos presupuestales, contables, de ingresos y egresos.

Proceso de Gestión del Talento Humano:

Proceso a través del cual se gestiona la relación laboral de sus funcionarios para garantizar su idoneidad y competencias en el cumplimiento de la Misión de la Institución. Incluye los procedimientos de ingreso, desarrollo humano, retiro, seguridad social, pensión y el manejo de relaciones laborales colectivas.

Proceso de Gestión de los Recursos Tecnológicos:

Proceso a través del cual la Institución administra los recursos tecnológicos de información y telecomunicaciones. Incluye los procedimientos de administración del Hardware, Software, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones.

Proceso de Gestión de Bienes y Servicios:

Proceso a través del cual la Institución administra los bienes muebles e inmuebles y los servicios de apoyo de la Universidad. Incluye los procedimientos de Contratación, Proyectos de Infraestructura Física, Inventarios, Seguridad, Jardinería, Mantenimiento, Correo y Archivo.

18.4. Subsistema de Evaluación

Permite valorar en forma permanente la efectividad de Sistema de Gestión de la Universidad; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Institución.

Proceso de Gestión del Mejoramiento:

Consolida las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en los diferentes procesos y los resultados de la gestión, que se generan como consecuencia de los procedimientos de Auditoría, Autoevaluación y seguimiento a los procesos. Incluye las Auditorías Internas de Calidad, Servicio no Conforme y Acciones Correctivas y Preventivas.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 49 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

19.PROCESOS ENTREGAS A TERCEROS

La Universidad del Valle realiza la contratación de docentes hora cátedra que prestan sus servicios en la Sedes Regionales a través de Fundaciones de Apoyo a la Universidad del Valle que operan en cada una de las Sedes Regionales; los controles hacia este procedimiento se realiza a través del contrato con la Fundación, el cual establece el objeto y la forma de supervisión del mismo. El Director de la Sede Regional realiza control mensual o semestral del cumplimiento del contrato.

Otro proceso que la Universidad tiene entregado a terceros de forma parcial es el servicio de Apoyo Nutricional, ya que, aunque la Universidad cuenta con un Restaurante Universitario que atiende a 5.200 usuarios diarios, se realizan contratos de concesión para cafeterías. Estos contratos de concesión están supervisados por el Restaurante Universitario, quién vigila las condiciones de salubridad de operación de las cafeterías; igualmente en el contrato de concesión se establecen los controles sobre estos establecimientos.

20.RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD – GICUV -

A continuación se presenta un resumen ejecutivo de los resultados que arroja el sistema de gestión integral de calidad, cada uno de estos resultados presenta un documento explícito.

20.1. Ethos Universitario

- El “CÓDIGO DE ÉTICA” de la Universidad del Valle, adoptado por la Dirección Universitaria y expedido como norma institucional por la Resolución de Rectoría N°- 1.071 del 28 de Marzo del año 2008, se elaboró atendiendo los requerimientos del Decreto No.- 1599 del 20 de Mayo del año 2005, emanado de la presidencia de la República, por el cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- El citado “Código de Ética” fue ampliamente socializado y discutido en foros, comités y asambleas profesoraes de las Facultades, Institutos Académicos y Sedes Regionales de la Institución.
- Como resultado de las socializaciones y discusiones del “Código de Ética”, los diferentes estamentos de la Universidad del Valle manifestaron al Rector la

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 50 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

necesidad de reemplazar el documento, por otro, más acorde con el espíritu ético de la Institución.

- La Rectoría de la Universidad del Valle mediante la Resolución N° 2.910 de Noviembre 21 del año, 2008 conformó una “Comisión Accidental de Ética”, la cual tuvo como finalidad presentar una propuesta de protocolo o acuerdo ético para reemplazar la Resolución de Rectoría N°- 1.071 del 28 de marzo del año 2008, mediante el cual se adoptó el Código de Ética de la Universidad del Valle.
- Durante el transcurso del año 2009 la “Comisión Accidental de Ética” revisó los documentos relacionados con la ética institucional, los diferentes comentarios de los foros de socialización y comunicaciones recibidas de profesores expertos en el tema y con base en esta revisión, redactó y propuso un nuevo documento que establece los valores, principios y compromisos que definen el Ethos de la Universidad del Valle. Dicho documento fue enviado a académicos nacionales e internacionales expertos en el campo de la ética con el fin de ser valorado por éstos.
- El documento final propuesto fue socializado el día 2 de febrero de 2010 con el organismo sindical, Sintraunicol; el 3 de febrero con Corpuv, y el día 23 de marzo con el “Comité de Ética” que lidera el Vicerrector Administrativo e igualmente fue publicado en la página web: <http://gicuv.univalle.edu.co> y se envió por correo electrónico a los funcionarios docentes y administrativos, con el fin de recibir los comentarios acerca del dicho documento.
- Con base en la socialización descrita, la “Comisión Accidental de Ética” recogió los diferentes comentarios y propuso una nueva versión del documento que establece los valores, principios y compromisos que definen el Ethos de la Universidad del Valle.
- Como recopilación de lo anterior y como resultado final del trabajo de la “Comisión Accidental de Ética”, se entregó el documento que establece los Valores, Principios y Compromisos que Definen el Ethos de la Universidad del Valle, el cual se adopta y expide como norma institucional
- Se elaboró y aprobó la Resolución 2.156 de septiembre 14 de 2010, “Por la cual se adopta el documento que establece los Valores, Principios y Compromisos que Definen el Ethos de la Universidad del Valle, el documento redactado bajo la orientación de la “Comisión Accidental de Ética”.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 51 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

20.2. Desarrollo del Talento Humano

20.2.1. Manuales de Procedimientos de RRHH

- Se reestructuró el proceso de Gestión de Relaciones Laborales por Gestión del Talento Humano, el cual contiene los subprocesos de:
 - Gestión del Talento Humano Docente
 - Gestión del Ingreso del Personal Administrativo y Vinculación Docente
 - Gestión del Desarrollo Humano del Personal Administrativo
 - Gestión de Permanencia de Personal Administrativo y Docente
 - Gestión de Pensionados y Supervivientes

Durante el año Se actualizaron los documentos del SGC relacionados con Diagrama de Flujo, Normograma, Caracterización de los Subprocesos y Caracterización de Indicadores del proceso de Gestión de Talento Humano con la revisión y aprobación por parte de la Jefe de la División de Recursos Humanos y las personas que intervienen en su ejecución.

20.2.2. Plan de Capacitación para Empleados Administrativos

- El 7 de Noviembre de 2008 se expidió la Resolución de Rectoría N° 2.808 que aprobó el Plan de Capacitación para empleados administrativos para los años 2008 - 2011. Este Plan de Capacitación fue construido con base en los requerimientos dados por los funcionarios administrativos para lo cual se siguió la guía de la Función Pública.
- Cada año se verifica el cumplimiento al Plan de Capacitación y se propone el plan anual de capacitación. Este plan es aprobado por el Comité Paritario de Capacitación.
- En el año 2011 se remitió la encuesta de necesidades de capacitación con el fin de elaborar el Plan de Capacitación para el año 2011; estos documentos reposan en la División de Recursos Humanos de la Vicerrectoría Administrativa.

20.2.3. Plan de Formación para Empleados Docentes

- En Diciembre de 2008 se expidió la Resolución de Rectoría N° 3.047 en donde se adopta el Plan de Capacitación Docente para los años 2008-2011.
- Cada año se verifica el cumplimiento al Plan de Capacitación y se propone el plan anual de capacitación. Este plan fue aprobado por la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica y está en plan de mejoramiento la construcción colectiva con el estamento docente.
- En el año 2011 se programaron actividades para la capacitación docente como los procesos de inducción y re-inducción docente; estos documentos reposan en

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	52 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica de la Vicerrectoría Académica.

20.2.4. Gestión por Competencias

- En el año 2009 la Vicerrectoría Administrativa convocó al Instituto de Psicología de la Universidad para que le estructurará una propuesta de trabajo consensuado con el organismo sindical; desde el mes de septiembre de 2009 se está elaborando un nuevo Manual de Funciones por Competencias con el apoyo de un docente del Instituto de Psicología y estudiantes en práctica de dicho Instituto.
- El Instituto de Psicología realizó entrega del Manual de Funciones por Competencias de acuerdo con el trabajo de recopilación y consolidación de las diferentes entrevistas realizadas a los tipos de cargos por muestreo.
- El Manual de Funciones por Competencias está siendo discutido con el organismo sindical con el fin de acordar con éstos sus ajustes.
- Este documento será aprobado por el Consejo Superior una vez se lleguen a los acuerdos respectivos.

20.2.5. Estatuto de Personal Administrativo y Carrera Administrativa

- SINTRAUNICOL, SINTRAEMPUV y diferentes funcionarios de la Universidad realizaron comentarios al nuevo Estatuto de Personal Administrativo y de Carrera Administrativa, el cual definirá los procedimientos para el ingreso, permanencia y retiro del personal administrativo de la Universidad.
- El nuevo Estatuto de Personal Administrativo y de Carrera Administrativa está en proceso de estudio y posterior presentación al Consejo Superior para su análisis y aprobación.

20.2.6. Clima Organizacional

- La Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional presento el informe del diagnóstico del clima organizacional realizado en la Universidad del Valle, con base a una encuesta realizada a finales del año 2010 a los funcionarios de la entidad; la encuesta fue contestada por 328 personas. Según los resultados el promedio general de los promedios de cada dimensión evaluada fue de 7.6 valoración que corresponde a una calificación cualitativa de aceptable, esto quiere decir que el clima organizacional en la Universidad del Valle, a nivel general, está más cerca de ser un clima laboral gratificante.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 53 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

20.2.7. Estilo de Dirección

En diciembre del año 2010 la Universidad llevo a cabo la encuesta de Autoevaluación del GICUV con el fin de medir el grado de percepción que los funcionarios de la Universidad (docentes y administrativos) tienen frente a las directrices que en materia del sistema de gestión de calidad se han promulgado al interior de la institución. En esta Encuesta Autoevaluación del Control¹⁶ también se evaluó la perspectiva que tienen los funcionarios de la Universidad del Valle frente al estilo de dirección. A continuación se presenta los resultados obtenidos:

- El consolidado total de aplicación de la encuesta a 258 personas obtuvo un puntaje de 3.6, el cual se ubica dentro del rango (3.1-4.0) para el cual está definido el criterio Satisfactorio, y ésta calificación da como resultado que en la Universidad del Valle se tiene un Estilo de Dirección Autoritario Benévolo. Sin embargo aún que se obtuvo la misma calificación cualitativa del año 2009, es importante recalcar que la calificación numérica mejoro pasando de 3.0 en el 2009 a 3.6 en el año 2010, y además las respuestas más elegidas corresponden a la opción 6 y opción 5, por lo anterior se puede inducir que el estilo de dirección actual ha mejorado respecto al año anterior y está en proceso de transformación a un estilo de dirección Consultivo.
- En la evaluación sobre la calificación del estilo de dirección, se identificó que la Universidad del Valle ha mejorado en algunos aspectos como la asignación de cargas de trabajo teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores, ha logrado facilitar la participación de los servidores públicos en los diferentes procesos de la Institución y la participación de las partes interesadas y la ciudadanía para ejercer el control social, sin embargo debe fortalecer la comunicación de las políticas que surgen en la alta dirección a los funcionarios y la alta dirección también debe hacer uso de la retroalimentación a sus colaboradores tanto para mejorar el desempeño de los mismos, como para reconocer los logros y buen trabajo.

20.2.8. Plan de Incentivos, Plan de Bienestar, Plan de Inducción y Plan de Reinducción

- La Vicerrectoría Académica realiza los procesos de inducción a docentes de carrera nuevos e igualmente la re-inducción a docentes en cargos académico administrativos, tales como Directores de Programas Académicos, Directores de Escuelas, Jefes de Departamento, Vicedecanos y Decanos.

¹⁶ AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL. Documento de Trabajo. Diagnóstico 2010.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	54 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

- Cada Facultad, Instituto Académico y Sede Regional realiza la inducción a los docentes hora cátedra al inicio del semestre.
- La Vicerrectoría Administrativa realiza la inducción a personal nombrado y provisional a través del Área de Capacitación de la División de Recursos Humanos.
- Los procesos de inducción y re-inducción a los cargos en sus actividades es realizada por el Jefe Inmediato y se deja constancia en la División de Recursos Humanos.
- La Vicerrectoría de Bienestar a través de la Sección de Desarrollo Humano y Promoción Socioeconómica realiza actividades de bienestar para los empleados docentes y administrativos e incluye entre éstas a los jubilados de la Universidad.

20.2.9. Desarrollo del Talento Humano Docente

- Se tiene documentados los manuales de procedimientos: Ingreso de Profesores, Apoyo al Desarrollo de Competencias de Empleados Docentes, Inducción y Reinducción a Docentes, Asignación y Reconocimiento de Puntos para Inclusión, Actualización y Ascenso en el Escalafón Docente y Asignación de Actividades Docentes

20.2.10. Plan de Mejoramiento Individual

- En el caso de los empleados docentes, semestralmente se lleva a cabo la evaluación de cursos en donde se realiza la evaluación del docente en el desempeño del curso por parte de los estudiantes. Con base en los resultados de la evaluación, la dirección de la Unidad Académica establece las acciones a seguir para mejorar el desempeño del docente, en el caso, que éste haya sido mal evaluado. Las evidencias de estas acciones reposan en la dirección de la Unidad Académica.
- Para los empleados administrativo, opera la evaluación de desempeño anual, los funcionarios administrativo que tengan menos de 70 puntos en su evaluación se les realiza un plan de mejoramiento individual en acompañamiento de los comités respectivos (obrero patronal o comité de personal), esta información reposa en la División de Recursos Humanos.

20.3. Plan Estratégico, Plan de Acción, Plan de Trabajo

- La Universidad cuenta con el Plan Estratégico de Desarrollo 2005 – 2015, el Plan de Acción 2008 – 2011 y el Plan de Inversiones 2011.
- Así mismo se cuenta con los Indicadores y metas estratégicas asociados a las líneas estratégicas del Plan.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 55 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

- El Consejo Superior realiza anualmente seguimiento al cumplimiento de metas derivadas del Plan de Acción.

20.4. Gestión por Procesos

20.4.1. Mapa de Procesos

- En Diciembre de 2009 se aprueba la segunda versión del Mapa de Procesos en donde se realizan ajustes a los procesos institucionales.
- Se cuenta con 13 Procesos, 41 Subproceso, 411 Procedimientos los cuales están contenidos en 93 Manuales de Procedimientos.

20.4.2. Caracterización del Subproceso

- Cada subproceso presenta:
 - Diagrama de flujo,
 - Caracterización del subproceso,
 - Normograma,
 - Caracterización de indicadores y,
 - Para los procesos misionales (Formación, Investigación y Generación de Conocimiento, Extensión y Proyección Social y Bienestar y Desarrollo Humano) incluyen en sus documentos lo correspondiente a las posibles dificultades en el desarrollo de los procesos (Control del Producto y/o Servicio No Conforme) y el plan de calidad.

20.4.3. Matriz de Interrelación de subprocesos

- La Universidad del Valle ha representado la forma como cada subproceso se interrelaciona en una matriz; esta matriz presenta la forma de interrelación con los requisitos exigidos por el MECI y la NTCGP 1000.

20.4.4. Procedimientos Obligatorios según la Norma NTCGP 1000

- A través de la Resolución de Rectoría N° 1.947 de Junio 22 de 2011 se aprobó la sexta versión del Manual de Procedimientos de Control de Documentos y Registros y la quinta versión del Manual de Procedimientos para la Gestión del Mejoramiento; estos manuales incluyen:

Manual para el Control de los Documentos y Registros - MP-12-01-02, el cual tiene como objetivo:

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	56 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

- Asegurar que los documentos del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle se preparan, revisan, aprueban, publican, distribuyen, conservan y administran de acuerdo a lo especificado en este Manual.
- Establecer las disposiciones para el control de los registros del Sistema de Gestión Integral de Calidad, con objeto de garantizar que sean identificados, almacenados y retenidos bajo condiciones que garanticen su protección.
- Referenciar el documento donde se encuentran los controles necesarios para el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.
- El manual incluye los procedimientos de: Elaboración o Modificación de los Documentos, Administración de los Documentos y la Administración de Formatos y Registros.

Manual de Gestión del Mejoramiento - MP-12-01-03:

- Establecer los diferentes procedimientos, criterios y disposiciones en la Universidad, para el desarrollo de la gestión en términos del mejoramiento continuo, enmarcado dentro de los requisitos del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle. Incluye los procedimientos de: Dificultades en el Desarrollo de los Procesos (Control del Producto y/o Servicio No Conforme) Aplicado a Subprocesos Misionales, Auditorías Internas, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento, Revisión por la Dirección, Satisfacción de Usuarios y Planificación de los Cambios del Sistema de Gestión Integral de Calidad.

20.4.5. Planes de Calidad de los Procesos Misionales

Como resultado de la documentación de los procedimientos se cuenta con los Planes de Calidad de los subprocesos misionales del Mapa de Procesos:

- Formación
- Investigación y Generación de Conocimiento
- Extensión y Proyección Social
- Desarrollo Humano y Bienestar

20.4.6. Procesos de Diseño y Desarrollo de los Procesos Misionales

- La Universidad del Valle cuenta con dos documentos, para el Diseño y Desarrollo de los Procesos de Formación y de Extensión y Proyección Social:

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 57 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

- **Diseño y Desarrollo de Programas Académicos:** Documento que describe cada una de las etapas que expresan y materializan el Diseño y Desarrollo de los Programas de Formación de la Universidad del Valle, y que permiten identificar de manera general las políticas, responsables y procedimientos para su cumplimiento.
- **Diseño y Desarrollo de Programas de Educación Continua y Servicios Académicos:** Documento que describe las etapas que expresan y materializan el Diseño y Desarrollo de los Programas de Educación Continua de la Universidad del Valle, y así mismo, dar cumplimiento a la NTCGP 1000, con relación al Diseño y Desarrollo en la Prestación del Servicio, evidenciando los procesos de prestación de servicio relacionados con los Programas de Educación Continua y Servicios Académicos.

20.4.7. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

En la Universidad del Valle, la validación de procesos de la prestación del servicio aplica para los subprocesos misionales (Formación, Investigación y Generación del Conocimiento, Extensión y Proyección Social) porque aunque se tienen mecanismos de seguimiento y medición durante los procesos, no se puede garantizar que el servicio en el momento de la entrega cumpla con todos los requisitos exigidos por el cliente y estas deficiencias se puede hacer aparente cuando ya se ha prestado el servicio.

Por ejemplo, en la docencia y en los cursos de extensión, cuando un profesor da su cátedra, no hay una supervisión estricta para asegurar que cumplió con todo el plan, con los contenidos y con los objetivos del curso, y esto se puede ver cuando pasa a otro nivel y los conocimientos del estudiante no están claros.

A estos procesos, donde pasa esto se le llaman "especiales", dado que la norma define que en estos casos la entidad debe realizar la validación de los procesos para "demostrar la capacidad de éstos para alcanzar los resultados planificados".

Para ello, se tiene establecido los controles durante la ejecución del proceso para minimizar el riesgo de falla y garantizarle al cliente que el servicio va a cumplir con los requisitos. Dichos controles se han establecido en los Manuales de Procedimientos documentados en los diferentes subprocesos misionales.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 58 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

20.4.8. Identificación y Trazabilidad a los Procesos Misionales

- En los diagramas de flujo de cada Subproceso misional se ilustra la identificación y trazabilidad que se realiza en los procedimientos.

20.5. Administración de Riesgos: Modelo MITIGAR

20.5.1. Mapa de Riesgos

- La institución cuenta con un Modelo Metodológico propio para el análisis de los riesgos denominado MITIGAR.
- Así mismo cuenta con el Mapa de Riesgos Institucional con su tratamiento de mitigación, atención y prevención.
- El Mapa de Riesgos tiene una matriz de interrelación con cada proceso con el objeto de identificar los riesgos asociados a cada proceso y a su vez subproceso de la institución.
- A través de la Resolución de Rectoría N° 3.040 se adoptó el Modelo Instrumental para el Tratamiento Integral y la Gestión Apropiaada de los Riesgos en la Universidad del Valle - MITIGAR U.V.- como Política para la Gestión de Riesgos y parte integral del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle.

20.5.2. Política de Administración de Riesgos

- Como resultado del Modelo Metodológico de Riesgos la Universidad cuenta con políticas y principios para la administración de los riesgos.

20.5.3. Revisión de la Gestión de Riesgos

Durante el segundo semestre del año 2010 el Área de Análisis de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional (OPDI) se encargó de realizar el levantamiento de los riesgos por los procesos del mapa de riesgos, algunos de los riesgos definidos y su plan de atención fueron catalogados como extremos lo que implica un mayor seguimiento.

En diciembre de 2010 y enero de 2011 el Área de Análisis de la OPDI solicitó a las diferentes dependencias el avance en el plan de atención de los riesgos extremos con el fin de presentar un informe a la dirección universitaria. Este informe es enviado directamente por el Área de Análisis.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 59 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Apartes del Informe de Seguimiento al Modelo Mitigar de Marzo de 2011:

El porcentaje de ejecución de las acciones propuestas para tratar los riesgos extremos fue del 73%, de las cuales fueron ejecutadas 22 acciones en un 100%, 14 acciones tuvieron una ejecución mayor o igual al 50%, 6 acciones tuvieron una ejecución inferior al 50% y 16 acciones no se realizaron.

En cuanto a la eficacia de las acciones es necesario tener en cuenta que 15 acciones tienen varios responsables para su ejecución por lo cual la eficacia de cada acción y la nueva valoración del riesgo dependerá del contexto específico de cada responsable. Respecto a la eficacia de las acciones con un solo responsable, 10 acciones fueron calificadas como eficaces de las cuales una acción permitió reducir la valoración de riesgo extremo a riesgo alto, dos acciones redujeron la valoración de riesgo extremo a riesgo moderado y una acción permitió reducir la valoración de riesgo extremo a riesgo bajo. Se eliminaron cuatro vulnerabilidades por las acciones realizadas y dos acciones a pesar de ser eficaces no redujeron la valoración del riesgo.

Finalmente se definieron 52 acciones para tratar las amenazas y vulnerabilidades que fueron revalorados como riesgo extremo, 22 acciones para tratar las amenazas y vulnerabilidades que fueron revalorados como riesgo alto, 17 acciones para tratar las amenazas y vulnerabilidades que fueron revalorados como riesgo moderado y 11 acciones para tratar las acciones para tratar las amenazas y vulnerabilidades que fueron revalorados como riesgo bajo.

20.6. Caracterización de la información de la Universidad

- La Universidad cuenta con la Matriz de Información y de Sistemas de Información, las cuales permiten identificar el flujo de información en cada uno de los procesos y subprocesos de la Universidad del Valle, así como para establecer las necesidades y relaciones de información con el entorno y los sistemas de información que apoyan dichos flujos.

20.7. Política y Estrategias de Comunicación

- A través del ACUERDO No. 003 de Febrero 10 de 2010 el Consejo Superior adoptó las Políticas y Estrategias de Información y Comunicación para la Universidad del Valle.
- Así mismo, se ha identificado una matriz de comunicación la cual establece y determina los parámetros de comunicación de la Universidad del Valle, tanto interna como externamente con el fin de divulgar los actos administrativos o de gobierno, la gestión administrativa, las decisiones, las políticas y los planes

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 60 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

establecidos, así como para proyectar la imagen de la entidad, permitiendo que las personas puedan asociarse al logro de los objetivos institucionales y sociales establecidos.

20.8. Encuesta de autoevaluación del MECI

- Durante el mes de diciembre del año 2010 se llevó a cabo la encuesta de autoevaluación del MECI y la NTCGP 1000, en esta encuesta se evaluó el grado de conocimiento de las personas sobre cada uno de los elementos y requisitos de estas referentes normativas.
Como resultado de tabular la encuesta de Autoevaluación de Control se obtuvo un puntaje total de 3.3, el cual se ubica dentro del rango (3.1-4.0) para el cual está definido el criterio Satisfactorio.
- El subsistema Control Estratégico obtuvo un puntaje total de 3.1 y el subsistema Control de Gestión obtuvo un puntaje de 3.4, ubicándose también en el criterio Satisfactorio. Esto indica una mejora respecto a la Autoevaluación realizada en el año 2009 donde ambos subsistemas en la Universidad tenían una calificación correspondiente al criterio Deficiente.
- El componente más crítico fue Administración del Riesgo del Subsistema de Control Estratégico obtuvo un puntaje total de 2.1 para el cual está definido el criterio Deficiente.
- Los demás componentes evaluados se encuentran ubicados dentro del rango (3.1-4.0) para el cual está definido el criterio Satisfactorio.

20.9. Informe de Avance sobre el Proyecto de Tablas de Retención Documental

- La Gobernación del Valle no ha realizado la aprobación de las Tablas de Retención Documental enviadas por la Universidad del Valle; al momento que este organismo avale las Tablas, se procederá a su divulgación y revisión de aplicación a nivel institucional.
- A respecto las Sedes Regionales presentan un gran avance frente a la organización de sus archivos de acuerdo con las directrices impartidas por las Tablas de Retención Documental y la Sección de Gestión Documental.

20.10. Caracterización de Usuarios

- La Universidad cuenta con la caracterización de servicios y usuarios por cada uno de los subprocesos misionales de la Universidad, en éstos se describe las características especiales de cada servicio, de los diferentes usuarios por subproceso, entre otros aspectos. Ver Figura 4.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 61 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

	RECTORÍA Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Área de Calidad y Mejoramiento	Código: CU-04-01 Versión: 1.0	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
			Página: Página 1 de 1 Fecha de Implementación: Febrero 2010	

PROCESO	SUBPROCESO
PRODUCTO(S) O SERVICIO(S) ENTREGADO(S)	USUARIOS

- DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO
- CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS
- REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL USUARIO
- CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO



Características del servicio	Especificación (Niveles de Calidad)

- DOCUMENTO(S) QUE DEFINE(N) EL ACUERDO CON EL USUARIO
- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO
- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

HERRAMIENTA	
FRECUENCIA	
RESPONSABLE	

Figura 4. Caracterización de Usuarios

20.11. Política de Calidad y Objetivos de Calidad

- La Universidad cuenta con una política de calidad, la cual es una manifestación del compromiso de la Institución con la calidad.
- Esta política de calidad puede ser consultada en la página <http://gicuv.univalle.edu.co> en el link de <http://gicuv.univalle.edu.co/polyobj.html>
- Como resultado de la Revisión por la Dirección del 7 de julio de 2010 se modificó la política de calidad de acuerdo con las observaciones realizadas por la Auditoría Externa de Certificación del mes de mayo del mismo año.
- El entendimiento de esta nueva versión de la Política de Calidad fue realizado a través del ejercicio de Autoevaluación de MECI, en donde a través de la encuesta dirigida a los funcionarios docentes y administrativos se realizaron preguntas sobre el grado de entendimiento.
- Como resultado de la encuesta se decidió adoptar esta versión a través de la Resolución de Rectoría N° 243 del 15 de febrero del año 2011

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 62 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

- Asociados a la Política de Calidad y a las líneas de acción del Plan Estratégico de Desarrollo están los objetivos de calidad, éstos pueden ser consultados en la página <http://gicuv.univalle.edu.co> los cuales fueron aprobado igualmente por la Resolución de Rectoría N° 3.042 del 5 de diciembre del año 2008, con la cual se adoptó formalmente los Objetivos de Calidad.

20.12. Estructura Organizacional:

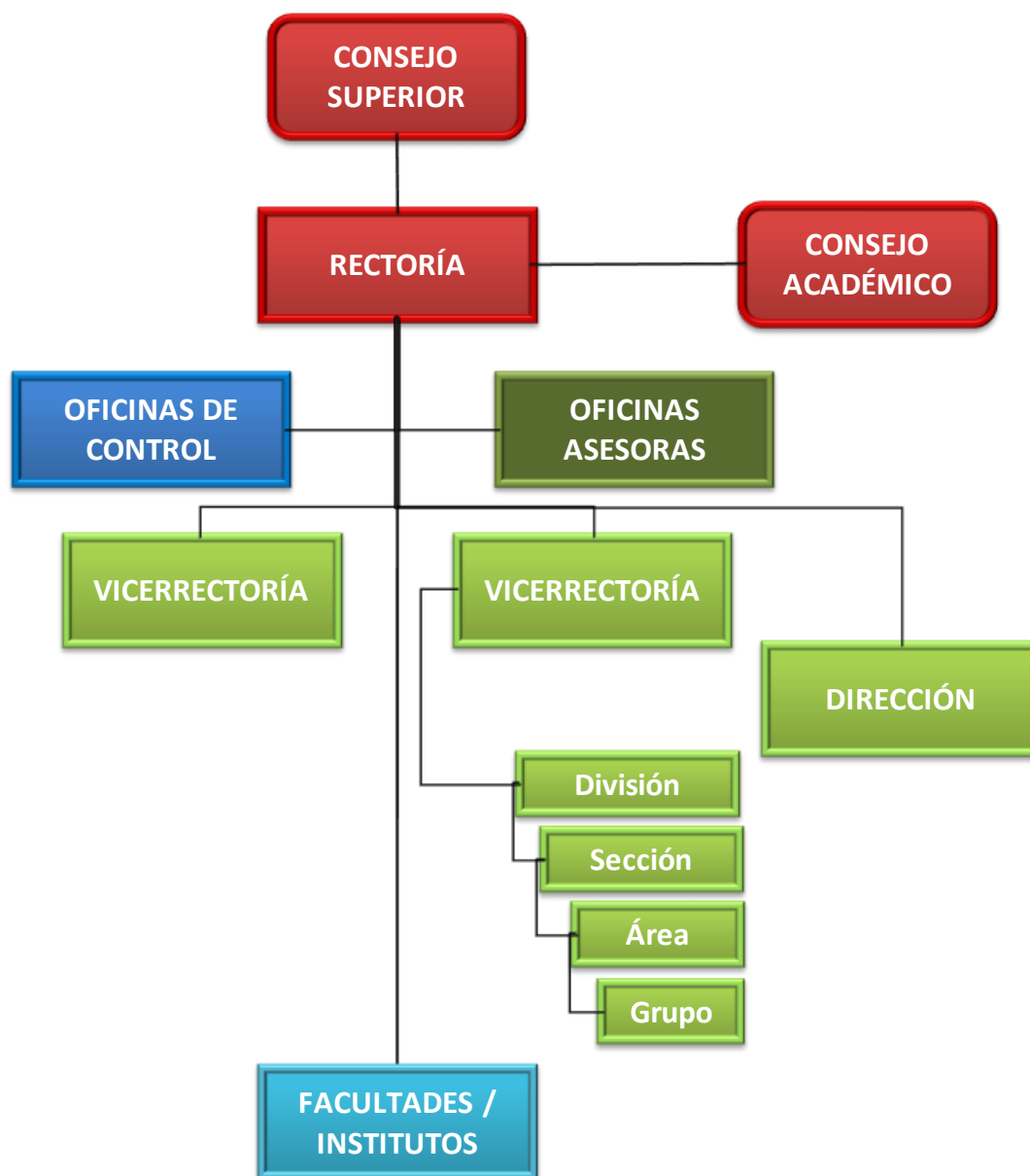
- En el año 2003 la Universidad llevó a cabo su proceso de Reestructuración Administrativa con base en el estudio del Proyecto Siglo XXI de la Escuela de Ingeniería Industrial y Estadística de esta Universidad. En este estudio se realizó una revisión de los procesos de la Universidad y se presentó una estructura basada en los procesos.



Figura 5. Estructura Basada en Procesos

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 63 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Estructura Organizacional Tipo:



- Dependencias de Dirección
- Dependencias de Control
- Dependencias de Asesoría
- Dependencias de Apoyo
- Dependencias de Producción

Figura 6. Estructura Organizacional de la Universidad del Valle

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	64 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

Estructura de Facultad e Instituto Académico Tipo:

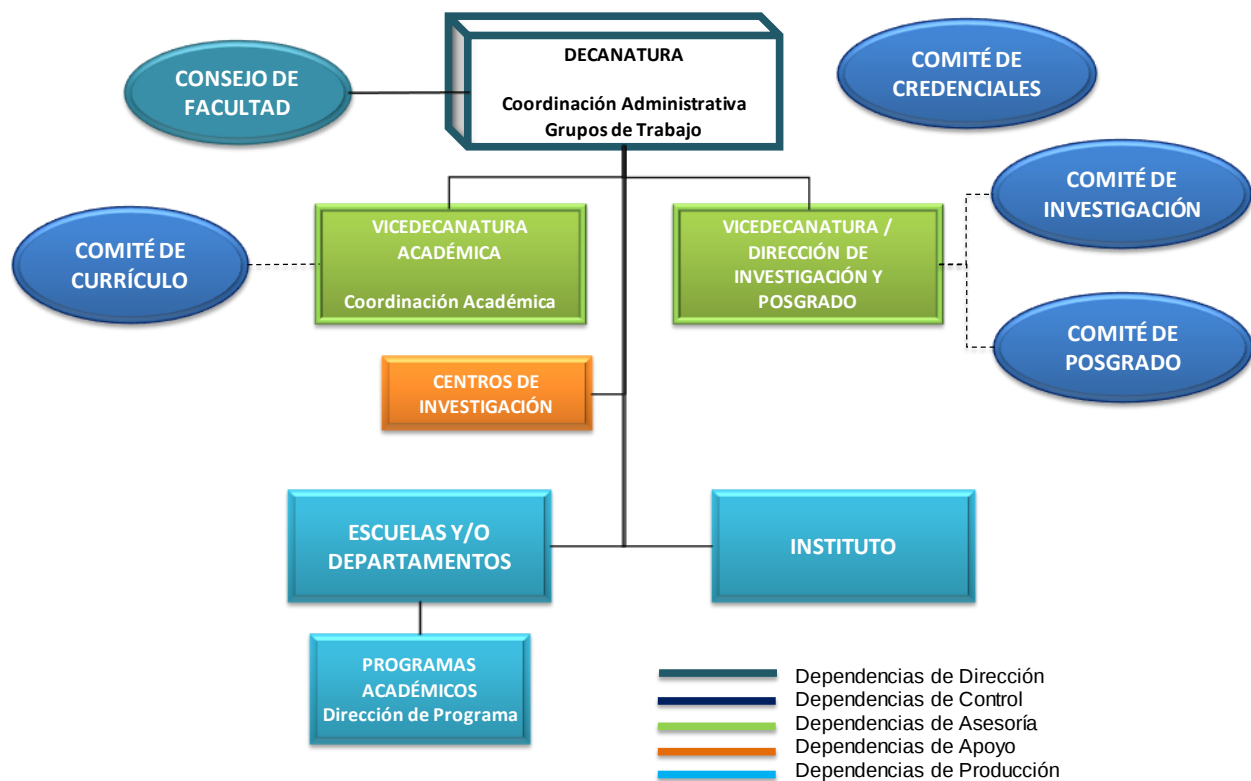


Figura 7. Estructura de Facultad e Instituto Académico

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 65 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Organigrama Institucional:

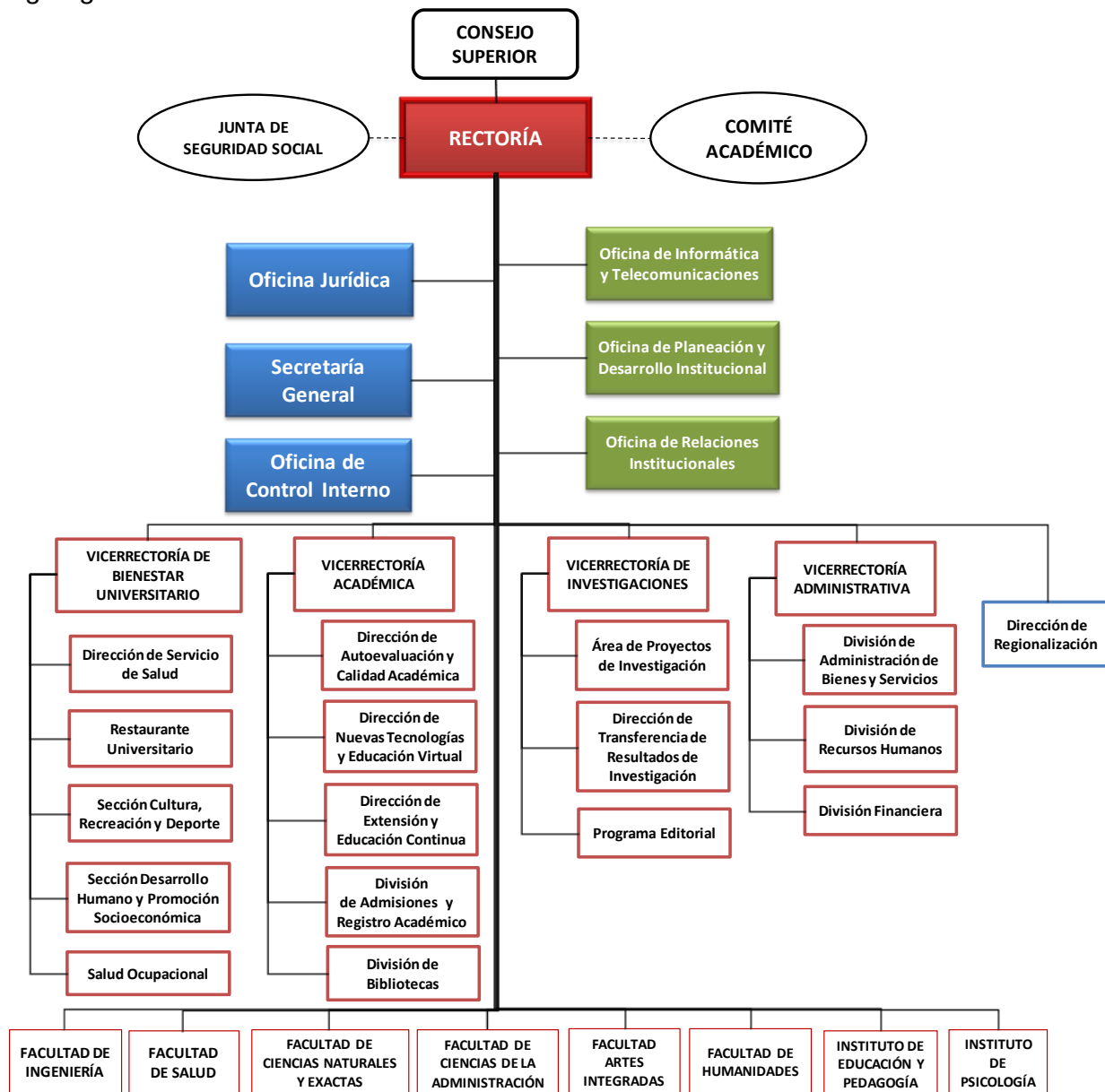


Figura 8. Organigrama Institucional de la Universidad del Valle

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 66 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

20.13. Matriz de Roles, Responsabilidades y Cargos dentro del Sistema de Gestión de Calidad

- La Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional realizó la elaboración y entrega de una circular a Jefes de Dependencias sobre los roles y responsabilidades con el GICUV en varias ocasiones.
- En febrero de 2011 se llevó a cabo la última revisión a la Matriz de Roles y Responsabilidades y fue socializada a Vicerrectores, Jefes de Oficina, Decanos, Directores de Institutos Académicos y Directores de Sedes Regionales.
- Dentro del Plan de Trabajo de descentralización del GICUV se están elaborando diferentes mecanismos con el fin de tener claramente identificados los roles y responsabilidades de los diferentes cargos de acuerdo con las directrices del GICUV.

20.14. Caracterización de los Mejoramientos a los Cambios en la Infraestructura.

- El Área de Planeación Física de la Oficina de Planeación cuenta con una caracterización de los diferentes mejoramientos que se han realizado en materia de infraestructura y ambiente de trabajo.
- Esta información puede ser consultada en la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.
- Así mismo, en la pasada reunión del Consejo Superior (11 de Febrero de 2010) se presentó el documento denominado “Plan de Modernización y Proyección de la Universidad del Valle 2010...La planta física del siglo XXI, conservando los hitos del siglo XX”, en donde se contemplan los mejoramientos a la planta física tendientes a mejorar la prestación del servicio misional.
- Para el año 2011 se cuenta con el proyecto de Sosténimiento de la Planta Física de la Universidad y sus Sedes Regionales en el cual se realiza un Estudio de las Patologías de la Planta Física.
- Igualmente, la Sección de Servicios Varios está adelantando la elaboración del Plan de Mantenimiento por cada edificio del Campus Meléndez y San Fernando de la Ciudad de Cali; en el caso de las Sedes Regionales se cuenta con un proyecto que consolida los diferentes requerimientos que en materia de planta física tienen las Sedes Regionales.

20.15. Plan de Mejoramiento de las Condiciones de Ambiente de Trabajo en la Prestación de Servicios Misionales

- La Sección de Salud Ocupacional es la dependencia encargada de hacer seguimiento a las condiciones de higiene, salubridad y condiciones de trabajo del personal de la Universidad, esta dependencia cuenta con los diferentes informes para su revisión.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	67 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

20.16. Mejoramiento a los Procedimientos de Contratación

- En el año 2008 se conformó un equipo multidisciplinario con el objeto de estudiar un problema diagnosticado en la universidad denominado “Lenta Contratación” el cual ocasionaba traumatismos en la ejecución de los procedimientos administrativos.
- El Consejo Superior de la Universidad del Valle expidió el Estatuto de Contratación mediante el Acuerdo No. 016 del 8 de octubre de 2010. Mediante la Resolución N° 2.834 de noviembre 8 de 2010 de Rectoría fue reglamentado dicho Estatuto.
El Consejo Superior aprobó la creación de la División de Contratación, dependencia que se encarga de administrar el sistema de contratación institucional y velar por su correcto funcionamiento
Los procedimientos relacionados con las compras, importaciones y contrataciones están siendo objeto de análisis, estandarización y normalización, por tanto se encuentran en una etapa de actualización.

20.17. Instructivos de Trabajo para Procedimientos Críticos Misionales

- Cada procedimiento crítico misional en la Universidad cuenta con una detallada descripción de cómo opera en la institución. Estos instructivos pueden ser: boletines, cartillas, volantes, noticambios, entre otros.
- Igualmente, cada Facultad, Instituto Académico o Sede Regional realiza documentación a través de guías, boletines o cartillas con el fin de socializar la información fundamental para el correcto desarrollo de los procedimientos y actividades incluidas en éstos.

20.18. Política de Propiedad Intelectual

- La Institución cuenta con un Estatuto de Propiedad Intelectual

20.19. Plan de Mejoramiento y Desarrollo de los Laboratorios

- El Área de Calidad y Mejoramiento de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional lleva a cabo un proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad para los Laboratorios; a través de este proyecto se ha realizado el diagnóstico de más de 200 laboratorios ubicados en las Facultades de Ingenierías, Salud y Ciencias Naturales y Exactas. Con base en este diagnóstico se está elaborando un Proyecto de Resolución sobre la creación de un Sistema Institucional de Laboratorios que subsane las debilidades que han sido encontradas a través del diagnóstico, dicha resolución está siendo consensuado

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página:	68 de 71
		Fecha de Emisión:	Junio 2011

con los Decanos de las diferentes Facultades para su presentación ante el Consejo Académico y posterior presentación al Consejo Superior.

20.20. Plan de Mejoramiento por Procesos

- Durante la vigencia 2011 se han realizado diferentes acciones de mejoramiento las cuales han sido consignadas en la matriz de seguimiento a acciones correctivas, preventivas y de mejora.

20.21. Encuesta de Satisfacción de Usuarios

- En los diferentes cursos que presta la Universidad, tanto en pregrado como en posgrado, se realiza la evaluación del curso y del docente y con base en los resultados que arroja la evaluación se toman las medidas correctivas y preventivas, tanto para el curso como para el docente; los informes de las acciones tomadas reposan en cada dirección de programa o a nivel de Decanatura de acuerdo con la estructura organizacional de la Facultad, Instituto Académico o Sede Regional.

Encuesta de Percepción de la Imagen de la Universidad: Equipo de la Oficina de Comunicaciones adscrita a la Secretaria General conformado por Docentes de la Escuela de Ingeniería Industrial y Estadística y un Docente del Instituto de Psicología. El estudio de Percepción de Imagen se llevó a cabo en el año 2010.

- A finales del 2010, la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional realizó la medición de la satisfacción de los usuarios de la Universidad del Valle con el fin de conocer las percepciones de éstos y considerar los niveles de insatisfacción detectados, para establecer las oportunidades de mejora tendientes a incrementar la satisfacción de los usuarios y por ende el incremento de la calidad de la Universidad, dicha medición fue realizada a través de una encuesta, la cual fue respondida por 1002 estudiantes, 150 docentes y 764 egresados, para un total de 1926 personas. En cuanto al análisis de resultados arrojo que en general los estudiantes, docentes y egresados se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la Universidad.

20.22. Auditorías Internas de Calidad

Durante el año 2010 se programó el cuarto ciclo de auditorías internas de calidad modificando un poco la metodología que se venía empleando ya que resultado de la Auditoría Externa o de Certificación se dio la necesidad de ajustar el programa y la metodología.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 69 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

Durante el mes de Junio del año 2010 se realizó auditoría de calidad a los procesos de Gestión de Calidad y Gestión de Mejoramiento, y se incluyó dentro del programa los hallazgos menores de la Auditoría de Certificación.

Durante este año 2011 se realizó el Programa de Auditorías del Quinto Ciclo, el cual se viene ejecutando según lo programado.

Tanto para el cuarto como el quinto ciclo de auditorías internas de calidad se incluyó a la Facultades, Institutos Académicos y Sedes Regionales.

20.23. Implantación del Programa de Quejas, Reclamos y Sugerencias

- A través de la Resolución N° 3.023 del 5 de diciembre de 2007 la Rectoría emitió el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Universidad del Valle.
- Con la contratación de la persona, adscrita a la Secretaria General, que realiza el seguimiento a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a nivel central de la institución se dio inicio a la implantación de este programa en la Universidad.
- Con folletos de socialización se dio a conocer este programa a la comunidad universitaria en general.
- Este procedimiento está en etapa de implementación dada la cultura de la Universidad y la poca flexibilidad hacia la atención al usuario.

20.24. Normograma

- La Institución cuenta con un compendio de todas las normas externas e internas que le aplican para su correcto funcionamiento.
- Este Normograma se encuentra en la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional para su consulta.
- Igualmente cada subproceso contempla en su caracterización el normograma con todas las leyes, decretos, acuerdos y resoluciones que le rigen su accionar.

20.25. Informe de Evaluación Independiente

- La Oficina de Control Interno ha realizado auditorías de control a la coordinación que hace la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional sobre la implementación del sistema de calidad, en estas auditorías se ha evidenciado el cumplimiento en cada uno de los requisitos del sistema de calidad.
- Igualmente, a través del DAFP se ha contestado la encuesta de evaluación que anualmente se realiza.

	MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD - GICUV -	Código: MC-12-01-01	Versión: 3.0
		Página: 70 de 71	
		Fecha de Emisión: Junio 2011	

- La Contraloría Departamental realizó auditoría independiente a la Universidad en donde evaluó los resultados de la implementación del sistema de calidad. En esta auditoría se encontraron hallazgos frente al sistema consistentes en la forma de ejecución de las auditorías internas de calidad, las cuales debían ser coordinadas entre la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional. Para esta auditoría, la Universidad propuso un plan de mejoramiento a 3 años, en espera de la consolidación y madurez del sistema de calidad.

21. ANEXOS

Anexo 1. Caracterizaciones de los subprocesos del SGC.

Anexo 2. Matriz de correlación requisitos NTCGP 1000 Vs. Procesos.

Anexo 3. Matriz de correlación requisitos MECI Vs. Procesos.

CONTROL DE CAMBIOS

No.	DESCRIPCIÓN	FECHA
1.0	Versión Inicial del Manual.	Diciembre 2008
2.0	Actualización de la información.	Febrero 2010
3.0	- Se ajustó el manual a una plantilla de documentos del SGC, según los lineamientos del Manual de Control de Documentos y Registros, para que sea más fácil su identificación. - Se actualizó la información y cifras de los datos consignados en el manual, como por ejemplo número de docentes, número de docentes, se colocó la nueva política de calidad. - Se cambió el nombre de los Exámenes de Calidad de la Educación Superior antiguamente denominados ECAES por ICFES SABER PRO. - Se adicionó otras normas y modelos de gestión al Sistema de Gestión Integral de la Calidad en la Universidad del Valle – GICUV – - Se cambió las figuras de: Elementos del GICUV, Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos – GICUV, Mapa de Procesos, Estructura Basada en Procesos, Estructura Organizacional de la Universidad del Valle y la Estructura de Facultad e Instituto Académico	Junio 2011

DEFINITIVA

La impresión y copia magnética de este documento se considera
<COPIA NO CONTROLADA>

GICUV
V I S I Ó N 2 0 2 0



**MANUAL DE CALIDAD Y DE
OPERACIONES SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL DE
CALIDAD - GICUV -**

Código:
MC-12-01-01

Versión:
3.0

Página:
71 de 71

Fecha de Emisión:
Junio 2011

No.	DESCRIPCIÓN	FECHA
	- Se cambiaron la descripción de: Programa Académico de Pregrado, Transferencia, Diplomados, Cursos de Extensión, Cursos de Actualización o de Profundización, Programa Emprendedores Univalle, Curso de Diseño y Producción de Objetos Virtuales de Aprendizaje Entornos Virtuales de Aprendizaje, Actividades Culturales, Recreativas y Deportivas, Servicio de Salud, Seccional - Se adicionó la descripción de: Servicio de difusión: Boletín “Saber Abierto” - Programa: “Radio y Educación Sin Fronteras” – Encuentros de Virtualidad, Curso de Metodologías de Autoformación – MAF, Capacitación en el Uso del Campus Virtual, Grupo de Investigación, Centro de Investigación, Instituto de Investigación, Gestión de Propiedad Intelectual, Difusión de la Oferta Tecnológica e Investigativa, Gestión de los Proyectos Universidad – Empresa, Gestión de las Convocatorias para los Diferentes Programas de Apoyo, Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, Institutos, Sedes Regionales, Ministerio de Educación Nacional – MEN e Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES - Se eliminó la descripción de: Educación desescolarizada. - Se actualizó los Resultados del Sistema de Gestión Integral de Calidad en la Universidad – GICUV -: Ethos Universitario, Desarrollo del Talento Humano, Clima Organizacional, Estilo de Dirección, Procedimientos Obligatorios de la Norma NTCGP 1000, Procesos de Diseño y Desarrollo de los Procesos Misionales, Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio , Encuesta de autoevaluación del MECI, Política de Calidad y Objetivos de Calidad, Encuesta de Satisfacción de Usuarios, Mejoramiento a los Procedimientos de Contratación y Auditorías Internas de Calidad. - Se adicionó la tabla de Control de Cambios.	

DEFINITIVA

La impresión y copia magnética de este documento se considera
<COPIA NO CONTROLADA>

GICUV
V I S I Ó N 2 0 2 0