

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 1 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Oficina de Calidad
2024

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 2 de 53

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL DE CALIDAD.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL DE CALIDAD	6
ALCANCE	7
DEFINICIONES	7
1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8
1.1. <i>Reseña Histórica</i>	<i>8</i>
1.2. <i>Misión</i>	<i>9</i>
1.3. <i>Visión</i>	<i>9</i>
1.4. <i>Universidad de Cundinamarca – Translocal Transmoderna - Plan Rectoral 2019 - 2023</i>	<i>9</i>
1.5. <i>Plan Estratégico 2016 - 2026.....</i>	<i>10</i>
1.6. <i>Estructura Orgánica.....</i>	<i>10</i>
2. SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC.....	12
2.1. <i>Generalidades.....</i>	<i>12</i>
3. LÍMITES y aPLICABILIDAD del SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC.....	14
3.1. <i>Límites del Sistema de Gestión de la Calidad.....</i>	<i>14</i>
3.2. <i>Aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<i>14</i>
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	15
4.1. <i>Comprensión de la organización y de su contexto.....</i>	<i>15</i>
4.1.1. Análisis Macro.....	15
4.1.2. Análisis Micro	16
4.2. <i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....</i>	<i>16</i>
4.3. <i>Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</i>	<i>17</i>
5. LIDERAZGO	21
5.1. <i>Liderazgo y compromiso</i>	<i>21</i>
5.1.1. Generalidades.....	21
5.1.2. Enfoque al cliente	21
5.2. <i>Política</i>	<i>21</i>
5.2.1. Establecimiento de la política de Calidad.	21

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 3 de 53

5.2.2.	Comunicación de la política de la calidad	22
5.3.	<i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....</i>	<i>22</i>
6.	PLANIFICACIÓN.....	23
6.1.	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....</i>	<i>23</i>
6.2.	<i>Objetivos de calidad y planificación para lograrlos</i>	<i>23</i>
6.3.	Planificación de los cambios	24
7.	APOYO.....	25
7.1	<i>Recursos.....</i>	<i>25</i>
7.1.1	Personas	25
7.1.2	Infraestructura	26
7.1.3	Ambiente para la operación de los procesos	26
7.1.4	Recursos de seguimiento y medición	26
7.1.5	Conocimientos de la organización	27
7.2	<i>Competencia</i>	<i>27</i>
7.3	<i>Toma de conciencia</i>	<i>28</i>
7.4	<i>Comunicación</i>	<i>29</i>
7.5	<i>Información documentada</i>	<i>29</i>
8.	operación	31
8.1	<i>Planificación y Control Operacional.....</i>	<i>31</i>
8.2	<i>Requisitos para los Productos y Servicios</i>	<i>31</i>
8.2.1.	Comunicación con el usuario.....	31
8.2.2.	Determinación de los requisitos relacionados con el producto:	32
8.2.3.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	32
8.3	<i>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</i>	<i>33</i>
8.4	<i>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</i>	<i>33</i>
8.4.1	Generalidades	33
8.4.2	Tipo y alcance del control.....	34
8.4.3	Información para los proveedores externos.....	34
8.5	<i>Producción y provisión del servicio</i>	<i>34</i>
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio	34
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	35
8.5.3	Propiedad del Usuario.....	35
8.5.4	Preservación	35
8.6	<i>Liberación de los productos y servicios</i>	<i>36</i>
8.7	<i>Control de salidas No Conformes</i>	<i>36</i>

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 4 de 53

9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	37
9.1	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>	<i>37</i>
9.1.1	Generalidades	37
9.1.2	Satisfacción del usuario.....	37
9.1.3	Análisis y Evaluación	37
9.2.	<i>Auditoría interna.....</i>	<i>38</i>
9.3.	<i>Revisión por la dirección</i>	<i>38</i>
9.3.1	Generalidades	38
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección.....	39
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección.....	39
10.	MEJORA.....	39
11.	ANEXO.....	40
11.1.	<i>Anexo N° 1 DOFA Institucional.....</i>	<i>40</i>
11.2.	<i>Anexo N° 2 Partes Interesadas.....</i>	<i>49</i>
	BIBLIOGRAFÍA Y WEB GRAFÍA	50

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 5 de 53

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC-ISO 9001:2015, se presenta el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC de la Universidad de Cundinamarca. Este documento contiene ocho (8) capítulos así:

Capítulo 1: Sintetiza la reseña histórica institucional desde su inicio como Instituto Técnico Universitario de Cundinamarca (ITUC) hasta hoy como Universidad de Cundinamarca UDEC. Incluye el Acuerdo 018 de 2016 donde está la Misión y Visión, el Plan Rectoral 2020 - 2023 Universidad de Cundinamarca Translocal Transmoderna y la Estructura Orgánica vigente aprobada por el Consejo Superior Universitario de la Institución Acuerdo No. 008 de 2012.

Capítulo 2: Se refiere al Sistema de Gestión de la Calidad - SGC de la Universidad de Cundinamarca y al Modelo de Operación Digital que determina la secuencia e interacción entre Macroprocesos y procesos que lo componen.

Capítulo 3: Especifica el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y su aplicabilidad.

Capítulo 4: Hace referencia al contexto de la Universidad, necesidades y expectativas de los grupos de interés y descripción del SGC de la Universidad

Capítulo 5: Se especifica el Liderazgo de la Alta Dirección a través de la política, designación de roles, responsabilidades y autoridades.

Capítulo 6: Se refiere a la planificación a través de acciones para abordar riesgos y oportunidades en la Universidad, Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos y la Gestión de los cambios.

Capítulo 7: Sintetiza la forma como responde la Universidad para los procesos de apoyo a la prestación del servicio como son recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.

Capítulo 8: Resume la forma como la Universidad planifica y presta los servicios académicos ofertados teniendo en cuenta criterios de diseño y desarrollo, controles operacionales internos y externos, salidas no conformes entre otros.

Capítulo 9: Resume la forma como la Universidad verifica si lo planificado se llevó a cabo creando mecanismos que dan respuesta a los requisitos como son las encuestas de satisfacción de usuarios, auditorías internas, indicadores de gestión y revisión por la dirección.

Capítulo 10: En este capítulo se establecen los mecanismos para la mejora continua de la organización.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 6 de 53

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL DE CALIDAD

Establecer la estructura del Sistema de Gestión de Calidad para la Universidad de Cundinamarca, garantizando la adecuada gestión y aseguramiento de los servicios prestados, conforme con los requisitos de las partes interesadas y de calidad, establecidos en la NTC - ISO 9001:2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL DE CALIDAD

- Establecer la planificación estratégica la Universidad de Cundinamarca.
- Relacionar el **Hacer** de los procesos, en las referencias de procedimientos que especifican las actividades que se llevan en la Universidad.
- Definir las verificaciones y seguimientos que se llevan a cabo en la Universidad como retroalimentación de los procesos.
- Establecer las actividades que se llevan a cabo para evidenciar la mejora de los procesos.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 7 de 53

ALCANCE

Este documento aplica para todos los procesos, sedes, seccionales y extensiones oficinas incluidos en el alcance del sistema de Gestión de la calidad de la Universidad de C

DEFINICIONES

CICLO PHVA: El ciclo PHVA funciona a través de cuatro pasos: (P) planificar (H) hacer (V) verificar (A) actuar, en donde cada uno corresponde a una etapa del ciclo. Su función radica en ayudar a reducir costos, al mejoramiento de la productividad, en la supervivencia de la organización en un mercado cada vez más cambiante.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.

MODELO DE OPERACIÓN: Conjunto de actividades que se realizan de manera repetitiva y que están relacionadas lógicamente para transformar unas entradas en salidas con valor agregado. Este enfoque permite a la Universidad definir la cadena de valor como una representación general de los Macroprocesos (misionales, estratégicos, de control y de apoyo), que en su interacción maximizan la misión de la Institución, garantizan su sostenibilidad y ayudan al reconocimiento de la sociedad en general.

OBJETIVO DE CALIDAD: Son metas y/o retos, que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad.

POLÍTICA: Guía de acción para la toma de decisiones.

POLÍTICA DE CALIDAD: Conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad, expresada formalmente por la Alta Dirección.

PROCESO: Conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 8 de 53

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1. Reseña Histórica

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

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

- Tecnología Agropecuaria
- Tecnología Administrativa
- Secretariado Ejecutivo

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

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

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

La localización geográfica de cada una de las sedes, seccionales y extensiones se establece a continuación:

Sede

Fusagasugá (Diagonal 18 # 20-29), incluyendo la Unidad Agroambiental la Esperanza (Vereda Guavio Bajo, Fusagasugá) y Centro académico y deportivo -CAD (Carrera 17 A # 19-63).

Seccionales

Girardot (Carrera 19 # 24-209).

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 9 de 53

Ubaté (Calle 6 # 9-80), incluyendo la Unidad Agroambiental el Tíbar (Vereda San Pablo, Quinta Novilleros).

Extensiones

Chía (Vereda Bojacá, Kilómetro 4 Sector el Cuarenta vía Chía, Cajicá).
 Facatativá (Calle 14 Av. 15), incluyendo la Unidad Agroambiental el Vergel (Vereda Mancilla, Facatativá)
 Soacha (Diagonal 9 # 4 B 85).
 Zipaquirá (Carrera 7 # 1-31).
 Oficina de Bogotá (Carrera 20 No. 39-32 Teusaquillo)

1.2. Misión

La Universidad de Cundinamarca es una institución pública local del Siglo XXI, caracterizada por ser una organización social de conocimiento, democrática, autónoma, formadora, agente de la Transmodernidad que incorpora los consensos mundiales de la humanidad y las buenas prácticas de gobernanza universitaria, cuya calidad se genera desde los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación e innovación, e interacción universitaria.

Estatuto General (Acuerdo 007 de 2015, Artículo 4)

1.3. Visión

La Universidad de Cundinamarca será reconocida por la sociedad, en el ámbito local, regional, nacional e internacional, como generadora de conocimiento relevante y pertinente, centrada en el cuidado de la vida, la naturaleza, el ambiente, la humanidad y la convivencia.

1.4. Universidad de Cundinamarca – Translocal Transmoderna - Plan Rectoral 2019 - 2023

La Universidad de Cundinamarca, en el marco del contexto actual de la educación superior en Colombia, se predica en el plan rectoral 2019-2023 como una organización social del conocimiento y el aprendizaje, Translocal, Transmoderna, democrática, pública y autónoma; que forma para la vida, los valores democráticos, la civilidad y la libertad y opera bajo un campo multidimensional de aprendizaje. (Muñoz, 2019).

Para lograr las intenciones del plan rectoral, este se enfoca en seis frentes de acción: Campo multidimensional de aprendizaje, misión trascendente, cultura Translocal Transmoderna, bienestar universitario constitutivo de la vida y la libertad, dialogo transfronterizo y organización universitaria inteligente con alma y corazón. De la

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 10 de 53

misma manera, estos frentes se articulan a los frentes del plan estratégico decenal “Disoñando la universidad que queremos” a través del plan de desarrollo.

1.5. Plan Estratégico 2016 - 2026

La Dirección de Planeación Institucional da a conocer a la comunidad el documento guía que la institución sigue para el periodo comprendido entre los años 2016 y 2026, adoptado y aprobado por el Consejo Superior Universitario mediante acuerdo 035 de 2016.

El estudio prospectivo y estratégico “Disoñando la Universidad que queremos 2016-2026” es un análisis del futuro de la Universidad de Cundinamarca en los próximos 10 años y tienen como objetivo principal identificar el escenario apuesta para establecer las estrategias y de esta manera dar cumplimiento a sus objetivos estratégicos.

Documento en el cual se establecen los siguientes frentes estratégicos:

- Institución Translocal del Siglo 21: Desde la acreditación de programas a la acreditación institucional.
- Cultura académica, científica y formativa.
- Educación para la vida, los valores democráticos, la civilidad y la libertad.
- Ciencia, tecnología, investigación e innovación.
- Internacionalización: dialogar con el mundo.
- Organización universitaria digital.¹

1.6. Estructura Orgánica

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

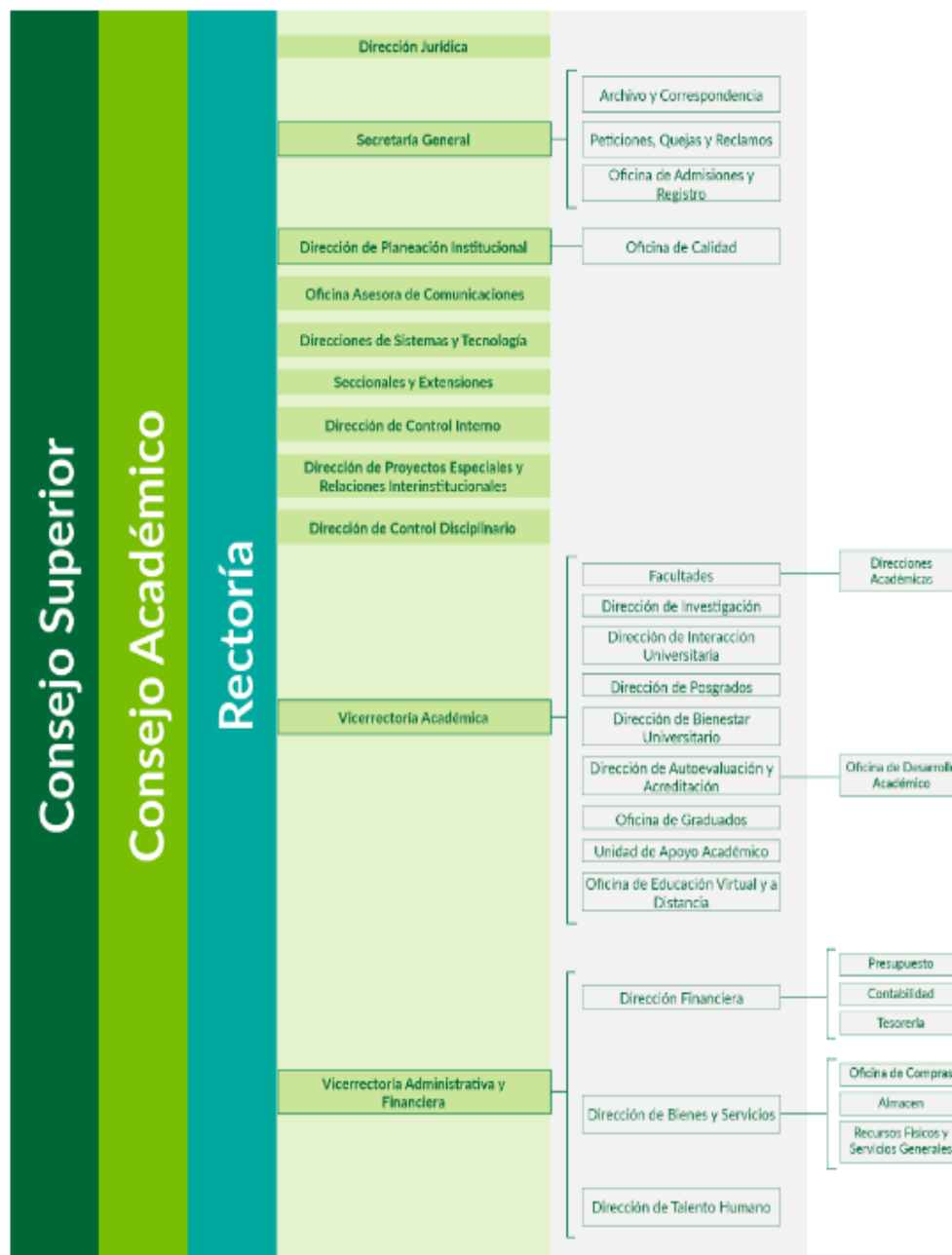
El Rector, en cumplimiento de las atribuciones otorgadas por el Acuerdo en comento, expidió la Resolución 064 de mayo 3 de 2012 “Por la cual se determinan las funciones de cada una de las áreas establecidas en el artículo 1° del acuerdo No. 008 de 2012, que modificó el artículo 5° del estatuto orgánico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

¹ UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, Plan Estratégico 2016-2026.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 11 de 53

Estructura Orgánica Funcional y Directivos

Para prestar un servicio educativo de calidad, acorde con el Siglo 21, así está organizada la UCundinamarca



	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 12 de 53

2. SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC

2.1. Generalidades

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

La implementación de esta directriz del Gobierno Nacional en la Universidad de Cundinamarca se fundamentó en la Constitución Política de Colombia, artículos 189, 209 y 269, leyes 87 de 1993², 489 de 1998³ y 872 de 2003⁴.

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

En concordancia con el Decreto 4485 de 2009, el Sistema de Gestión de la Calidad SGC, se basó en los siguientes principios: Enfoque hacia el usuario, liderazgo, participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios, coordinación, cooperación y articulación y transparencia.

El propósito del Sistema de Gestión de la Calidad SGC es el de fortalecer el desempeño institucional (*Articulado al Modelo de Acreditación establecido en la Resolución No. 026 de 2020*) y la capacidad para ofrecer servicios de educación superior en términos de satisfacción social, en función de las necesidades y expectativas tanto actuales como futuras de los usuarios y demás partes interesadas

² “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.”, y el Decreto 1599 de 2005.

³ “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.” y el Decreto 3622 de 2005.

⁴ “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”, y el Decreto 4485 de 2009.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 13 de 53

a fin contribuir efectivamente al cumplimiento de los objetivos institucionales. Se caracteriza por ser flexible, compatible y complementario con el Sistema de Control Interno, y deberá serlo con los que a futuro se diseñen e implementen en la institución como desarrollo administrativo, ambiental y seguridad y salud en el trabajo, entre otros. Además, ante la necesidad de asegurar oportunidad y pertinencia, esto es, eficiencia, eficacia y efectividad permanente, el Sistema de Gestión de la Calidad SGC, se basa en la mejora continua, condición sin la cual no es posible una implementación exitosa. De ahí que se soporte en el ciclo PHVA: Planear - Hacer - Verificar - Actuar o enfoque Deming⁵.

⁵ **William Edwards Deming** (14 de octubre de 1900 - 20 de diciembre de 1993). Estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de Calidad Total. Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 14 de 53

3. LÍMITES Y APLICABILIDAD DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC

3.1. Límites del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, aplica al Diseño y prestación de los servicios de formación y aprendizaje en modalidad presencial, ciencia, tecnología, innovación e interacción social universitaria para los programas de pregrado y posgrado de las facultades de Ciencias económicas, administrativas y contables, Ciencias agropecuarias, Ciencias del deporte y la educación física, Educación, Ingeniería, Ciencias de la Salud, Ciencias sociales, humanidades y ciencias políticas en la sede de Fusagasugá, seccionales Ubaté y Girardot y extensiones Soacha, Facatativá, Chía y Zipaquirá.

3.2. Aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Cundinamarca actualmente no excluye ningún numeral de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 15 de 53

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

4.1.1. Análisis Macro

“Disoñando la universidad que queremos” describe el Plan estratégico 2016-2026 en el cual se hace un análisis de contexto de las tendencias de la Educación a nivel mundial, Latinoamericano, nacional, regional y Local.

A nivel mundial se evidencia que el cambio en la sociedad ha modificado las características del aprendizaje en el individuo desde las variaciones que ha sufrido y a las que estará sujeta la educación superior en los nuevos desafíos que genera tal sociedad en transformación, a partir de las exigencias crecientes a los estudiantes y el conjunto de información cada vez más vasto al que se ve expuesto. Dicho de otra manera, se pretenden evidenciar los cambios que se presentarán en las instituciones de educación superior ante las nuevas formas de comunicación y herramientas tecnológicas, al identificar cuáles son las debilidades, fortalezas, desafíos y logros que lleven a la universidad a ser un actor crucial en esta nueva sociedad del conocimiento. Se describen características básicas que deben permanecer en la formación a nivel mundial, tales como:

- Profundización en el uso de las TIC
- Internacionalización
- Educación permanente
- Integración universidad-empresa-estado
- Gobierno Universitario

El mismo documento describe las características de la educación a nivel latinoamericano, dando a conocer indicadores de masificación de la educación, aumento del número de IES sobre todo a nivel privado, desfinanciación estatal para las universidades públicas entre otros.

A nivel nacional se establece que el Consejo Nacional de Educación Superior – CESU–, presentó el Acuerdo por lo superior 203429, documento que plantea los grandes cursos de acción prioritaria que debe asumir Colombia en educación superior para las próximas dos décadas. Esta política pública propone varios aspectos a destacar, los cuales marcarán las tendencias en educación dentro del país que pueden ser una línea de referencia para nuestro planteamiento en el mediano y largo plazo. El mapa presentado por el acuerdo tiene cuatro ejes fundamentales:

- a. La regionalización.
- b. La internacionalización.
- c. Las nuevas modalidades educativas.
- d. La comunidad académica.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 16 de 53

A nivel regional la Universidad de Cundinamarca deberá acoplarse a la visión de departamento, propuesta por la Gobernación en sus planes de desarrollo y de educación, coadyuvando de manera articulada con los entes locales y regionales en la consecución de objetivos, generando conocimiento, innovación y una cultura emprendedora que contribuya al desarrollo territorial.

(Ver Documento Diseñando La Universidad que queremos – Plan estratégico 2016-2026)

A nivel internacional el cambio climático plantea un nuevo requisito denominado ""La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente." El cual requiere una acción coordinada al interior de la institución. En este contexto, se deben abordar los impactos ambientales y climáticos en cada una de las sedes, seccionales, extensiones y oficinas Bogotá las cuales componen la Universidad de Cundinamarca, en tal sentido los macroprocesos deben contemplarlo en la valoración de la matriz de riesgos según corresponda, contemplando lo descrito en el procedimiento de Gestión del Riesgo y las Oportunidades – **ESGP05**.

4.1.2. Análisis Micro

Con el fin de fortalecer el análisis de contexto se analizaron cuestiones internas y externas para cada uno de los procesos consolidándose un Análisis de contexto de carácter Institucional; las matrices DOFA por proceso se construyen a nivel interno revisando las condiciones controladas de cada proceso (Talento Humano, Equipo, Tecnología e Infraestructura, Insumos, Métodos, Medición, Moneda, Medio Ambiente y Management) y los factores externos a través de la metodología PESTAL (realizando análisis Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental y Legal).

En el **anexo 1** se evidencia la matriz Análisis DOFA Institucional de la UCundinamarca.

El seguimiento y revisión al contexto de la organización, se realiza mínimo una vez al año y/o cuando se materialice un riesgo por cada responsable de proceso.

Nota: Se debe contemplar el cambio climático y sus efectos en las partes interesadas.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Universidad de Cundinamarca reconoce como grupos de interés a todos aquellos actores con los que interactuará de alguna manera. En el **anexo 2** se hace una descripción grafica de la identificación de partes interesadas; y en la MATRIZ DE

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 17 de 53

PARTES INTERESADAS - **ESGF036** se describe las necesidades y expectativas que la Universidad satisface con Alta Dirección, Procesos Internos, Gestores del conocimiento y el aprendizaje e Investigadores, Personal Administrativo, Sistemas de gestión (SGC-SGA-SST-SSI-EFR-GAS), Comunidad Universitaria, Creadores de oportunidades, Cuerpos Colegiados, Entes de Control, Contratistas / Proveedores, Agremiaciones y Sector Productivo, Ente Gubernamental, Comunidad en General, Padres de Familia y/o Acudientes, Asociaciones, Medios de Comunicación, Ministerio de Educación, Autoridades Ambientales, Entidades de Emergencia, Instituciones Educativas. De igual manera describe la relación con el riesgo u oportunidad identificada.

Nota: “Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.”

Con el fin de dar alcance a la enmienda de la norma ISO 9001:2015 (25-02-2024), se deberá contemplar las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la Universidad de Cundinamarca frente al cambio climático, algunos ejemplos de necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, (**ver anexo 2** allí se hace una descripción grafica de la identificación de partes interesadas), relacionadas con el cambio climático son: Administración: Cumplimiento de nueva legislación y directrices nacionales en relación a la reducción de gases de efecto invernadero; Trabajadores: No trabajar en determinadas horas del día por cambios de temperaturas; Clientes: Cálculo de la huella de carbono de nuestra organización, así como la aplicación de planes de reducción del impacto ambiental; Proveedores: Subida de sus precios por el aumento de los costos de la materia prima, aumento de los costos del combustible, costos adicionales asociados a la prestación del servicio; Sociedad: Implicación de la organización en trabajar los valores generales de la comunidad universitaria actual en la sostenibilidad y la protección del medioambiente, entre otras.

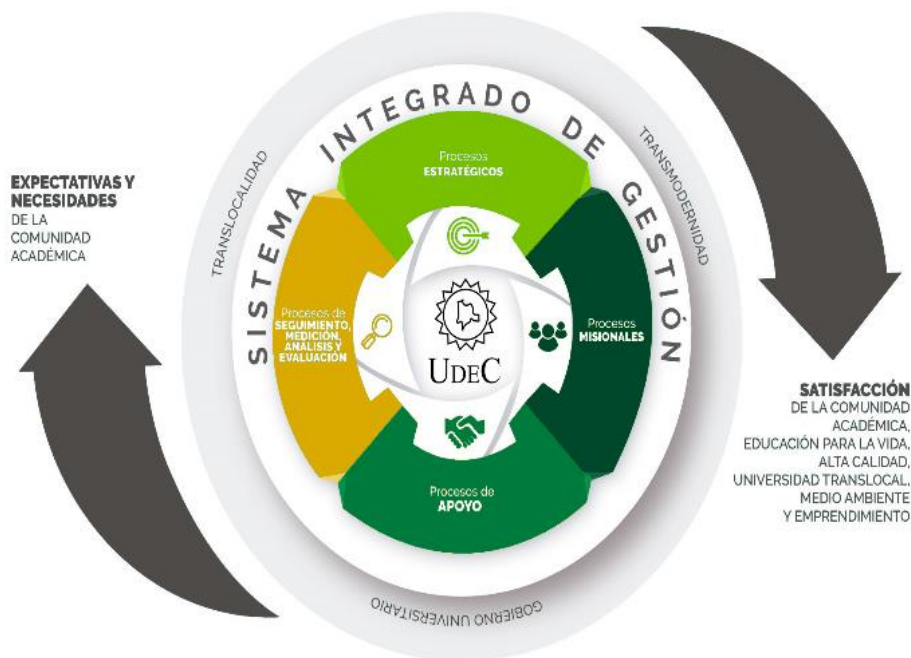
El seguimiento y revisión de las necesidades y expectativas de la organización, se realiza mínimo una vez al año por cada uno de los gestores responsables.

4.3. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

A través de la **Resolución 088 de 08-01-2023** se establece el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Cundinamarca y establece en artículo trigésimo quinto la estructura del modelo de operación digital de la Universidad de Cundinamarca.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 18 de 53

MODELO DE OPERACIÓN DIGITAL DE LA UCUNDINAMARCA



El Modelo de operación digital de la Universidad de Cundinamarca se integra a la Planeación Estratégica, al Plan de desarrollo y al Proyecto Educativo institucional a través del siguiente árbol de procesos:

MACROPROCESO	PROCESO
Estratégico	Gestión Direcciónamiento Estratégico
	Gestión Planeación Institucional
	Gestión de Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales
	Gestión Sistemas Integrados
	Gestión Autoevaluación y Acreditación
	Gestión Comunicaciones
Misional	Lineamiento Misional
	Gestión Formación y Aprendizaje
	Gestión Ciencia, Tecnología e Innovación
	Gestión Interacción Social Universitaria
	Componente Transversal
	Gestión Bienestar Universitario
	Gestión Admisiones y Registro
	Gestión Graduados

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 19 de 53

MACROPROCESO	PROCESO
Apoyo	Gestión Dialogando con el Mundo
	Gestión Talento Humano
	Gestión Jurídica
	Gestión Financiera
	Gestión Sistemas y Tecnología
	Gestión Bienes y Servicios
	Gestión Documental
	Gestión Apoyo Académico
Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Gestión Control Interno
	Gestión Control Disciplinario
	Gestión Servicio de Atención al Ciudadano

El Modelo de Operación Digital se compromete a brindar servicios educativos de alta calidad acorde a las necesidades y expectativas de las partes interesadas como son Usuarios, Docentes e Investigadores, Asociaciones y Egresados, Administrativos, Contratistas y Proveedores, Órganos de Control, Medios de Comunicación, Padres de Familia, Comunidad, Gremios y Sector Productivo e Instituciones de Educación Superior. Su operación se desarrolla en pilares transversales de la planeación estratégica como son la Translocalidad, Transmodernidad y Gobierno Universitario Digital para dar soluciones en Gestión del conocimiento a toda la comunidad académica.

Para mayor entendimiento del Modelo de Operación Digital se establecen las definiciones de los Macroprocesos que lo componen:

- **Macroproceso Estratégico:** Procesos que establecen directrices de tipo estratégico, alinean el funcionamiento y la prestación del servicio al Plan Estratégico de la Universidad.
- **Macroproceso Misional:** Es la razón de ser del Modelo de Operación Digital, teniendo en cuenta la naturaleza educativa de la Institución, la misión, la planeación estratégica y los demás documentos estratégicos.

El Macroproceso Misional se alinea al Proyecto Educativo Universitario a través de los procesos de Formación y Aprendizaje, Interacción Universitaria y Ciencia, Tecnología e Innovación y un lineamiento transversal integrado por procesos que complementan la línea misional.

- **Macroproceso de Apoyo:** Procesos que brindan soporte y provisionan a los demás procesos para llevar a cabo su operación en condiciones óptimas e ideales.
- **Macroproceso de Seguimiento, Evaluación y Control:** Se trata de aquellos procesos verificadores, en los cuales se revisan si lo planificado se ejecutó en

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 20 de 53

términos de eficacia y eficiencia operativa y administrativa. Fortalecen de manera directa la retroalimentación al Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora continua de la organización.

La Universidad de Cundinamarca ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, como medio para cumplir su Política de Calidad, lograr los Objetivos de Calidad, asegurar que su servicio cumple los requisitos de la comunidad universitaria y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de la Norma:

- a. Determina las entradas y salidas esperadas en los procesos a través de las caracterizaciones de los procesos.
- b. Determina los procesos necesarios y su secuencia e interacción para el Sistema de Gestión de la Calidad SGC, su aplicación a través de la organización; en el Modelo de Operación Digital y la caracterización de los procesos (<https://www.ucundinamarca.edu.co/sqc/>).
- c. Determina los criterios y los métodos para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces; de acuerdo a lo establecido en la estructura documental de la Universidad partiendo de la Normatividad Interna (Acuerdos, Resoluciones, Circulares) y los documentos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad SGC; como son los Manuales, Procedimientos, Planes, Programas, Guías, Instructivos y Formatos.
- d. Determina la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación de los procesos a través del presupuesto de rentas y gastos.
- e. Asigna responsabilidades y autoridades a estos procesos a través del establecimiento de roles y responsabilidades, **Resolución 027 de 2020**.
- f. Aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con el **Procedimiento de Gestión de riesgos y oportunidades ESGP05**.
- g. Realiza evaluación de estos procesos e implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua; de acuerdo con las mediciones realizadas para cumplir los indicadores del SGC y el Plan de Acción de la Universidad de Cundinamarca, seguimiento a la ejecución presupuestal del plan operativo anual de inversiones, plan anual de adquisiciones y de manera individual a través de los acuerdos de gestión. De igual manera, se realizan auditorías internas de control interno y del Sistema de Gestión de la Calidad y se realiza revisión de los resultados mediante el informe de rendición de cuentas a la comunidad y la Revisión por la Dirección a nivel interno.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 21 de 53

- h. Mejora los procesos y el sistema de gestión de la calidad a través del procedimiento **SCIP02** Procedimiento de Acciones correctivas y de Mejora.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La alta dirección de la Universidad de Cundinamarca, ejerce un liderazgo y compromiso respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de su participación y por el desarrollo de estrategias que permiten transmitir la filosofía sobre la cual ha sido diseñado y estructurado el Sistema, asegurando los recursos necesarios para la integración de los requisitos pertinentes, asociados a los diferentes procesos, con el fin de apoyar, mantener y fortalecer las actividades encaminadas hacia la mejora de éstos.

La alta dirección participa activamente a través de las diferentes Comisiones (Ver Resolución No. 088 de 08-01-2023) y mediante el Comité SAC, transmitiendo los avances de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad, los riesgos asociados a las diferentes actividades que comprometan la capacidad del SGC. Todo lo anterior, se realiza para asegurar el logro de los resultados previstos, a través del fortalecimiento del liderazgo que se genera en cada uno de los colaboradores responsables de los procesos de operación, estratégicos y de apoyo.

5.1.2. Enfoque al cliente

Se asegura por medio del compromiso de la alta dirección, que, al interior de la organización, se determinen, entiendan, gestionen y se cumplan con los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios aplicables. Esto se logra por medio de la ejecución de actividades propias en cada proceso, con un enfoque en el aumento permanente de la satisfacción del usuario.

Este enfoque al cliente se presenta en el numeral 4.2 de este manual.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de Calidad.

La Universidad de Cundinamarca establece mediante **Resolución No 099 del 12 de octubre de 2021** la siguiente **Política de Calidad**:

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 22 de 53

La Universidad de Cundinamarca se compromete con el cumplimiento de requisitos y la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria a través de la adopción del campo multidimensional de aprendizaje, que consolida una misión trascendente y de impacto desde sus funciones sustantivas, interactuando con comunidades académicas locales, nacionales e internacionales en el marco del dialogo transfronterizo, fortaleciendo así la cultura translocal y transmoderna. Se legitima como una organización social del conocimiento y el aprendizaje que se compromete con el pensamiento basado en riesgos y el mejoramiento continuo mediante buenas prácticas administrativas y académicas en búsqueda de la acreditación de programas y la acreditación institucional, enfocándose en el bienestar de la comunidad universitaria como factor constitutivo de la vida y la libertad y la consolidación de una organización universitaria inteligente con alma y corazón.

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad.

La política de la calidad de la Universidad de Cundinamarca se encuentra disponible para las partes interesadas, por medio de diferentes canales de comunicación, a saber: Página web, correo electrónico, Carteleras digitales, presentaciones institucionales, publicidad interna, manual de calidad, entre otros. La política de la calidad se difunde y despliega a los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de sus objetivos, para asegurar su aplicación.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección ha definido los roles, responsabilidades y autoridades, a través de las descripciones asignadas en la **Resolución 027 de 2020** para cada uno de los cargos que intervienen soportando el modelo de gobierno de la Universidad. Los diferentes cargos allí descritos tienen de acuerdo con su nivel jerárquico, responsabilidades definidas con respecto a su alcance, para la administración y operación en los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las interrelaciones y la autoridad del personal que dirige y verifica las actividades que ejecutan los procesos del Sistema de Gestión Calidad, se describen en el organigrama de la Universidad y en la documentación del Sistema de Gestión referenciada en cada una de las secciones de este Manual y se comunican mediante difusiones de documentos en cada una de las áreas de la organización.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 23 de 53

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Universidad de Cundinamarca al momento de planificar su Sistema de Gestión de la Calidad, ha considerado el contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y ha determinado los riesgos y oportunidades de cada uno de sus procesos, para asegurar el logro de los resultados previstos, disminuir los efectos no deseados, aumentar los efectos deseados y asegurar la mejora continua. Para lo anterior, se han planificado las acciones que permiten dar respuesta o tratamiento a los riesgos y oportunidades identificados y por medio del seguimiento adecuado, se evalúa su eficacia.

La identificación, valoración, gestión y planes de intervención se han recogido en la matriz de “Matriz de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de la Calidad” **ESGF028**, el cual, se encuentra alineado con los lineamientos de la guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La Alta Dirección establece los objetivos para la calidad en cada uno de los niveles relevantes dentro de la organización y los difunde a todos los Jefes de Área a través del **Plan de Acción**, estos son medidos trimestralmente y el proceso de Planeación Institucional les hace seguimiento de manera trimestral.

Cuando se define el enfoque por procesos, se establece una armonización entre la Estrategia y la Operación. En este aspecto, el Nivel Estratégico se mide por medio de los indicadores del plan de acción y el Nivel Operativo o de Gestión, se mide a través de la Matriz de medición y seguimiento a los procesos de gestión **ESGF027**.

Cada uno de estos objetivos se encuentra articulado con los frentes estratégicos en los cuales se desarrolla una serie de acciones estratégicas definidas en el Plan de Acción.

Los objetivos definidos son consistentes con la Política de Calidad y con la planeación estratégica, con el cual se evidencia, el compromiso de la Universidad de Cundinamarca con el mejoramiento continuo y la satisfacción de los requerimientos de la comunidad académica.

Los objetivos de calidad son:

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 24 de 53

1. Promover una misión trascendente y de impacto a través del fortalecimiento de los resultados planteados por la Universidad de Cundinamarca en sus funciones sustantivas.
2. Lograr la acreditación de programas y la acreditación institucional de acuerdo a la planificación de las metas institucionales resultantes de los ejercicios de autoevaluación y acreditación.
3. Propiciar el bienestar de la comunidad universitaria como factor constitutivo de la vida y la libertad.
4. Implementar las estrategias de dialogo transfronterizo planificadas a nivel institucional.
5. Mejorar continuamente el desempeño de los procesos a través de la implementación de buenas prácticas institucionales y de la aplicación de los mecanismos dispuestos por la Universidad de Cundinamarca, para la constitución de una organización universitaria inteligente con alma y corazón.

Las intenciones y dirección de la Calidad de la Universidad se alinean con los ejes del plan rectoral.

6.3. Planificación de los cambios

Cuando la Universidad de Cundinamarca determina la necesidad de los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se deben lleva a cabo de manera planificada teniendo en cuenta el Procedimiento **ESGP07** Gestión del Cambio, el cual se encuentra en cada uno de los procesos del modelo de operación y su respectivo reporte en el formato **ESGF035** – Gestión del Cambio.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 25 de 53

7. APOYO

7.1 Recursos

La Universidad de Cundinamarca ha establecido y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora de su Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta el análisis de su contexto, elaborado en el numeral 4.1. Estos recursos incluyen:

7.1.1 Personas

Partiendo del organigrama de la Universidad de Cundinamarca y de la definición de roles y responsabilidades se establecen las personas necesarias para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con **la Resolución 027 de 2020**.



	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 26 de 53

7.1.2 Infraestructura

Dentro de la infraestructura relevante para la realización del servicio, que afecta a la calidad de los servicios de la Universidad de Cundinamarca, la Alta Dirección ha determinado:

- La infraestructura necesaria para las diversas áreas que integran a la Organización a través del procedimiento **EPIP13** Viabilización de asignación de Espacios Físicos.
- Mantenimiento Planta Física Código **ABSP09** y Administración Y Mantenimiento del Parque Automotor Código **ABSP10**.
- El mantenimiento de espacios y elementos educativos se realiza de acuerdo a los procedimientos Gestión administrativa Código **AAAP01** y Mantenimiento a elementos educativos Código **AAAP06**.
- Recursos informáticos que desarrolla el proceso de Sistemas y Tecnología Desarrollo de Sistemas de Información **ASIP16**.

7.1.3 Ambiente para la operación de los procesos

Los requisitos necesarios para una gestión adecuada del ambiente de trabajo de la Universidad de Cundinamarca se definen en:

- Métodos de trabajo (Procedimientos e instructivos).
- Condiciones ambientales del trabajo, según las exigencias de las actividades que se desarrollen con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Gestión Ambiental.

La Universidad de Cundinamarca proporciona el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios.

Cuenta con instalaciones adecuadas para garantizar la conformidad de los servicios.

El ambiente para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, es la siguiente.

En el Procedimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo **ESG-SST-P01** establece los lineamientos y directrices que la Universidad direcciona en esta materia.

7.1.4 Recursos de seguimiento y medición

Las responsabilidades y actividades que permiten calibrar o verificar, así como las de mantener los equipos e instrumentos de seguimiento y medición de las variables que

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 27 de 53

apoyan la conformidad de los programas académicos en la Universidad de Cundinamarca, se encuentran establecidas en el Procedimiento de Mantenimiento a Elementos Educativos **AAAP06** y el Instructivo políticas de mantenimiento **AAAI002** que maneja el proceso de Apoyo Académico.

Estos equipos e instrumentos de seguimiento y medición están determinados de acuerdo a las necesidades identificadas en cuanto a su uso en proyectos de investigación. La calibración se realiza con Laboratorios certificados y acreditados por la ONAC.

Los equipos se encuentran identificados y ubicados en lugares que permiten su mantenimiento en condiciones adecuadas, evitando deterioros o daños para su manipulación.

7.1.5 Conocimientos de la organización

La Universidad de Cundinamarca determina los conocimientos de la organización a través de los perfiles de cargos y los planes de capacitación que se desarrollan tanto para personal docente desde el proceso de formación y aprendizaje como al personal administrativo desde el proceso de Talento Humano. Los conocimientos determinados por la Universidad de Cundinamarca para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios se encuentran en:

- ❖ Información documentada (Procedimiento, instructivos de trabajo)
- ❖ Capacitaciones desarrolladas por el proceso de Talento Humano
- ❖ Inducciones generales y específicas al cargo.
- ❖ Repositorio en biblioteca.
- ❖ Escuela de formación y aprendizaje docente, liderada por la Dirección de Autoevaluación y Acreditación.
- ❖ Comunicaciones masivas a través de la Oficina de Comunicaciones.

La UCundinamarca dispone de las siguientes herramientas para la distribución del conocimiento:

- Herramienta de administración documental (SAD).
- Reuniones de comités técnicos y Comisiones.
- Boletín y Periódico Institucional
- Biblioteca
- Aulas virtuales

7.2 Competencia

En la Universidad de Cundinamarca,

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 28 de 53

- Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto; en los perfiles del cargo.
- Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar las acciones para lograr las competencias necesarias.
- Evalúa la eficacia de la capacitación o de las acciones tomadas.
- Asegura que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantiene registros apropiados de la educación, capacitación, habilidades y experiencia.

La Universidad de Cundinamarca, aplica los procedimientos señalados en el numeral 7.2 del presente manual, los que están supeditados a:

- Exigencias del cargo.
- Necesidades de mejora de la Universidad de Cundinamarca.
- Recursos económicos destinados para este fin.

La Universidad de Cundinamarca define su Programa de Capacitación según las necesidades de formación que establece Desarrollo Académico y el personal administrativo, la ejecución de este Programa es encomendada a la Dirección de Talento Humano en conjunto con el funcionario asignado, quien mantiene los registros actualizados sobre la experiencia y capacitación recibida en el archivo personal.

De igual manera, asegura que los empleados contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, a través de mecanismos como la evaluación de desempeño administrativo Código **ATHP06**, evaluación del desempeño de los profesores **ATHP07** y la concertación de Acuerdos de Gestión Código **ATHP10**.

7.3 Toma de conciencia

La U Cundinamarca toma las siguientes acciones para garantizar que las personas que realizan trabajos pertinentes bajo el control de la Universidad son conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad pertinentes, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad y las implicaciones de los productos fuera de especificación.

Parámetro	Acciones
Política de Calidad	La política de calidad se ha comunicado a través de: Sensibilización del SGC ISO 9001: 2015 Simulaciones de auditoria Carteleras digitales Tabloides, Folletos, volantes

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 29 de 53

Objetivos de calidad	Se realiza seguimiento periódico por la Oficina de Planeación a través del Plan de Acción, el componente estratégico. Se consolidan datos en la Oficina de Calidad de indicadores del SGC el componente táctico - operativo.
Contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (Incluye los beneficios de una mejora del desempeño)	Se cuenta con herramienta informática de Control interno con la cual se documentan las acciones de mejora de los procesos, seguimiento y planes de acción. Evaluaciones de desempeño de Acuerdos de Gestión a los líderes de proceso, y a colaboradores Autoevaluación y Evaluación docente. Adaptación de la Herramienta IntegradoC.
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisiones mensuales con las Comisiones y el comité SAC Aplicación del procedimiento de salidas no conformes.

7.4 Comunicación

Para la comunicación interna y externa entre los diferentes niveles y funciones respecto del Sistema de Gestión de Calidad - SGC y su efectividad, se establecen matrices de Flujos de Comunicación direccionados por el Proceso de Comunicaciones.

7.5 Información documentada

La información documentada tanto interna como externa de la universidad de Cundinamarca, se maneja de acuerdo con los parámetros establecidos en el **Procedimiento de Administración de Información documentada Código ESGP01**. Toda la información documentada podrá ser consultada por los usuarios a través de la página web de la Universidad ingresando al proceso respectivo, desde allí todo usuario con podrá acceder a los documentos y formatos que se encuentran vigentes, como también podrá solicitar al administrador del sistema SAD la Elaboración, Actualización o Inactivación de documentos.

Para documentar su Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, la Universidad de Cundinamarca ha tomado en cuenta el tamaño y tipo de organización, la complejidad e interacción de los procesos.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 30 de 53

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC están jerarquizados y clasificados, según la estructura que se muestra en el gráfico siguiente:



Así mismo, se contemplan los lineamientos establecidos para la Recuperación, Almacenamiento, Preservación de la Legibilidad, Conservación y Disposición de los registros tomando como referencia las directrices establecidas en las Tablas de Retención Documental – **ADOFO23**.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 31 de 53

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional

La planificación, implementación y control para la realización de la misión de la Universidad se realiza de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de prestación de servicio o misionales (Sustantivas) de Formación y Aprendizaje, Ciencia Tecnología e Investigación, e Interacción Social Universitaria. Esta planificación comprende los siguientes aspectos:

- Definir los requisitos para los servicios ofrecidos - Misionales (Sustantivas)
- Establecer los criterios para los procesos y aceptación de los servicios ofrecidos. Misionales (Sustantivas)
- Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios ofrecidos. Misionales (Sustantivas)
- Implementar el control de las operaciones de cada proceso según sus criterios.
- Determinar, mantener y conservar la información documentada para controlar sus procesos, con la extensión necesaria, para lograr la conformidad del servicio con los requisitos de la comunidad académica a través de la estructura documental correspondiente a cada proceso misional.
- La UCundinamarca controla los cambios planificados a través del Procedimiento de Gestión del Cambio **ESGP07**.
- Mantener registros de la calidad con los resultados de las mediciones de control de los procesos, para proporcionar evidencia de la efectividad de las operaciones y el seguimiento de los procesos (Ver sección 7.5 del presente Manual).

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

8.2.1. Comunicación con el usuario

La comunicación con el usuario se ha previsto a través del proceso de Admisiones, para realizar la inscripción y selección de aspirantes según lo especificado en el Procedimiento Inscripción y Selección de Aspirantes Código **MARP02**, la cual puede realizarse por el aplicativo de la página web, de manera presencial, telefónica o correo electrónico con el fin de asegurar al usuario:

- Toda la información requerida sobre el programa académico.
- Las consultas, revisión de la matrícula académica o atención de inscripciones, incluyendo las modificaciones que pudieran sugerirse.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 32 de 53

- c. Manipular o controlar la propiedad del usuario
- d. Establecer requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando sea pertinente

La retroalimentación del usuario, incluyendo sus quejas, que se realiza de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos de Usuarios Código **SACP01**

8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con el producto:

La determinación de los requisitos relacionados con el producto se encuentra definido en el proceso de Admisiones Código **MARP02** Inscripción y selección de aspirantes.

La Universidad de Cundinamarca, identifica los requisitos del usuario para ofrecer sus servicios académicos, teniendo en cuenta las normas y leyes vigentes según corresponda:

- a. Todos los programas académicos ofrecidos deben contar con registro calificado que expide el Ministerio de Educación Nacional a través de Resolución. De igual manera, a través del Normograma los procesos misionales identifican los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio ofrecido
- b. Los procesos misionales a través de actos administrativos y procedimientos establecen requisitos internos necesarios para cada servicio.
- c. La Universidad de Cundinamarca tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos en la oferta académica.

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Antes que se adquiriera un compromiso con el usuario para suministrar el programa académico, la Universidad de Cundinamarca realiza una revisión de los requisitos del mismo, incluyendo cualquier cambio que sea solicitado, para este efecto se ha establecido el Procedimiento Código **MARP02** inscripción y selección de aspirantes y Código **MARP03** Matricula Académica.

En el caso de investigación se revisan los anteproyectos presentados y se determina la pertinencia a la línea de investigación.

En el caso de Interacción Social Universitaria se analiza la propuesta técnica y económica para determinar su viabilidad.

Para asegurar que:

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 33 de 53

- Los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma
- Requisitos no establecidos por el usuario, pero necesario para el uso especificado o previsto
- Requisitos especificados por la Universidad
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios académicos ofrecidos
- Las diferencias existentes entre los requisitos definidos por el usuario y los expresados previamente, sean resueltas.

Cuando existen cambios a los requisitos de los servicios académicos, la Universidad de Cundinamarca, solicita la modificación pertinente de la documentación y se asegura que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

Los resultados de la revisión y de las subsiguientes acciones de seguimiento son consignados en los registros de los procedimientos antes mencionados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La Universidad de Cundinamarca gestiona el diseño y desarrollo de los programas académicos siguiendo los lineamientos del procedimiento Creacion, Extension, Ampliacion, Modificacion y Renovacion de Lugar De Desarrollo, Convenio y Renovacion de Programas Academico **EAAP01**. Las actividades relacionadas con la planificación, entradas, controles y salidas y cambios del diseño y desarrollo de los programas académicos se encuentran en este procedimiento.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La Universidad de Cundinamarca controla sus procesos de adquisición de bienes y servicios para asegurar que el producto o servicio comprado cumpla los requisitos establecidos por la organización. El tipo y el grado de los métodos para control de estos procesos depende del efecto que tiene el producto o servicio comprado sobre el producto final, para este fin aplica el Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios u obras, Contratación directa Código **ABSP01** y el procedimiento de adquisición de bienes, servicios u obras invitación privada e invitación pública Código **ABSP15**.

Adicionalmente, la Universidad de Cundinamarca evalúa, selecciona, hace seguimiento al desempeño y reevalúa a los proveedores, en función de su capacidad para suministrar productos o servicios, de acuerdo con los requisitos de la organización; para ello establece el procedimiento Código **ABSP18** Procedimiento de Supervisores e Interventores, donde establece criterios para la ejecución de las

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 34 de 53

actividades que realizan estos supervisores e interventores dentro de los resultados de la evaluación y las subsiguientes acciones de seguimiento, así mismo son registradas según lo indicado en el procedimiento antes mencionado.

8.4.2 Tipo y alcance del control

La U Cundinamarca se asegura que los procesos, y servicios académicos suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar servicios académicos conformes de manera coherente a sus usuarios.

La U Cundinamarca aplica los controles respectivos a los proveedores externos garantizando las salidas resultantes.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La información de las compras describe el producto a comprar mediante **el aplicativo de Contratación**, incluyendo las especificaciones necesarias para la aprobación del producto, procedimientos y los requisitos para la calificación del personal del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.

La Universidad de Cundinamarca se asegura que los requisitos de compra son especificados antes de comunicárselos al proveedor.

La Universidad de Cundinamarca, determina e implementa las disposiciones necesarias para la verificación del producto comprado, a fin de asegurar que se cumpla con los requisitos de compra especificados; para ello se ha establecido el Procedimiento de ingreso, egreso, traslados y devoluciones de los bienes al almacén Código **ABSP05**, así como los Informes periódicos que presenten los Supervisores e Interventores dentro del seguimiento contractual.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio

La Universidad de Cundinamarca planifica y lleva a cabo las operaciones de su servicio bajo condiciones controladas, a través de:

- Las especificaciones que describen las características del producto o servicio y que están definidas en los Programas académicos, Programas de educación continuada y Proyectos de investigación.
- Los procedimientos, instructivos y formatos documentados, que definen la forma como se debe realizar las actividades relacionadas a la prestación de servicio académico, incluyendo las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 35 de 53

- c. Disponibilidad de uso de recursos de seguimiento y medición a través del uso de los indicadores establecidos en el Plan de Acción y el Sistema de Gestión.
- d. Implementación de seguimiento y medición en etapas apropiadas las cuales se ven establecidas en los procedimientos.
- e. El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la prestación de los servicios se evidencian en los procedimientos descritos en el numeral **7.1.3** del presente manual.
- f. La designación de personal competente de la Universidad de Cundinamarca se evidencia a través de la estructura orgánica y los procedimientos definidos en el numeral **7.2.** del presente manual.
- g. La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega, se definen en los procedimientos misionales de Formación y Aprendizaje, Interacción Universitaria y Ciencia Tecnología e Innovación.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

La Universidad de Cundinamarca tiene identificado el estado de las novedades en el desarrollo académico, a través de la plataforma Academusoft, en la cual se lleva el registro y control académico de las novedades y la interacción con otros procesos; para lo cual aplica el procedimiento Código **MARP05 – Novedades en Desarrollo Académico**

8.5.3 Propiedad del Usuario

Para la manipulación o control de la propiedad del usuario el proceso de formación y aprendizaje dispone de un Manual Propiedad del Usuario **MFAM003**, en el cual identifica, verifica, salvaguarda y protege los bienes que son propiedad del usuario y/o beneficiario, en cuanto a la propiedad intelectual y los datos personales de los docentes, usuarios, funcionarios, directivos, egresados y graduados.

De igual manera, las hojas de vida de los estudiantes junto con los soportes solicitados en el momento de la inscripción son consideradas como propiedad del cliente y, por lo tanto, se encuentran archivados y custodiados de acuerdo a los lineamientos de la Universidad de Cundinamarca. Del mismo modo, se aplica las respectivas solicitudes de autorización del tratamiento de datos personales, para asegurar el correcto tratamiento que le dará la Institución a la información que recopila.

8.5.4 Preservación

La Universidad de Cundinamarca garantiza la preservación del producto a través de:

- Control de los registros calificados de los programas académicos.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 36 de 53

- Control de versiones de trabajos de investigación.
- Actas de grado, diplomas.
- Repositorio de Biblioteca.
- Plataforma Institucional.
- Mecanismo para salvaguardar la información.
- Lineamientos de Gestión Documental.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La U Cundinamarca dispone de criterios planificados en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios académicos ofrecidos. Se conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios académicos en la prestación del servicio

8.7 Control de salidas No Conformes

Cuando un producto no está de acuerdo con los requisitos de la prestación del servicio acordados con el usuario, es identificado y se realizan los ajustes necesarios para controlar la naturaleza y extensión de las no conformidades encontradas y de prevenir la entrega no intencionada; para tal fin, se han establecido el Procedimiento de Control de Salidas No conformes para los procesos de Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales, Admisiones y Registro, Bienestar Universitario, Formación y Aprendizaje, Interacción Universitaria, Ciencia Tecnología e Innovación, Dialogando con el Mundo y Apoyo Académico.

Una Salida No Conforme puede ser detectada durante las diferentes etapas del proceso, por lo cual la revisión, determinación de la acción a emprender, resolución de las no conformidades y la nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad, se ejecuta de acuerdo con lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad - SGC.

En los documentos del Sistema de Gestión de Calidad - SGC se definen, además:

- Las acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Su uso o aceptación bajo concesión pertinente o cuando es el caso por el usuario.
- Las acciones para impedir su uso o instalación originalmente prevista.

En el segundo caso los requerimientos de verificación deben determinarse e implementarse, comunicarse al usuario, personal involucrado de La Universidad de Cundinamarca, y de ser el caso, la entidad legal correspondiente.

En todos los casos se deberá registrar y conservar la información documentada la descripción de cualquier corrección o ajuste, o no conformidad aceptada.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 37 de 53

En caso de detectarse una Salida No Conforme luego de la entrega, esta es comunicada inmediatamente al Usuario con quien se definen las acciones a tomar.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La Universidad de Cundinamarca planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del producto y/o servicio.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad - SGC.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables y el alcance de su utilización.

La UCundinamarca debe conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

Para hacer seguimiento y medición a los procesos, se hace a través de la medición de los Objetivos de Calidad. Es responsabilidad de cada Líder y Gestor Responsable a través del Procedimiento de Medición y Seguimiento a los Procesos de Gestión – **ESGP03** y la matriz **ESGF027**, herramienta que se utiliza para registrar el seguimiento a los indicadores de gestión, el análisis de resultados y las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

9.1.2 Satisfacción del usuario

La Universidad de Cundinamarca, establece el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario a través de:

- Encuesta de satisfacción realizada por el proceso de Planeación Institucional.
- Atención al buzón de sugerencias y felicitaciones y atención a Peticiones, Quejas y Reclamos, llevado a cabo por el proceso de Atención al Ciudadano.
- Evaluación de satisfacción del usuario en Apoyo Académico.
- Evaluación de satisfacción del usuario de Bienestar Universitario.
- Evaluación del docente por parte del estudiante (Desarrollo Académico y Talento Humano).

9.1.3 Análisis y Evaluación

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 38 de 53

La Universidad de Cundinamarca analiza y evalúa los datos apropiados que surgen del seguimiento y medición en los siguientes escenarios:

- Comité de Aseguramiento de la Calidad – SAC
- Comisiones de Apoyo (Desempeño Institucional, Acreditación, Control Interno y Gestión)
- Revisión por la Dirección
- Seguimiento al Plan de Acción
- Comité del Profesor
- Comité Universitario de Política Fiscal - COUNFIS

9.2. Auditoría interna

La Universidad de Cundinamarca ha establecido el proceso para la ejecución de Auditorías de Calidad, las cuales son planificadas a intervalos definidos, en función al estado e importancia de los procesos, las áreas a auditar y a los resultados de auditorías previas, tienen por finalidad determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.

Las auditorías son realizadas por personal independiente del área a ser auditada, teniendo en cuenta el Procedimiento Auditoría interna Código **SCIP04**; en el que se incluyen las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las auditorías internas, así como la formación de resultados y mantenimiento de los registros.

Los responsables de cada área que este siendo auditada, se aseguran de que se toman las acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas

La Universidad de Cundinamarca conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las mismas.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Alta Dirección de la Universidad a través del proceso de Planeación Institucional, efectúa por lo menos una vez al año la revisión del Sistema de Gestión de Calidad - SGC, con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia Universitaria, así como evaluar la necesidad de realizar cambios en dicho sistema, incluyendo la Política y los Objetivos de Calidad.

Para ello ha establecido el procedimiento Revisión por la Dirección Código **EPIP15**.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 39 de 53

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada para la Revisión por la Dirección incluye:

- Resultados de Auditorías
- Cambios de las cuestiones internas y externas pertinentes al SGC
- Retroalimentación del Usuario
- Grado en que se han logrado los objetivos de calidad
- Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio
- No Conformidades y acciones correctivas
- Desempeño de proveedores externos
- Acciones de seguimiento de revisiones por la Gerencia General previas
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad - SGC
- Adecuación de recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- Recomendaciones para la mejora

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección de la universidad incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidad de mejora
- Necesidad de cambio en el SGC
- Necesidad de recursos.

10. MEJORA

La Universidad de Cundinamarca determina y selecciona las oportunidades de mejora a través del Procedimiento **SCIP02** Acciones correctivas y de mejora y el Procedimiento **SCIP16** Elaboración y seguimiento a planes de mejoramiento con entes de control externo. Estas actividades se documentan en la herramienta informática de planes de mejoramiento que dispone Control interno.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 40 de 53

11. ANEXO

11.1. Anexo N° 1 DOFA Institucional

CONTEXTO INTERNO		DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DEBILIDADES 2021	CANTIDAD DEBILIDADES 2021	PROCESO QUE REPORTA (2022)	CONTEXTO INTERNO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD FORTALEZAS 2021	CANTIDAD FORTALEZAS 2021	PROCESO QUE REPORTA (2022)
MÉTODOS	TIEMPOS	Se refiere al tiempo de ejecución de los procesos	26	27	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	EQUIPO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	Se refiere al conjunto de programas, plataformas, datos y aplicativos que permiten ejecutar tareas, también la seguridad de información y datos de estos mismos	27	26	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO
TALENTO HUMANO	TOMA DE CONCIENCIA	Cuestion interno relacionado al conocimiento, competencias, participación y control ejecución de los softwares propios de la universidad	22	22	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	MÉTODOS	Se refiere a los canales, tiempos y pertinencia de la información transmitida	26	22	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
TALENTO HUMANO	CONTINUIDAD	Cuestion interno relacionado a la permanencia, rotación de funcionarios y a los tiempos de contratación de la universidad	19	14	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	TALENTO HUMANO	Cuestion referente a la sostenibilidad de las funciones en términos de educación, formación, asistencia, investigación, innovación y capacitación	22	27	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EQUIPO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	SOFTWARES Y PLATAFORMAS	Se refiere al conjunto de aplicativos que permiten ejecutar tareas, también la seguridad de información y datos de estos mismos	17	16	PROCESO GESTIÓN SERVICIOS UNIVERSITARIOS PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	MANAGEMENT	Aspecto interno relacionado a guías, estudios, tiempos y cultura de los procesos para ejecutar actividades, teniendo en cuenta el cumplimiento de softwares definidos con priorización	17	21	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 41 de 53

MANAGEMENT	PLANIFICACIÓN	Aspecto interno relacionado a políticas, estudios, tiempos y cultura de los procesos para garantizar objetivos, teniendo en cuenta el cumplimiento de satisfacciones definidos con anterioridad	17	22	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN SISTEMAS TECNOLÓGICA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS	TALENTO HUMANO	DESARROLLO PROFESIONAL	Se relaciona a procesos de formación y capacitación a docentes, funcionarios y docentes por parte de la institución	16	17	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN CONTROL, DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
TALENTO HUMANO	SUPERCIENCIA	Relación entre la cantidad de funcionarios y docentes de los procesos frente a la carga operativa	15	14	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL, INTERNO PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	TALENTO HUMANO	TOMA DE CONCIENCIA	Cuestion interno relacionado al comportamiento, participación y correcta ejecución de las actividades propias de la universidad	13	16	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS TECNOLÓGICA PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
MÉTODOS	ARTICULACIÓN DE PROCESOS	Se relaciona a la integración, fides, unificación de criterios para la implementación de los procesos a fin de evitar retrocesos, demoras e interrupciones	15	17	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS	TALENTO HUMANO	ROLES Y RESPONSABILIDADES	Se refiere a la definición y comunicación de tareas, actividades, responsabilidades y funciones a interior de la UCEG	13	14	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL, DISCIPLINARIO
EQUIPO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	INSTALACIONES	Cuestiones relacionadas a la asignación y disponibilidad de infraestructura física y mobiliario	16	17	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN CONTROL, INTERNO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	MANAGEMENT	RELACIONAMIENTO	Se refiere a la comunicación y relación con entes internos y externos	12	13	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
MONEDA	PRESUPUESTO	Se refiere al recurso financiero y rubro presupuestal de la UCEG, para hacer frente a gastos y costos	16	12	PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN SISTEMAS TECNOLÓGICA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	MEDIO AMBIENTE	BIENESTAR LABORAL	Se refiere a temas de integración, condiciones físicas, morales, promotoriales y eficiente clima laboral para mejorar la calidad de vida del personal	11	12	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN CONTROL, INTERNO PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
MÉTODOS	COMUNICACIÓN	Se refiere a los canales, tiempos y pertinencia de la información transmitida	13	14	PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	MANAGEMENT	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Cuestion interno relacionado a temas de lineamientos, directrices estratégicas y políticas para la toma de decisiones	11	13	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001	
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25	
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23	
			PAGINA: 42 de 53	

MÉTODOS	DOCUMENTACIÓN	Se refiere a la actualización y/o digitalización de documentos de información en los procesos de SGC	13	10	PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	GRUPO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	INSTALACIONES	Cuestiones relacionadas a la asignación y digitalización de infraestructuras físicas y mobiliario	11	13	PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
MEDICIÓN	SEGUIMIENTO Y CONTROL	Se relaciona a las actividades que permiten controlar el proceso en las etapas pertinentes para la toma de decisiones	12	15	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	MÉTODOS	IMPLEMENTACIÓN	Se relaciona al cumplimiento y ejecución de actividades de las modalidades y normativas	11	9	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
MÉTODOS	INFORMACIÓN	Se relaciona a temas de veracidad, actualización, confiabilidad, direccionamiento y oportuidad en la entrega de la información	11	13	PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	MÉTODOS	NORMATIVIDAD	Cuestiones relacionadas al cumplimiento de normativas (reglamentos) interna y externa	10	14	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN SERVICIO UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
MÉTODOS	NORMATIVIDAD	Cuestiones relacionadas al cumplimiento de normativas (reglamentos) interna y externa	11	10	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	MANAGEMENT	POSICIONAMIENTO	Se refiere a temas de gestión, presencia, prestigio, reconocimiento y buen nombre de la Universidad	10	12	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
MANAGEMENT	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Cuadern interno relacionado a temas de lineamientos, directrices, estrategias y políticas para la toma de decisiones	8	13	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES Y REGISTRO	MÉTODOS	DOCUMENTACIÓN	Se refiere a la actualización y/o digitalización de documentos de información en los procesos de SGC	10	10	PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES Y REGISTRO
TALENTO HUMANO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Se relaciona a seguir, documentar, organizar, compartir y consolidar el conocimiento entre los funcionarios o procesos, a fin de asegurar este sistema en la institución	7	5	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	MÉTODOS	PROCEDIMIENTOS	Se relaciona al quehacer de los procesos de SGC documentados en procedimientos, guías, instructivos, etc.	10	9	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SERVICIO UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES Y REGISTRO

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 43 de 53

MEDICIÓN	INDICADORES	Se relaciona al establecimiento, pertinencia de datos, procesamiento e información que mide el desempeño de los procesos	7	6	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	MEDICIÓN	INDICADORES	Se relaciona al establecimiento, pertinencia de datos, procesamiento e información que mide el desempeño de los procesos	9	10	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO
EQUIPO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	HERRAMIENTAS	Se refiere a la disposición y cantidad suficientes de instrumentos o elementos para realizar actividades en los procesos	5	7	PROCESO GESTIÓN ARCHIVO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	TALENTO HUMANO	APOYO DE TERCEROS	Relacionado a la prestación de apoyo o servicios de terceros en los procesos para el desarrollo de las actividades o los fines	9	9	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA
TALENTO HUMANO	COMPETENCIA	Cualidad referente a la idoneidad de las funciones en términos de educación, formación, habilidades, experiencia, inclusión y capacitación	5	7	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	MÉTODOS	SISTEMATIZACIÓN	Se refiere al desarrollo e implementación de aplicativos, manuales o sistemas de información en la ejecución de los procesos a fin de facilitar o agilizar trámites y digitalizar o salvaguardar la documentación	9	7	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
MÉTODOS	SISTEMATIZACIÓN	Se refiere al desarrollo e implementación de aplicativos, manuales o sistemas de información en la ejecución de los procesos a fin de facilitar o agilizar trámites y digitalizar o salvaguardar la documentación	5	6	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	TALENTO HUMANO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Se relaciona al adquirir, aumentar, organizar, distribuir y compartir el conocimiento entre los funcionarios o procesos, a fin de asegurar este mismo en la institución	7	8	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
MÉTODOS	GESTIÓN DEL CAMBIO	Se relaciona al enfoque de gestión y proceso de cambio que orienta la operación o el logro de los objetivos	5	5	PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	MANAGEMENT	LIBERATO	Se relaciona a la habilidad de influir e influir positivamente sobre las personas para el cumplimiento de proyectos, metas y objetivos	6	7	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO
MÉTODOS	PROCEDIMIENTOS	Se relaciona al conjunto de los procesos de ISO, documentos en procedimientos, guías, instructivos, etc.	5	7	PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	EQUIPO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	HERRAMIENTAS	Se refiere a la disposición y cantidad suficientes de instrumentos o elementos para realizar actividades en los procesos	6	7	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES
TALENTO HUMANO	DESARROLLO PROFESIONAL	Se relaciona a procesos de inclusión y capacitación o desarrollo, fundamentos y acciones por parte de la institución	6	6	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	MÉTODOS	ARTICULACIÓN DE PROCESOS	Se relaciona a la integración, fusión, unificación de partes, para la interacción de los procesos a fin de evitar redundancias, demoras e interacciones	6	6	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CUIDADO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
EQUIPO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	OBSCURENCIA	Se relaciona a temas de actualización, recepción y presentación de equipos	6	5	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	MANAGEMENT	COMPETITIVIDAD	Se relaciona a la capacidad que tiene la organización de una manera competitiva	5	5	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001	
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25	
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23	
			PAGINA: 44 de 53	

GRUPO TECNOLÓGICO E INFRAESTRUCTURA	EDUCACIÓN	Se refiere al acceso, cobertura, acceso y método de conexión a redes (internet, teléfono, entre otros).	4	2	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	MONEDA	PRESUPUESTO	Se refiere al recurso financiero y rubro presupuestal de la UORC para hacer frente a gastos y costos.	2	4	PROCESO GESTIÓN AUTOSUVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
GRUPO TECNOLÓGICO E INFRAESTRUCTURA	UBICACIÓN Y ACCESO	Se refiere a la ubicación de las instalaciones físicas y la facilidad para acceder a ellas.	4	4	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	MÉTODOS	INFORMACIÓN	Se relaciona a temas de veracidad, actualización, confiabilidad, direccionamiento y oportunidad en la entrega de la información.	4	2	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES
MEDICIÓN	RESULTADOS	Se relaciona al efecto y consecución que resulta de una determinada situación, proyecto o proceso.	4	2	PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO	GRUPO TECNOLÓGICO E INFRAESTRUCTURA	ORGANIZACIÓN	Se relaciona a temas de actualización, regulación y modernización de equipos.	4	4	PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO
MÉTODOS	IMPLEMENTACIÓN	Se relaciona al cumplimiento y ejecución de actividades de las actividades y normativas.	2	4	PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	MONEDA	LIQUIDEZ	Cuentas Internas relacionadas a la capacidad económica de la UORC, en mantener un flujo conforme de capital para la ejecución de actividades académicas y administrativas.	4	4	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
MONEDA	LIQUIDEZ	Capacidad económica relacionada a la capacidad económica de la UORC, en mantener un flujo conforme de capital para la ejecución de actividades.	2	2	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	MÉTODOS	TIEMPOS	Se refiere al tiempo de ejecución de los procesos.	4	2	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN GRADUADOS PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
MEDIO AMBIENTE	BIENESTAR LABORAL	Se refiere a temas de integración, condiciones físicas, humanas, promotoras y afines al bienestar para mejorar la calidad de vida de personal.	2	4	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	TALENTO HUMANO	SUPERVENCIA	Relación entre la cantidad de funcionarios de un proceso frente a la carga operativa.	2	2	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN AUTOSUVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES
MANAGEMENT	RELACIONAMIENTO	Se refiere a la comunicación y relación con entes internos y externos.	2	2	PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO	GRUPO TECNOLÓGICO E INFRAESTRUCTURA	UBICACIÓN Y ACCESO	Se refiere a la ubicación de las instalaciones físicas y la facilidad para acceder a ellas.	2	2	PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
INGIEROS	CONSUMO	Consumo de papel y otros materiales en las actividades de los procesos.	2	2	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	MÉTODOS	GESTIÓN DEL CAMBIO	Se relaciona al enfoque de transición y proceso de cambio que ofrecen la oportunidad a el logro de las actividades.	2	2	PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN FINANCIERA
GRUPO TECNOLÓGICO E INFRAESTRUCTURA	MEDIOS DE TRANSPORTE	Se relaciona a la asignación, disponibilidad y funcionalidad de transporte para el desplazamiento de personal.	1	2	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	MEDICIÓN	SEGUIMIENTO Y CONTROL	Se relaciona a las actividades que permiten realizar seguimiento y controlar el proceso en los etapas pertinentes para la toma de decisiones.	2	2	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE
TALENTO HUMANO	APOYO DE TERCEROS	Relacionado a la prestación de apoyo a terceros en las actividades de los procesos de las actividades de las tareas.	1	2	PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES	MÉTODOS	TRANSPARENCIA	Se refiere a la puntualidad y equidad de la administración.	2	2	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO
TALENTO HUMANO	ROLES Y RESPONSABILIDADES	Se refiere a la definición y comunicación de roles, actividades, responsabilidades y funciones al interior de la institución.	1	2	PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	MEDICIÓN	TRATABILIDAD	Se relaciona al procesamiento orientado que permite condicionar la transacción de un producto, así como a información.	2	2	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001	
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25	
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23	
			PAGINA: 45 de 53	

MÉTODOS	TRANSPARENCIA	Se refiere a la paridad y legalidad de la contratación.	1	1	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO
MANAGEMENT	ESTRUCTURA ORGANICA	Se relaciona a la jerarquización y división de las funciones, estableciendo líneas de autoridad.	1	1	PROCESO GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO
MEDICIÓN	TRASMISIDAD	Se relaciona al procedimiento que permite conocer la trayectoria de un producto, datos e información.	1	0	PROCESO GESTIÓN SERVIDIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
MANAGEMENT	LIBERAZGO	Se relaciona a la habilidad de influir e incentivar positivamente sobre las personas para el cumplimiento de proyectos, metas y objetivos.	1	1	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
MANAGEMENT	POSICIONAMIENTO	Se refiere a temas de calidad, prestigio, reconocimiento y buen nombre de la institución.	1	0	PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO
EQUIPO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	HARDWARE	Se relaciona a la cantidad y funcionalidad de medios y equipos físicos de cómputo.	0	1	N/A
MANAGEMENT	COMPETITIVIDAD	Se relaciona a la capacidad que tiene la UCM para enfrentar las necesidades de la sociedad de la sociedad de la ciudad.	0	0	N/A

EQUIPO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	REDES	Se refiere al alcance, cobertura, acceso y método de conexión a redes (internet, telefonía, entre otros).	1	1	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA
MEDICIÓN	RESULTADOS	Se relaciona al efecto y consecuencia que resulta de una determinada situación, proyecto o proceso.	1	1	PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES
TALENTO HUMANO	CONTINUIDAD	¿Cuánto tiempo relacionados a la permanencia, rotación de funcionarios y a los tiempos de contratación de la universidad.	0	1	N/A

CONTEXTO EXTERNO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD AMENAZAS 2022	CANTIDAD AMENAZAS 2021	PROCESO QUE REPORTA (2022)
LEGAL	NORMATIVIDAD	22	19	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN SERVIDIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN SERVIDIO UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS

CONTEXTO EXTERNO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD OPORTUNIDADES 2022	CANTIDAD OPORTUNIDADES 2021	PROCESO QUE REPORTA (2022)
MERCADO	RECONOCIMIENTO	26	26	PROCESO GESTIÓN AUTOS/VALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN DIÁLOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001	
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25	
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23	
			PAGINA: 46 de 53	

SOCIAL	NECESIDADES	Hace referencia a la conciencia o emoción a la cual se va en busca de objetivos que sirven de estimulación a la necesidad planteada	12	16	PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN CONTROL, DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN GRADUADOS	SOCIAL	NECESIDADES	Hace referencia a la conciencia o emoción a la cual se va en busca de objetivos que sirven de estimulación a la necesidad planteada	19	24	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN CONTROL, DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
LEGAL	CONTINUIDAD DE PROCESOS	Se relaciona temas de continuidad de los procesos y procedimientos que afecta los tiempos de su desarrollo	16	13	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN CONTROL, DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	MERCADO	OFERTA	Se relaciona a los bienes y servicios que la universidad oferta que hay en el mercado a fin de que la incluyan las empresas	14	14	PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERNACIONALES PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
AMBIENTAL	CUMPLIMIENTO	Se refiere al conjunto de condiciones ambientales, sociales y económicas naturales caracterizadas por los errores del tiempo	16	14	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL, INTERNO PROCESO GESTIÓN ADICIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	TECNOLOGICO	AVANCES	Proceso evolutivo de creación de herramientas e información tecnológica que favorecen los procesos	14	16	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA
TECNOLOGICO	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Protección y confidencialidad de la información sensible y los datos de información para el acceso, difusión y divulgación	12	14	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL, DISCIPLINARIO PROCESO GESTIÓN CONTROL, INTERNO PROCESO GESTIÓN ADICIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN GRADUADOS	TECNOLOGICO	ACCESIBILIDAD	Facilidad de tener acceso a información, datos y plataformas vía Internet o través de medios tecnológicos	12	12	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN AUTOSERVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERNACIONALES PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
SOCIAL	SEGURIDAD	Es la protección que se le proporciona a una sociedad dando un derecho fundamental	11	16	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL, INTERNO PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCESO GESTIÓN ADICIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	POUCO	RELACIONAMIENTO	Se refiere a la aplicación de técnicas comunicativas con la finalidad de dar información sobre un tema para crear conciencia e interacción entre dos o más entes	11	14	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN JURÍDICO PROCESO GESTIÓN ADICIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
SOCIAL	CULTURA	Está relacionado a costumbres, hábitos, valores y creencias que pueden determinarse el comportamiento de un individuo dentro de la sociedad	9	16	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN ADICIONES Y REGISTRO	LEGAL	LINEAMIENTOS	Conjunto de medidas, normas, políticas y directrices establecidas al logro de un mismo fin	7	10	PROCESO GESTIÓN AUTOSERVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN GRADUADOS

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001	
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25	
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23	
			PAGINA: 47 de 53	

AMBIENTAL	PATÓGENOS EXTERNOS	Se relaciona al brote de enfermedades que afectan la salud de las comunidades.	6	9	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS	LEGAL	NORMATIVIDAD	Se relaciona al conjunto de normas, reglas o leyes que son de estricto cumplimiento.	7	8	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES
TECNOLOGICO	ACCESIBILIDAD	Facilidad de tener acceso a Internet, datos y plataformas vía Internet o través de medios tecnológicos.	7	8	PROCESO GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	POlitico	POliticas	Desarrollo de directrices que encaminan a las gestiones al logro de un mismo fin.	6	6	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES
ECONÓMICO	PRESUPUESTO	Se refiere a la cantidad de dinero que se estima, lo cual será necesario para hacer frente a gastos vía cuentas para un determinado periodo de tiempo.	4	8	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN GRADUADOS	MERCADO	DEMANDA	Se relaciona a las necesidades que la sociedad esta dispuesta a pagar (dinero y servicios).	4	4	PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA PROCESO GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN GRADUADOS
LEGAL	LINEAMIENTOS	Conjunto de medidas, normas, objetivos y acciones encaminados al logro de un mismo fin.	4	7	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO PROCESO GESTIÓN JURIDICA PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	LEGAL	SISTES DE CONTROL	Se relaciona a temas de control, vigilancia e inspección.	4	4	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO
MERCADO	RECONOCIMIENTO	Mantenimiento o buen desempeño y labor de la unidades en la ejecución de sus actividades, como de la colaboración de empresas con entidades públicas y privadas que garantiza su funcionamiento en	6	6	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INSTITUCIONALES PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES	MERCADO	COMPETENCIA	Se relaciona a la libertad de ofrecer bienes y servicios de calidad y la relación que se tiene con la demanda potencial.	3	3	PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO
POlitico	TRANSPARENCIA	Se refiere a la honestidad, ética, regularidad y cumplimiento de una entidad en sus funciones y actividades, para mantener una.	3	4	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	SOCIAL	MEIOS DE COMUNICACIÓN	Se relaciona con la utilización de mecanismos para transmitir información veraz y oportuna.	3	3	PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES PROCESO GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO
POlitico	POliticas	Desarrollo de directrices que encaminan a las gestiones al logro de un mismo fin.	3	6	PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	ECONÓMICO	PRESUPUESTO	Se refiere a la cantidad de dinero que se estima, lo cual será necesario para hacer frente a gastos vía cuentas para un determinado periodo de tiempo.	3	3	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
SOCIAL	MEIOS DE COMUNICACIÓN	Se relaciona con la utilización de mecanismos para transmitir información veraz y oportuna.	3	3	PROCESO GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO PROCESO GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SOCIAL	CUESTURA	Está relacionado a costumbres, hábitos, valores y actitudes que pueden determinar el comportamiento de un individuo dentro de la sociedad.	1	2	PROCESO GESTIÓN SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
POlitico	RELACIONAMIENTO	Se refiere a la aplicación de técnicas comunicativas con la finalidad de dar información sobre un tema para crear conciencia.	3	3	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROCESO GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	LEGAL	CONTINUIDAD DE PROCESOS	Se relaciona temas de supervisión e interrupción de los procesos y procedimientos que afectan los tiempos de su desarrollo.	1	2	PROCESO GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
MERCADO	COMPETENCIA	Se refiere a la libertad de ofrecer bienes y servicios de calidad y la relación que se tiene con la demanda potencial.	3	3	PROCESO GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	POlitico	INFLUENCIA	Autoridad de una persona o grupo para determinar o influir la forma de actuar.	1	2	PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE

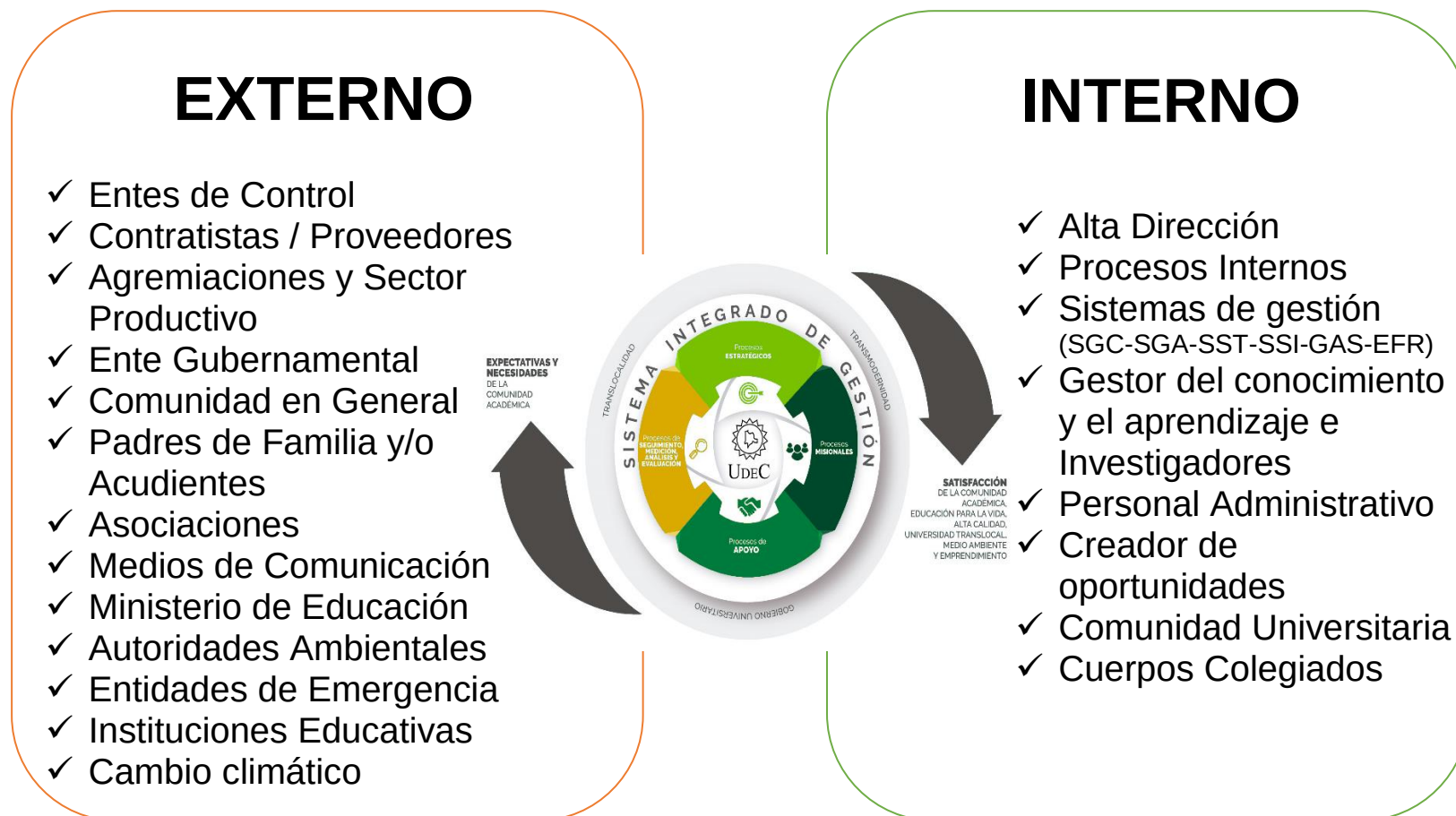
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 48 de 53

LEGAL	ENTES DE CONTROL	Se relaciona a temas de control, vigilando e investigación	2	3	PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO PROCESO GESTIÓN CONTROL INTERNO
ECONÓMICO	CARTELA	Se relaciona a temas, glor y la capacidad de generar efectivo a través de recursos	2	2	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA
POÍTICO	INFLUENCIA	Autoridad de una persona o grupo para determinar o alterar la forma de actuar	1	1	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
LEGAL	CONFIABILIDAD	Hace referencia a la credibilidad que posee un dispositivo, sistema, y un ente	1	1	PROCESO GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
ECONÓMICO	INVERSIÓN	Se relaciona a la confianza de colocación de capital público, para beneficios	1	1	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
MERCADO	OFERTA	Se refiere a la oferta de bienes y servicios que la universidad esta dispuesta a ofrecer a la oferta que hay en el mercado a fin de que la institución los procese, evolutiva de creación de herramientas e información tecnológica que favorecen los procesos	1	1	PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA
TECNOLÓGICO	AVANCES		0	1	N/A

LEGAL	CONFIABILIDAD	Hace referencia a la credibilidad que posee un dispositivo, sistema, y un ente	1	1	PROCESO GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE
ECONÓMICO	INVERSIÓN	Se relaciona a la confianza de colocación de capital público, para beneficios preexistentes de la institución	1	1	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
TECNOLÓGICO	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Protección y confidencialidad de la información sensible y los sistemas de información para el acceso, utilización y divulgación	0	2	N/A
ECONÓMICO	CARTELA	Se relaciona a temas, glor y la capacidad de generar efectivo a través de recursos para cumplir con el pago de compromisos y/o deudas durante un período de tiempo determinado	0	1	N/A
AMBIENTAL	CUMPA	Se refiere al conjunto de condiciones ambientales, sociales y culturales naturales, caracterizado por las edades de tiempo	0	1	N/A
POÍTICO	TRANSPARENCIA	Se refiere a la honestidad, ética, responsabilidad y cumplimiento de una entidad en sus funciones y actividades, para generar una relación de confianza y seguridad	0	0	N/A

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 49 de 53

11.2. Anexo N° 2 Partes Interesadas



Nota: Se debe contemplar el cambio climático y sus efectos en las partes interesadas.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 50 de 53

BIBLIOGRAFÍA Y WEB GRAFÍA

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, CAPÍTULO 2. De Los Derechos Sociales, Económicos y Culturales - Artículo 69. CAPÍTULO 5. De La Función Administrativa - Artículo 209

Ley 872 de 2003

Plan Sectorial de Educación 2010 - 2014 Fortalecimiento de la Transparencia y Eficiencia de la Gestión en la Educación. Superior, página 103

DECRETO 4485 DE 2009

Universidad de Cundinamarca - Resolución 088 de 2015, Resolución 167 de 2012 y Resolución 154 de 2015, Resolución 096 de 2021, Resolución 026 de 2020 y Resolución 027 de 2020.

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

NTC-ISO 9001:2015 / AMD 1:2024, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Enmienda 1: Acciones relativas al cambio climático. (2024-02-25).

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 51 de 53

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2009	07	27	Emisión Documento.
2	2010	03	19	Manual de Calidad Integrado con el Modelo Estándar de Control Interno.
3	2011	07	07	Se evidencian las interacciones entre los procesos, se eliminaron las exclusiones ya que son aplicables al Sistema y los procedimientos obligatorios se articularon conforme al Sistema.
4	2012	10	25	Como consecuencia de la reestructuración aprobada por el Consejo Superior Universitario mediante Acuerdo No 008 de marzo 9 de 2012 y reglamentada mediante Resolución rectoral No. 064 de mayo 3 de 2012, se hizo necesario repensar la versión del Sistema de Gestión de la Calidad vigente.
5	2013	03	22	Mejora de acuerdo a los criterios establecidos a partir de La Auditoría Interna de Calidad III.
6	2013	05	07	Atendiendo el plan de mejoramiento de la Auditoría Interna de Calidad III, se incluye en el capítulo 3. Responsabilidad de la Dirección – Compromiso de la Dirección, las funciones de los gestores responsables de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
7	2013	09	17	Se modifica el manual de calidad para ajustar el numeral 4 de la estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
8	2013	12	17	Mejora al Manual de Calidad, especificando en el alcance los procesos Misionales y el Apoyo de parte de los estratégicos, de apoyo y Seguimiento, Evaluación y Control. Revisión y mejora funciones de los gestores responsables.
9	2014	08	29	Mejora en el contenido para incluir la interacción entre procesos, aclaración del cambio del Sistema de Gestión de la Calidad de Versión 1 a Versión 2, incluir los iconos del Sistema de Información SAD, SICR, INDICADORES Y RIESGOS, y aclarar en el control de cambios cuando un documento es obsoleto entre otros ajustes.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 52 de 53

10	2014	10	11	Identificar en el numeral 3.2. Enfoque al Usuario quienes son los usuarios y demás partes interesadas.
11	2014	11	08	Ajuste de la información para mejora del proceso.
12	2015	10	07	Revisión y ajuste de los capítulos 3 y 4, se modifica SGC por SAC y se realiza la modificación de la caracterización del sitio web en el portal institucional.
13	2016	07	21	Actualización Plan Rectoral 2015-2019.
14	2017	10	05	Inclusión del Plan estratégico 2016-2026, Modelo de Operación Digital, Política de Calidad y Objetivos de calidad.
15	2017	11	07	Se incluye en el numeral 8.2.3 el Procedimiento y la Matriz de Medición y Seguimiento a los Procesos de Gestión.
16	2017	11	17	Se incluye aclaración para especificar los procesos que están en construcción y la ubicación de los Procesos de Control Disciplinario y Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales.
17	2018	03	02	Se modifica códigos del documento y los procedimientos, en razón a la actualización documental.
18	2018	05	08	Se adapta a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015.
19	2018	07	12	Se hacen ajustes según la auditoría interna No. VIII
20	2018	08	03	Se especifican criterios en el numeral 3.1.
21	2019	05	16	Se ajustan criterios de acuerdo a la operación del sistema de gestión de la calidad
22	2020	11	18	Se ajusta Manual a la nueva plantilla Institucional, se actualizan procedimientos y formatos aplicables en algunos numerales del capítulo 8, se actualiza el Plan Rectoral.
23	2022	05	06	Se actualizan los objetivos y política del manual de calidad, conforme a lo establecido en la resolución 096 del 12 de octubre de 2021 y normatividad vigente.
24	2023	04	14	Se incluye en el numeral 11.2 la clasificación de partes interesadas (Sistemas de gestión (SGC-SGA-SGSST-SGSI-EFR)), por solicitud del SGSST.
25	2024	08	23	Se ajustan los numerales 4.1. Comprensión de la organización y

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGMC001
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 25
	MANUAL DE CALIDAD		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 53 de 53

				de su contexto y 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en donde se ajustan las partes interesadas y las notas relacionadas al cambio climático como lo dispone la Enmienda 1: Acciones relativas al cambio climático. (2024-02-25). Se ajustan los numerales 4.3; 5.1.1 de conformidad a la Resolución 088 de 08-01-2023. Se ajustan las partes interesadas internas y externas las cuales se relacionan en el numeral 11.2. Anexo N° 2. Según la resolución rectoral 074 del 22 de julio del 2024, dando cumplimiento a la ley 2345 del 2023 "chao marcas" y dando alcance a la circular 006 "Cambio de identificadora visual en los documentos de gestión documental" se realiza el cambio de logo en el documento.	
ELABORÓ					
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO		
Yenifer Alejandra Panqueva Páez			Técnico III – Oficina de Calidad		
Paola Andrea Martínez Borda			Profesional OPS - Oficina de Calidad		
REVISÓ					
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO		
Henry Orlando Aragón Oquendo			Director de área - Oficina de Calidad		
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)					
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FECHA		
			AAAA	MM	DD
Adriana Acensión Torres Espitia		Directora de Planeación Institucional	2024	08	23