

 <p>Universidad del Valle</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b></p>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 1 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	
<b>Elaborado por:</b>  Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	<b>Revisado por:</b>  Coordinador del Área de Calidad y Mejoramiento	<b>Aprobado por:</b>  Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	



# MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE (GICUV)

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional  
Área de Calidad y Mejoramiento

V I S I Ó N 2 0 2 0



**DEFINITIVA**

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

GICUV  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 2 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

Prof. Luis Carlos Castillo, Representante de la Dirección – desde el 2010 hasta el 30 de agosto 2012

Prof. Ángela María Franco, Representante de la Dirección – de agosto de 2012 a octubre de 2013

Prof. Carlos Hernán González, Representante de la Dirección actual

Área de Calidad y Mejoramiento

Claudia Milena Muñoz, Coordinadora de Área.

Anyela Mosquera, Profesional

Empresa Contratista – Soporte proyecto de implementación – Empresa AIAP. Vigencia agosto – diciembre de 2013

Ingeniera Vanessa Montero

Ingeniero Fernando Maya

Ingeniera María Eugenia Muñoz

Ingeniera Ángela María Balanta

Bióloga Gizeh Cardozo

Ingeniera Biomédica Lina Fernanda Ríos

Arquitecta Margarina Lorza

Personal de apoyo en Facultades, Institutos Académicos y Sedes Regionales:

Laboratorios:

Profesora Mercedes Salcedo, Facultad de Salud

Profesional Katherine Muñoz, Facultad de Ciencias Naturales y Exactas

Profesional Aida Nubia Ramírez, Facultad de Ingenierías

Procesos y Mejoramiento Facultades e Institutos Académicos:

Ana Pérez Hurtado, Facultad Ciencias de la Administración

Profesora Mercedes Salcedo, Facultad de Salud

Perla Esperanza Saavedra, Facultad de Ingeniería

Mónica Consuegra, Facultad de Ingeniería

Marcela Zambrano, Facultad de Ciencias Naturales y Exactas

Olga Lucia Rodríguez, Facultad de Ciencias Sociales y Económicas

Victoria Romero, Facultad de Artes Integradas

Norma Rocío Posada, Facultad de Humanidades

Rocío del Pilar Moreno, Instituto de Educación y Pedagogía

Olga Lucia Madriñan, Instituto de Psicología

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 3 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

Sedes regionales:

María Eugenia Chaparro, Sede Regional Tuluá  
 Norma Constanza Domínguez, Sede Regional Buga  
 Diana Martínez, Sede Regional Palmira  
 María Soledad Libreros, Sede Regional Zarzal  
 Leonardo Villamil, Sede Regional Cartago  
 Maritza Ortiz, Sede Regional Norte del Cauca  
 Andrea Martínez Rivera, Sede Regional Yumbo  
 Juliana Acevedo Escalante, Sede Regional Pacifico  
 Mauricio Payan Meneses, Sede Regional Pacifico  
 Lina María Pineda, Sede Regional Caicedonia  
 Cilia Casanova González, Dirección de Regionalización

---

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

---

Consúltelo en <http://gicuv.univalle.edu.co>

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional  
 Área de Calidad y Mejoramiento  
 Ciudad Universitaria Meléndez  
 Edificio 301- Oficina 3016 3er. Piso  
 Tel. – Fax: 321 22 23  
 Cali, Colombia  
 Abril de 2014

---

La versión 6 del presente manual fue  
 aprobada mediante resolución de  
 Rectoría N° 1.661 del 10 de abril de 2014

---

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0



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

Código:

MC-12-01-01

Versión:

6.0

Página:

4 de 45

Fecha de Emisión:

Abril de 2014

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL .....</b>	<b>8</b>
<b>2. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD.....</b>	<b>8</b>
<b>3. MISIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>4. VISIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>5. PRINCIPIOS.....</b>	<b>12</b>
<b>6. PROPÓSITOS.....</b>	<b>12</b>
<b>7. POLÍTICA DE CALIDAD.....</b>	<b>13</b>
<b>8. OBJETIVOS DE CALIDAD .....</b>	<b>14</b>
<b>9. RESUMEN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GICUV EN LA UNIVERSIDAD .....</b>	<b>15</b>
<b>10. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD .....</b>	<b>18</b>
<b>11. SERVICIOS OFRECIDOS Y USUARIOS EN LA UNIVERSIDAD.....</b>	<b>18</b>
<b>12. RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS. ....</b>	<b>18</b>
<b>13. EXCLUSIONES DE LA NTCGP 1000 .....</b>	<b>18</b>
<b>14. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS E INTERACCIONES.....</b>	<b>18</b>
14.1. Subsistema estratégico .....	20
14.2. Subsistema misional.....	21
14.3. Subsistema de apoyo .....	22
14.4. Subsistema de evaluación.....	23
<b>15. PROCESOS ENTREGAS A TERCEROS .....</b>	<b>24</b>
<b>16. RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD (GICUV) .....</b>	<b>24</b>
16.1. Ethos universitario .....	25
16.2. Desarrollo del talento humano.....	26
16.2.1. Manuales de procedimientos de gestión del talento humano administrativo .....	26

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0



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

Código:

MC-12-01-01

Versión:

6.0

Página:

5 de 45

Fecha de Emisión:

Abril de 2014

16.2.2. Plan Institucional de Capacitación (PIC) para servidores públicos administrativos.....	27
16.2.3. Plan de cualificación para empleados docentes.....	27
16.2.4. Gestión por competencias.....	27
16.2.5. Estatuto de personal administrativo y carrera administrativa.....	27
16.2.6. Clima organizacional.....	28
16.2.7. Estilo de dirección.....	28
16.2.8. Plan de incentivos, Plan de bienestar, Plan de inducción y Plan de reinducción.....	29
16.2.9. Desarrollo del talento humano docente.....	29
16.2.10. Plan de mejoramiento individual.....	30
16.3. Plan Estratégico, Plan de Acción, Plan de Trabajo.....	30
16.4. Gestión por procesos.....	31
16.4.1. Mapa de procesos.....	31
16.4.2. Caracterización del subproceso.....	31
16.4.3. Matriz de interrelación de subprocesos.....	32
16.4.4. Procedimientos Obligatorios según la Norma NTCGP 1000.....	32
16.4.5. Planes de Calidad.....	32
16.4.6. Procesos de Diseño y Desarrollo de los Procesos Misionales.....	32
16.4.7. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio ...	33
16.4.8. Identificación y Trazabilidad a los Procesos Misionales.....	33
16.5. Administración de Riesgos: Modelo MITIGAR.....	34
16.5.1. Política de Administración de Riesgos.....	34
16.5.2. Mapa de Riesgos.....	34

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0



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

Código:

MC-12-01-01

Versión:

6.0

Página:

6 de 45

Fecha de Emisión:

Abril de 2014

16.5.3. Revisión de la Gestión de Riesgos .....	34
16.5.4. Plan de Riesgos Anticorrupción de Atención al Ciudadano .....	35
16.6. Caracterización de la información de la Universidad .....	35
16.7. Política y estrategias de comunicación .....	35
16.8. Encuesta de autoevaluación del MECI .....	36
16.9. Informe de avance sobre el proyecto de tablas de retención documental .....	36
16.10. Actividades, Servicios y Usuarios .....	36
16.11. Caracterización de usuarios .....	36
16.12. Política de calidad y objetivos de calidad .....	37
16.13. Estructura organizacional .....	38
16.14. Matriz de roles, responsabilidades y cargos dentro del GICUV .....	38
16.15. Caracterización de los mejoramientos a los cambios en la infraestructura .....	38
16.16. Plan de mejoramiento de las condiciones de ambiente de trabajo en la prestación de servicios misionales .....	39
16.17. Mejoramiento a los procedimientos de contratación .....	39
16.18. Instructivos de trabajo para procedimientos críticos misionales .....	39
16.19. Política de propiedad intelectual .....	39
16.20. Plan de mejoramiento y desarrollo de los laboratorios – Resultados del año 2013. ....	40
16.21. Plan de mejoramiento por procesos .....	40
16.22. Encuesta de satisfacción de usuario .....	40
16.23. Auditorías internas de calidad .....	40
16.24. Implantación del programa de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y consultas .....	41

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 7 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

16.25. Articulación del plan de anticorrupción y atención al ciudadano – centro de atención al ciudadano.....	41
16.26. Normograma.....	42
16.27. Informe de evaluación independiente.....	42
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>43</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>44</b>

**DEFINITIVA**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 8 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL

El Manual de Calidad y Operaciones expone una visión del Sistema de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad del Valle (GICUV) y la aplicabilidad, a través de éste, de las normas del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), las políticas y directrices del Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA), los requisitos – debes – de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000) y los factores y características del proceso de Autoevaluación y Acreditación de Programas Académicos e Institucional; así como de referentes normativos que el Estado a través de Leyes establece a las instituciones públicas (Estatuto Antitrámites, Gobierno en Línea, Anticorrupción y Atención al Ciudadano).

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

Este documento es actualizado cada año con base en los resultados del GICUV presentados a través de la revisión por la dirección. Su actualización se realiza posterior a la reunión de revisión por la dirección.

## 2. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD<sup>1</sup>

Según el informe “Sinopsis” del Comité de Autoevaluación Institucional (2013):

La idea de fundar un centro de educación superior en la ciudad de Cali, fue de Don Tulio Ramírez cuando era Rector del Instituto Técnico Industrial Antonio José Camacho.

Se trataba de una necesidad sentida que fue acogida por un grupo de vallecaucanos, liderado por el Doctor Severo Reyes Gamboa, en ese entonces Secretario de Educación del Departamento. Simultáneamente, la Cámara de Comercio de Cali, el 20 de abril de 1945 solicitó a la Asamblea del Departamento del Valle el estudio de la creación de una Facultad de Enseñanza Comercial e Industrial.

El 11 de junio de 1945 la Asamblea Departamental del Valle del Cauca, por medio de la Ordenanza No. 12, creó la Universidad Industrial del Valle del Cauca, con el objetivo de capacitar al personal que tendría a su cargo la transformación de la ciudad de Cali, ya

<sup>1</sup> Universidad del Valle. (2013). *Autoevaluación Institucional: Sinopsis*. Colombia, Santiago de Cali: Autor.

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 9 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

que ésta crecía desordenadamente al igual que la comarca vallecaucana y sus territorios de influencia.

Se puede decir que la Universidad del Valle es hoy una institución consciente de su pasado y de los esfuerzos adelantados para llegar a ser una de las principales universidades del país, donde sus procesos misionales de formación, investigación, proyección social y extensión, bienestar y desarrollo humano, se articulan en la búsqueda del conocimiento, para dar respuesta a la responsabilidad social con la que se ha caracterizado en la región.

En el periodo 2005 - 2012 la Universidad del Valle, alcanzó grandes logros gracias al trabajo articulado y participativo de la comunidad universitaria, siendo uno de ellos la consolidación del Plan Estratégico de Desarrollo 2005 - 2015, el cual se caracteriza por ser indicativo y flexible en el sentido de su capacidad para adaptarse a los cambios y transformaciones de la sociedad y el Estado, en el ámbito regional, nacional e internacional y en consecuencia, se ha constituido en una guía que orienta las acciones y decisiones institucionales.

La Universidad, para fortalecer la cultura de autoevaluación y mejoramiento permanente acogió las políticas y lineamientos nacionales de calidad para la gestión y se constituyó el Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle (GICUV), que integra los componentes y elementos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), las políticas y directrices del Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA), los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación para la autoevaluación institucional y de sus programas académicos y las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y Gestión Pública (NTCGP 1000), para dar respuesta a su compromiso con la alta calidad como institución acreditada.

A través de la implantación de cada uno de los componentes del GICUV, la Universidad demuestra una gestión efectiva, eficiente y eficaz en la prestación de servicios a la comunidad, con el compromiso de todos los estamentos que conforman las dependencias académico-administrativas; al identificar las actividades o procesos que se desarrollan para administrar los recursos que soportan las actividades misionales de formación, investigación y producción artística, extensión y proyección social, los cuales constituyen la razón de ser de la Universidad.

De ésta manera, la Institución ha abordado nuevos desafíos que conducen hacia la excelencia académica, al consolidar programas académicos de pregrado y de posgrado de acuerdo con las necesidades sociales, impulsar procesos de autoevaluación de programas académicos e institucional, aumentar la cobertura de estudiantes, robustecer la carrera y actualización profesoral, dotar la biblioteca de material físico y digital para

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 10 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

fortalecer la formación y la investigación, estimular la flexibilidad e interdisciplinariedad de los currículos y consolidar espacios de discusión para la actualización de la Política Curricular de la Universidad.

La institución también ha contribuido a la sociedad a través del apoyo dado a los jóvenes de escasos recursos de Cali y otros municipios a través de programas como el Plan Talentos y el Fortalecimiento de las Competencias Docentes, que han permitido a estudiantes y docentes de la región mejorar sus competencias académicas y pedagógicas, ya sea para adquirir habilidades para el ingreso a la educación superior, para quienes su primera opción es una formación profesional y para otros adquirir competencias laborales para abrir opciones de desarrollo en el medio laboral.

De igual manera, la participación de la Universidad en comités del sistema educativo le ha permitido posicionarse y ser pionera en procesos de educación superior a nivel regional, nacional e internacional. Un ejemplo de ello, es la gestión realizada ante el Sistema Universitario Estatal (SUE), con el apoyo de la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), para lograr mayores recursos para la educación superior pública con un incremento del 4%, equivalente a \$100.000 millones para el año 2013 así como la creación del tributo CREE el cual le confiere a las universidades públicas 1.5 billones de pesos para invertir en infraestructura.

El establecimiento de los principios, propósitos y misión de la proyección social y extensión en la Universidad del Valle, ha permitido consolidar las políticas institucionales y soportes académicos que le dan continuidad y visibilidad a este proceso misional en la Institución; así mismo, contribuye a consolidar una comunidad académica, crítica y comprometida con la realidad colombiana, capaz de responder a los problemas y necesidades del país desde procesos y programas guiados por el principio de responsabilidad y compromiso social con el entorno, y por el cumplimiento de sus obligaciones constitucionales y legales.

Se ha evidenciado un aumento progresivo de la producción intelectual y de las revistas indexadas. La universidad actualizó la Política Institucional de Investigaciones; fortaleció la inversión en laboratorios para la docencia, la investigación y la prestación de servicios. La Institución, se destaca por ser la primera universidad del país que solicita registros internacionales de patentes, ha avanzado en el ofrecimiento de doce doctorados, (cuatro de ellos genéricos), 228 grupos de investigación, de los cuales 185 están registrados en Colciencias; ha impulsado la participación de los profesores y grupos de investigación en convocatorias internas, para las cuales ha realizado inversiones significativas. De la misma forma, los grupos de investigación han participado en el desarrollo de proyectos interdisciplinarios, generando recursos e incrementando la visibilidad de la Institución en el medio. También es de resaltar, la

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 11 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

participación de la universidad en actividades de cooperación internacional, a través de la suscripción de convenios y contratos donde se han desarrollado importantes proyectos de investigación, movilidad estudiantil y profesoral.

Se destaca a lo largo de estos años, la contribución de la Universidad del Valle al desarrollo regional mediante la realización de actividades y proyectos en los campos educativo, cultural y de investigación, asegurando su presencia en gran parte del territorio como un factor de unidad regional a través del trabajo en red con otras instituciones, entidades y empresas. Este trabajo colectivo, promueve la generación de conocimiento y contribuye a mejorar la calidad de las formas de participación y articulación de la universidad con el contexto local, regional y nacional. Evidencia de ello es la estrategia de regionalización y la implementación de los procesos misionales a través de las nueve sedes regionales, ocho en el Departamento del Valle del Cauca y una en el Norte del Cauca. Por este esfuerzo, la regionalización de la universidad, se hizo merecedora, en el año 2012, del premio a la mejor experiencia de regionalización, en el evento de premiación “Los Mejores en Educación 2012” promovido por el Ministerio de Educación Nacional.

Por otro lado, gracias a la gestión institucional para diversificar la generación de ingresos, aumentar los recursos de financiamiento y racionalizar el proceso de su asignación, la Universidad ha llevado a cabo nuevas construcciones y mejoras en la planta física en los dos campus de Cali y en las sedes regionales. Se destaca la entrega en el año 2012 del edificio del Servicio de Salud, con una inversión cercana a los cuatro mil millones de pesos, beneficiando a trabajadores, empleados, docentes y sus afiliados. Así mismo, gracias al apoyo de entidades públicas y privadas de la región, las Sedes Regionales cuentan con sede propia, mejorando significativamente la infraestructura de la Universidad.

Desde el año 1999 y en estos ocho años de acreditación institucional de alta calidad se resalta el incremento en las actividades de investigación y proyección social, haber garantizado de manera continua los semestres académicos con currículos actualizados de acuerdo con los retos del presente y el futuro, haber consolidado sus instrumentos de planeación e inversión de largo, mediano y corto plazo y seguir posicionándose como una de las mejores universidades del país”.

### 3. MISIÓN

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 12 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

vocación de servicio social. Atendiendo a su carácter de Institución estatal, asume compromisos indelegables con la construcción de una sociedad justa y democrática.

#### 4. VISIÓN

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

#### 5. PRINCIPIOS

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

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

#### 6. PROPÓSITOS

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

- Ofrecer un servicio público de educación superior de acuerdo con los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Política y en las leyes de la República.
- Brindar oportunidades para una formación de excelencia, homologada internacionalmente, que le permita a sus egresados ejercer un liderazgo cultural

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 13 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

y ciudadano y cumplir a cabalidad sus funciones profesionales y de servicio a la comunidad.

- Propiciar en los estudiantes un desarrollo personal, social y cultural basado en los valores de la razón, el compromiso ético y la sensibilidad estética que les permita desarrollar sus talentos y fortalecer su autoestima.
- Hacer de la investigación un eje central de la actividad universitaria y propiciar su integración con los programas de formación.
- Promover la apropiación crítica, la creación y la transferencia responsable del conocimiento y su aplicación al estudio y la transformación del entorno.
- Fomentar el estudio y el enriquecimiento del patrimonio cultural de la nación y la defensa, valorización y conservación del medio ambiente y el desarrollo de su biodiversidad.
- Promover una cultura de calidad y excelencia en todas las instancias y niveles de la organización y gestión académica, docente, investigativa y administrativa.
- Brindar apoyo y asesoría especializada al Estado y a los diversos sectores sociales, conservando su autonomía académica e investigativa.
- El ejercicio de la autonomía universitaria basado en la misión de la Institución y en el uso y administración responsables de los bienes públicos.
- Fortalecer el desarrollo educativo de la región y del país en todos los niveles y modalidades.
- Trabajar porque los grupos en situación de inequidad social puedan acceder a la educación superior en condiciones de igualdad de oportunidades y sobre la base de los méritos propios y del trabajo personal.

## 7. POLÍTICA DE CALIDAD

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

La segunda versión de la política de calidad de la Universidad del Valle fue aprobada mediante resolución de Rectoría N° 243 de febrero de 2011.

A través de la Revisión por la Dirección de marzo de 2014 el Comité Coordinador de Control Interno decidió modificar la versión de la política de calidad para que esta esté orientada hacia la integración con la acreditación institucional obtenida por la Universidad por 10 años. La política de calidad será actualizada en el transcurso del año.

**DEFINITIVA**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 14 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

## 8. OBJETIVOS DE CALIDAD

La Dirección de la universidad a través de la resolución de Rectoría N° 3.042 del 5 de diciembre de 2008 definió los Asuntos Estratégicos del Plan Estratégico de Desarrollo 2005 – 2015 como objetivos de calidad para el GICUV a los cuales se les hace seguimiento periódico a través de una matriz de indicadores que evidencian su ejecución y cumplimiento.

### 1. Calidad y pertinencia:

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

### 2. Vinculación con el entorno:

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

### 3. Modernización de la gestión administrativa y financiera:

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

### 4. Democracia, convivencia y bienestar:

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

### 5. Fortalecimiento del carácter regional:

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

En este año se ha conformado el Comité de Pensamiento Estratégico el cual realizará las actividades de reforma al plan estratégico de desarrollo que cumple su vigencia en el año 2015. La información puede ser consultada en el link:

<http://paginasweb.univalle.edu.co/~planeacion/Analisis/planeacion.html>

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 15 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

## 9. RESUMEN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GICUV EN LA UNIVERSIDAD

La Ley 872 de 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios", señala la obligatoriedad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un sistema de gestión de calidad en las entidades públicas estatales, como herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo.

Mediante la resolución N°. 076 del 12 de diciembre del 2005, El Consejo Superior de la Universidad adoptó en la Universidad del Valle el MECI 1000:2005 y su estructura establecida en el decreto N°. 1599 del 20 de mayo de 2005, emanado de la Presidencia de la República y delegó en el Rector la expedición de los actos administrativos emanados de su implantación.

Así mismo mediante la resolución N° 847 del 4 de marzo del año 2008 la Universidad conformo el GICUV, en donde establece que el sistema de gestión será aplicable a nivel institucional y de cada una de sus dependencias.

La Universidad del Valle a través de la implementación del GICUV, le da cumplimiento a los requisitos exigidos en la NTCGP 1000, a los requisitos del MECI 1000, a los requisitos de la Norma Técnica Colombiana para los Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos (NTC-ISO 9001) y los articula con los factores y características del modelo de autoevaluación y acreditación de programas académicos e institucional. (Ver modelo metodológico del GICUV).<sup>2</sup>

El GICUV cuenta con los siguientes componentes principales:

- Gestión por procesos,
- Gestión del mejoramiento,
- Gestión cultural o del cambio,
- Gestión de calidad en laboratorios de medición y ensayo y,
- El desarrollo de elementos de control del MECI en articulación con los referentes normativos

En la siguiente figura se ilustran los elementos del GICUV:

<sup>2</sup> Universidad del Valle. (2008). *Modelo metodológico sistema de gestión integral de la Universidad del Valle*. Ubicar en: [http://gicuv.univalle.edu.co/08\\_modelo\\_metodologico/modelo\\_metodologico.html](http://gicuv.univalle.edu.co/08_modelo_metodologico/modelo_metodologico.html)



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

Código:  
MC-12-01-01

Versión:  
6.0

Página:  
16 de 45

Fecha de Emisión:  
Abril de 2014

**Figura 1. Elementos del GICUV**



Fuente: elaboración propia

El desarrollo de estos componentes está definido en cuarenta y cuatro (44) resultados de los cuales se da respuesta en el presente manual. El alcance del sistema de la calidad abarca: las dos sedes de la ciudad de Cali y las nueve Sedes Regionales.

La Universidad ha diseñado, implementado y realizado seguimiento bajo una metodología propia, es decir, cada uno de los resultados del GICUV cuenta con un modelo metodológico propio elaborado con la participación de profesores y empleados administrativos de la Universidad con el fin de conservar la dinámica y el quehacer Institucional.

Durante el año 2009 y el año 2010, la Universidad participó en el proyecto liderado por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), que consistió en el acompañamiento a las Instituciones de Educación Superior (IES), en la implementación y certificación del sistema de la calidad con base en las normas ISO 9001 y la NTCGP 1000; este acompañamiento consistió en la capacitación a personal interno de la Universidad en la norma; igualmente, en el segundo semestre del año 2009 se contó con la asesoría de un consultor de la firma INALCEC (proveedor del proyecto del MEN) quien se encargó de realizar un diagnóstico del estado de la Institución frente a la norma y realizar un plan de trabajo tendiente a la certificación de la misma.

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 17 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

En abril de 2010, se realizó la pre-auditoría de certificación con la firma INALCEC en el marco del proyecto del MEN y en el mes de mayo del mismo año la Universidad se presentó a la Auditoría externa de certificación con el ICONTEC (proveedor del proyecto del MEN) en donde se obtuvieron 12 hallazgos de los cuales 5 fueron mayores, por lo cual se le otorgó a la Universidad el plazo de 90 días para solucionar los hallazgos mayores, fue así que a finales de julio se recibió la auditoría complementaria recomendándose la certificación de la Institución. El 20 de Octubre de 2010 el ICONTEC hizo entrega de los certificados de calidad a la Universidad del Valle en los siguientes alcances:

- Certificado NTCGP 1000:2009 “Diseño y desarrollo de programas académicos. Prestación de servicios de educación formal superior en pregrado y posgrado (especialización, maestría y doctorado) y educación continua asociada a los programas académicos. Servicios de investigación científica y experimental y consultoría en temas relacionados con la ciencia y la tecnología, la cultura, el arte y las humanidades”.
- Certificado NTC-ISO 9001:2008 e IQNET ISO 9001:2008 “Diseño y desarrollo de programas académicos. Prestación de servicios de educación formal superior en pregrado y posgrado (especialización, maestría y doctorado) y educación continua asociada a los programas académicos”.
- Certificado NTC-ISO 9001:2008 e IQNET ISO 9001:2008 “Servicios de investigación científica y experimental en temas relacionados con la ciencia y la tecnología, la cultura, el arte y las humanidades”.
- Certificado NTC-ISO 9001:2008 e IQNET ISO 9001:2008 “Consultoría en temas relacionados con la ciencia y la tecnología, la cultura, el arte y las humanidades”.

Posterior a la certificación, el Área de Calidad y Mejoramiento de la OPDI estableció directrices a través de circulares para garantizar el mantenimiento y sostenimiento del GICUV en cada una de las dependencias. Anualmente se establece un plan de trabajo, el cual se ajusta a la dinámica de cada Facultad, Instituto Académico, Sede Regional y dependencia del nivel central.

En el año 2013 se logró la recertificación de calidad con el ICONTEC, esta certificación es por tres años en donde cada año se realizan auditorías de seguimiento a la certificación.

**DEFINITIVA**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 18 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

## 10. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD

El alcance del GICUV aplica para las siguientes actividades:

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

## 11. SERVICIOS OFRECIDOS Y USUARIOS EN LA UNIVERSIDAD

La Universidad del Valle a través de la caracterización de usuarios define cada uno de los servicios y usuarios que tienen los procesos y subprocesos del mapa de procesos. La desagregación y descripción de este punto puede ser consultada en el anexo 1.

## 12. RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Los servidores públicos son responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo; por la supervisión continua a la eficacia de los controles y parámetros de calidad integrados. Así mismo, por desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia o unidad administrativa a la cual pertenecen. (Ver anexo 2. Matriz de roles y responsabilidades).

El Jefe de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional es el representante de la alta dirección para efectos de garantizar el desarrollo de las acciones conducentes a la implantación y mejoramiento continuo del GICUV, quien basado en las normas que regula cada uno de sus componentes, actuará bajo las políticas establecidas por el Consejo Superior, el Rector y el Comité de Coordinación de Control Interno.

## 13. EXCLUSIONES DE LA NTCGP 1000

De acuerdo con los requisitos de la norma NTCGP 1000 no se realizan exclusiones

## 14. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS E INTERACCIONES

Teniendo en cuenta el enfoque por procesos, a través de la resolución de Rectoría No. 3.025 de diciembre 9 de 2009, se adoptó el mapa de procesos institucional de la



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

Código:  
MC-12-01-01

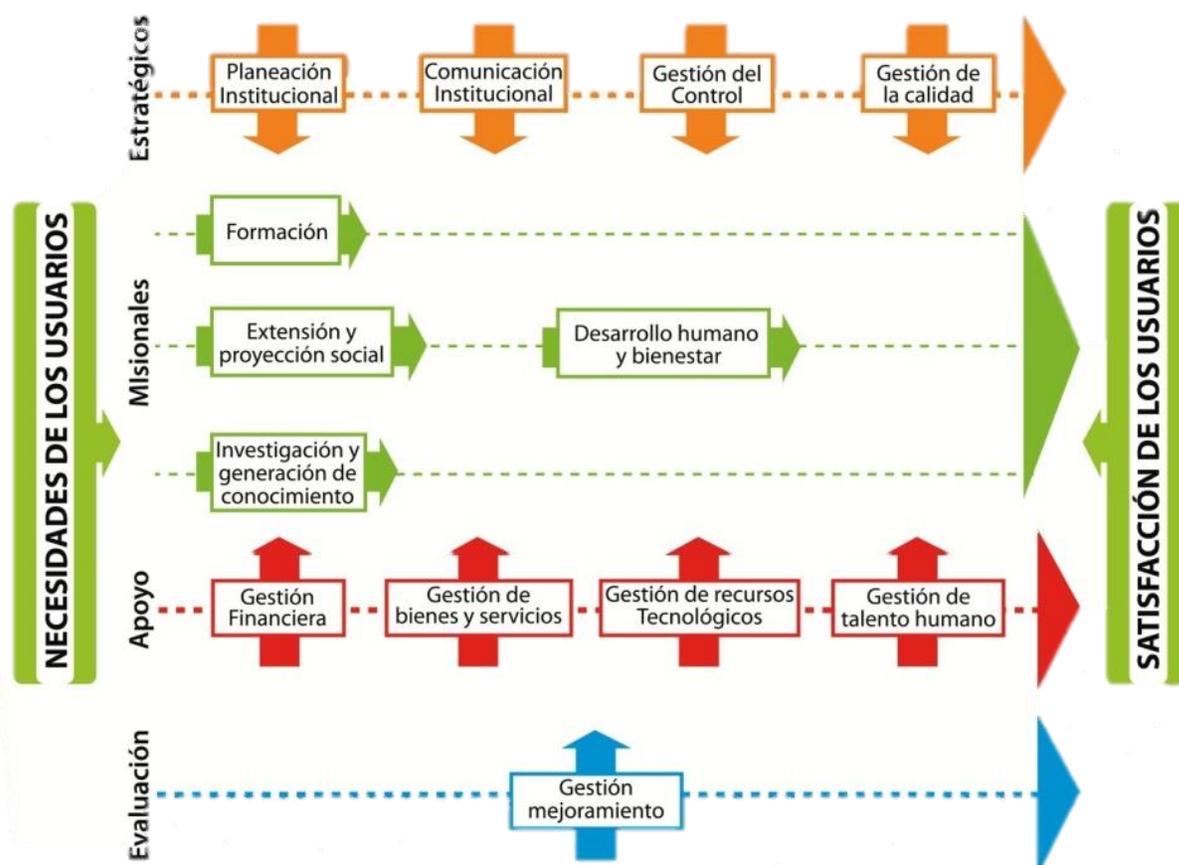
Versión:  
6.0

Página:  
19 de 45

Fecha de Emisión:  
Abril de 2014

Universidad del Valle; en dicho mapa ha identificado los subsistemas: estratégico, misional, de apoyo y de evaluación. Ver figura 2.

**Figura 1. Mapa de procesos de la Universidad del Valle**



Fuente: elaboración propia

La Universidad del Valle en su mapa de procesos ha definido la interrelación y estructura de trece procesos que conforman el GICUV, estructurados en cuatro subsistemas. Para reflejar la interrelación se han construido tres matrices que representan la interrelación con la NTCGP 1000, MECI y dependencias.

- Matriz de interrelación MECI con Procesos (ver anexo 3)
- Matriz de interrelación NTCGP 1000 con Procesos (ver anexo 4)
- Matriz de interrelación Subprocesos con dependencias (ver anexo 5)

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 20 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

Estos documentos pueden ser consultados en el siguiente enlace:  
[http://gicuv.univalle.edu.co/02\\_MECI/11matrices/matrices-MECI.html](http://gicuv.univalle.edu.co/02_MECI/11matrices/matrices-MECI.html)

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

#### 14.1. Subsistema estratégico

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

##### **Proceso de planeación institucional:**

A través de éste proceso se definen las estrategias y objetivos de la universidad, buscando mejorar su desempeño y dar respuesta a las necesidades de la comunidad universitaria y la sociedad en general. Incluye los subprocesos de Planeación Institucional, Planeación de la Estructura Organizacional y Gestión de Riesgos.

##### **Proceso de comunicación institucional:**

Generar procesos de comunicación e información de las políticas, programas, estrategias, eventos y acciones de la Universidad, entre los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general. A través de éste proceso se definen las estrategias y políticas en materia de comunicación informativa, organizacional y todo lo relacionado con la recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas, buscando incidir de manera activa en el fortalecimiento de procesos de identidad, gobernabilidad, convivencia, sentido de arraigo y pertenencia con la Universidad. Incluye los procedimientos de Comunicación Institucional, Programa Editorial y Recepción y Trámite para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

##### **Proceso de gestión del control:**

Formular políticas de dirección de los controles, que afectan los procesos de la Universidad para la toma de decisiones y la definición de estrategias; y evaluar los controles de los diferentes procesos y asesorar a la dirección universitaria en la toma de decisiones, así como evaluar y contribuir al fortalecimiento de la cultura del autocontrol, autorregulación y la autoevaluación. Incluye los procedimientos de Administración de Acuerdos y Resoluciones, Defensa Judicial, Control Disciplinario Interno de Personal Administrativo, Control Disciplinario Docente, Acciones de Repetición y Planeación y Ejecución Auditorías.

**DEFINITIVA**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 21 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

**Proceso de gestión de calidad:**

Formular las políticas y estrategias para la implantación y sostenimiento del Sistema de Gestión Integral de la Calidad – GICUV con el objeto de generar una cultura organizacional basada en la satisfacción de sus actores.

Incluye el Manual de Calidad y Operaciones, los procedimientos referentes a la elaboración, modificación, administración y Políticas Institucionales para el manejo de la Documentación y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el manual de procedimientos de Aseguramiento Metrológico el cual describe el método para asegurar el control de los equipos de seguimiento y medición en los laboratorios de ensayos.

**14.2. Subsistema misional**

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

**Proceso de formación:**

A través de éste proceso la universidad define estrategias de los procesos pedagógicos de enseñanza, aprendizaje y la gestión general de las actividades académicas ligadas a la formación de pregrado y posgrado, en procura del desarrollo de una capacidad de pensamiento autónomo y creativo, fundamentado en los componentes artísticos, tecnológicos, científicos, técnicos, humanísticos y filosóficos. Se realiza mediante las modalidades presencial, semipresencial y de nuevas tecnologías y educación virtual. Incluye los subprocesos de: Gestión de los programas académicos, Gestión de las actividades académicas de estudiantes, Apoyo y estímulo a estudiantes, Desarrollo de la actividad académica, Gestión de material bibliográfico y Apoyo para la formación en entornos virtuales de aprendizaje.

**Proceso de investigación y generación del conocimiento:**

Proceso orientado a la producción y difusión de conocimientos, mediante la formulación, evaluación, promoción, apoyo y consolidación de las políticas, proyectos y servicios de investigación y consultoría en campos relacionados con la ciencia, la tecnología, la innovación, la cultura, el arte y las humanidades. Incluye los subprocesos de: Gestión de Formas Organizativas de Investigación (Grupos, Centros e Institutos), Gestión de Proyectos de Investigación, Transferencia Resultados de Investigación y Formación y Apoyo a la Investigación.

**Proceso de extensión y proyección social:**

A través de este proceso se busca la interacción con la sociedad en la búsqueda de alternativas de solución a sus problemas, promoviendo la generación de conocimiento

**DEFINITIVA**

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



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

Código:

MC-12-01-01

Versión:

6.0

Página:

22 de 45

Fecha de Emisión:

Abril de 2014

en los ámbitos de la consultoría, asesoría y articulación con el sector productivo. Además de la promoción, coordinación y seguimiento de actividades relacionadas con programas para egresados, educación continua (cursos y diplomados), complementando la relación orgánica de la Universidad con los egresados. Incluye los subprocesos de: Promoción y ejecución de programas de extensión y educación continua, Apoyo a las prácticas y Pasantías Profesionales Gestión de emprendimiento y Gestión de Egresados.

**Proceso de desarrollo humano y bienestar:**

Proceso referido a que los miembros de la comunidad universitaria se caractericen por su compromiso y responsabilidad social y ciudadana, su capacidad para contribuir al desarrollo de su entorno familiar y colectivo y por su disposición a comprometerse con su propio desarrollo personal, intelectual, ético, estético y cultural, a través de programas, servicios y actividades articuladas a la academia e investigación, dentro y fuera de la institución, logrando así contribuir y fortalecer la formación integral y el bienestar de la comunidad universitaria. Incluye los subprocesos de: Gestión de la cultura, la recreación y el deporte, Gestión de los programas socioeconómicos y de fortalecimiento personal, Apoyo nutricional a la comunidad universitaria, Gestión de la salud ocupacional y Gestión de programas y servicios de salud integral.

**14.3. Subsistema de apoyo**

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

**Proceso de gestión financiera:**

Garantizar de manera eficiente los recursos financieros, mediante la planeación, control, ejecución y transparencia del manejo de estos recursos para el desarrollo de los procesos y las actividades de las unidades académicas y administrativas, teniendo en cuenta las especificaciones de los siguientes manuales de procedimientos: Administración y ejecución del presupuesto, Recaudos, Ingresos por transferencias, Egresos y Gestión contable.

**Proceso de gestión del talento humano:**

Realizar de manera eficiente los controles administrativos para el desarrollo de las competencias, ingreso y desvinculación laboral, pagos de seguridad social y parafiscal, manejo de políticas convención laboral, según los requerimientos establecidos por la universidad para los cargos administrativos y docentes universitarios, a través de la gestión de los subprocesos: Gestión del talento humano del docente, Gestión de ingreso de personal administrativo y vinculación docente, Gestión del desarrollo

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 23 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

humano personal administrativo, Gestión de permanencia de personal administrativo y docentes, Gestión de pensionados y supervivientes.

**Proceso de Gestión de los recursos tecnológicos:**

Administrar los recursos tecnológicos de información y de telecomunicaciones a través de métodos estandarizados para el diseño, desarrollo y soporte de mantenimiento del sistema de información y aplicativos del software, debidamente documentados; garantizando los niveles de servicio según los requerimientos por las unidades administrativas y académicas, por medio de la gestión de los subprocesos: Gestión del Diseño de servicios de la OITEL,, Administración del software, Gestión de la transición de servicios de la OITEL (gestión de cambios), Gestión de la operación de los servicios OITEL.

**Proceso de gestión de bienes y servicios:**

Realizar de manera eficaz los tramites de adquisición de bienes y servicios, desarrollo de proyectos de la construcción, planes de mantenimiento, organización de la memoria documental, protección de la integridad de las personas y custodia de los bienes muebles e inmuebles; teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de las unidades administrativas, académicas y de la comunidad universitaria; mediante la gestión de los subprocesos: Contratación y compras nacionales, Compras internacionales, Donaciones, Gestión de los proyectos de la construcción, Servicios Generales, Gestión documental y Vigilancia.

**14.4. Subsistema de evaluación**

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

**Proceso de gestión del mejoramiento:**

Planificar, implementar y brindar directrices sobre actividades de medición, análisis y seguimiento en los procesos, actividades y resultados del sistema de gestión integral de la calidad – GICUV con el objeto de consolidar las acciones de mejoramiento necesarias para prevenir o corregir las posibles desviaciones.

Incluye los procedimientos referentes a: Dificultades en el desarrollo de los procesos (aplicado a subprocesos misionales), Indicadores, Auditorías internas de calidad, Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, Revisión por la dirección,

**DEFINITIVA**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 24 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

Satisfacción de usuarios, Planificación de los cambios del sistema de gestión integral de la calidad.

## 15. PROCESOS ENTREGAS A TERCEROS

La aplicación de este requisito de la norma NTCGP 1000 se ve contemplado en la Universidad del Valle a través de la vinculación que realizan las Fundaciones de apoyo en las Seccionales y Sedes regionales. El control sobre este requisito se realiza a través de los contratos que tiene cada sede regional con la Fundación, el cual establece el objeto y la forma de supervisión del mismo. El Director de la Sede Regional realiza control mensual o semestral del cumplimiento del contrato y a través de la Dirección de Regionalización se realiza la supervisión por la correcta ejecución de dichos controles.

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

## 16. RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD (GICUV)

Desde 2010, año en el que se recibió la certificación de calidad, y a la fecha la implementación, mantenimiento y sostenimiento del GICUV se constituyó primordialmente para dar respuesta a los requerimientos de acuerdo con las prácticas, dinámicas propias y existentes de calidad en la universidad, teniendo en cuenta la diferencia y diversidad de cada una de las unidades académicas y sedes regionales.

Después de tres años de la certificación y aproximadamente cinco años de implementación del GICUV los resultados presentados demuestran que el grado de madurez del sistema está en un nivel ACEPTABLE<sup>3</sup>, es decir, una aproximación a los requisitos de calidad bajo el principio de cumplimiento, basado en la solución de problemas puntuales, con una perspectiva hacia lo preventivo; con un nivel de *conciencia sobre los objetivos* de calidad es decir, se es consciente de la pertinencia e importancia de la calidad pero bajo parámetros de aspectos adicionales a cumplir y no como propios del quehacer institucional.

<sup>3</sup> Bajo el referente de la ISO 9004

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 25 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

Esto se ve reflejado en los resultados de las encuestas que miden el grado de percepción frente a la política de calidad, clima organizacional y autoevaluación del MECI, los cuales indican que en la institución los funcionarios docentes y administrativos perciben que el sistema de gestión de la calidad aporta a los objetivos institucionales pero implica compromisos adicionales a los ya establecidos, calificando el sistema como en un nivel aceptable frente a lo que esperan.

Los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios tanto para docentes, como para estudiantes y egresados durante los años 2010, 2011, 2012 y 2013 reflejan que éstos se encuentran en un nivel conforme, es decir, identifican aspectos a mejorar frente al estado de la infraestructura (salones, áreas comunes y baños), e igualmente manifiestan la falta de conocimiento sobre algunos aspectos de la Universidad, lo que da información para mejorar los canales de comunicación.

Las herramientas que tiene el sistema para identificar los aspectos a corregir, prevenir o mejorar; tales como PQRS, indicadores, ACPM, auditorías de calidad, mapas de riesgos, documentación de procedimientos, planes de acción, entre otros, dan cuenta de la implementación, mantenimiento y mejoramiento Institucional, aunque éstos se encuentran en una etapa temprana de madurez, es decir, se asumen como parte de la dinámica hacia el cumplimiento normativo desde el punto de vista administrativo pero no como contribución hacia la calidad académica o sustantiva.

Dentro de lo esperado de un sistema de gestión de la calidad en una entidad pública se puede decir que el GICUV CUMPLE con los requisitos, pero yendo más allá, que se ha adquirido conciencia de calidad (pertinencia e importancia) y que es necesario reforzar la cultura a través de mayores procesos de concientización y sensibilización de la comunidad universitaria.<sup>4</sup>

A continuación se presenta un resumen de los resultados que arroja el sistema de gestión integral de calidad en la vigencia 2013 teniendo en cuenta que el informe de la revisión por la dirección se presentó en marzo de 2014; cada uno de estos resultados presenta un documento explícito:

### 16.1. Ethos universitario

Aprobado mediante la resolución 2.156 de septiembre 14 de 2010, "Por la cual se adopta el documento que establece los valores, principios y compromisos que definen

<sup>4</sup> Universidad del Valle. (2013). *Informe de revisión por la dirección No. 5*. Capítulo 16, pág. 54. Ubicar en: [http://gicuv.univalle.edu.co/03\\_revison\\_direccion/revison\\_direccion.html](http://gicuv.univalle.edu.co/03_revison_direccion/revison_direccion.html)

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 26 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

el Ethos de la Universidad del Valle”. Este documento es base fundamental en la aplicación de los procedimientos y es referencia en la toma de decisiones para procesos disciplinarios.

Teniendo en cuenta la guía para elaborar el Código de Buen Gobierno que expidió el Ministerio de Educación Nacional en el año 2013, la Universidad decidió adoptar dicha guía, por lo tanto durante el año 2014 se trabajará en la construcción del documento de Buen Gobierno que modificará el documento de Ethos Universitario.

## 16.2. Desarrollo del talento humano

El desarrollo del talento humano en la universidad se concibe como un proceso transversal a la institución y es operado por dos instancias administrativas en la Universidad: la Vicerrectoría Académica encargada del mejoramiento de las competencias docentes y la Vicerrectoría Administrativa, quien a través de la División de Recursos Humanos administra el talento humano administrativo y realiza los procesos de vinculación y novedades de personal docente.

### 16.2.1. Manuales de procedimientos de gestión del talento humano administrativo

A la fecha cuenta con los siguientes manuales de procedimientos:

1. MP-10-02-01 Selección y Vinculación del Personal Administrativo y Docente
2. MP-10-02-02 Inducción y Reinducción Personal administrativo
3. MP-10-04-DRH Novedades de Personal
4. MP-10-07-DRH Apoyo Desarrollo Competencias Empleados Administrativos
5. MP-10-08-DRH Reconocimiento Estímulos Empleados Administrativos
6. MP-10-04-02 Administración de Seguridad Social
7. MP-10-04-03 Compensación de Nómina de Personal Activo
8. MP-10-04-07 Provisión para Cupos de Aseadores y Jardineros de Grado No. 02
9. MP-10-04-05 Manual de liquidación de mesada de Pensionados y Sobrevivientes
10. MP-10-10-DRH Desvinculaciones
11. MP-10-05-01 Administración de Jubilados, Pensionados, Sobrevivientes e Invalidez

Estos manuales pueden ser consultados en la página del GICUV en el siguiente enlace: [http://gicuv.univalle.edu.co/01 Procesos y Formatos/ /10-g Relaciones Laborales.html](http://gicuv.univalle.edu.co/01_Procesos_y_Formatos/_/10-g_Relaciones_Laborales.html)

**DEFINITIVA**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 27 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

### **16.2.2. Plan Institucional de Capacitación (PIC) para servidores públicos administrativos**

El 3 de junio de 2012 se expidió la resolución de Rectoría N° 2.139, “Por la cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación (PIC) para servidores públicos administrativos en el período 2012-2015”. Este plan de capacitación fue construido con base a diagnósticos de necesidades de capacitación previamente realizados.

### **16.2.3. Plan de cualificación para empleados docentes**

La Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica es la dependencia encargada de la administración del talento humano docente, esta oficina de la Vicerrectoría Académica es la encargada de elaborar cada año el plan de cualificación docente y realizar su ejecución; la información del plan reposa en la División de Autoevaluación y Calidad Académica (DACA) y pueden ser consultados en el siguiente enlace:

<http://daca.univalle.edu.co/plancualificaciondocente.html>

### **16.2.4. Gestión por competencias**

El Instituto de Psicología realizó entrega del Manual de Funciones por Competencias de acuerdo con el trabajo de recopilación y consolidación de las diferentes entrevistas realizadas a los tipos de cargos por muestreo. Igualmente, durante el primer semestre del año 2012 entregó modelo de evaluación por competencias.

El Manual de Funciones por Competencias está siendo discutido con el organismo sindical con el fin de acordar con éstos sus ajustes.

Este documento será aprobado por el Consejo Superior una vez se lleguen a los acuerdos respectivos.

A la fecha del informe de la Revisión por la Dirección de marzo de 2014, el organismo sindical no ha manifestado su aprobación sobre el documento, sin embargo la Dirección de la Universidad viene modificando los cargos nuevos por medio de las competencias establecidas en el año 2008.

### **16.2.5. Estatuto de personal administrativo y carrera administrativa**

El Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados Universitarios de Colombia (SINTRAUNICOL), el Sindicato de Empleados Públicos de la Universidad del Valle (SINTRAUNAL) y diferentes funcionarios de la universidad realizaron comentarios al nuevo Estatuto de personal administrativo y de carrera administrativa, el cual definirá

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 28 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

los procedimientos para el ingreso, permanencia y retiro del personal administrativo de la Universidad.

El nuevo Estatuto de personal administrativo y de carrera administrativa está en proceso de estudio y posterior presentación al Consejo Superior para su análisis y aprobación.

A finales del año 2013 el organismo sindical SINTRAUNICOL entregó modificaciones al Estatuto propuesto, las cuales fueron revisadas por el equipo delegado para su revisión y está en espera de aprobación por la Dirección de la Universidad para su posterior presentación al Consejo Superior.

#### 16.2.6. Clima organizacional

Cada año se realiza la medición del clima organizacional a través de una metodología que desde el año 2008 se está aplicando con el fin de corroborar los datos cada año. Para el informe de la revisión por la dirección del año 2013, fecha de la recertificación, se presentó un informe consolidado de los años de aplicación de la encuesta en donde se referencia el nivel de valoración.

Para el informe de la revisión por la dirección número 6 se presenta que la valoración del clima organizacional por parte de los encuestados continua estando en una escala de 7.3 lo que significa que es un nivel aceptable de gratificación encontrando que lo mayormente valorado corresponde a Identidad y lo que las personas significan como faltante corresponde a Reconocimiento, es decir, que se debe mejorar los mecanismos de reconocimiento que se tiene de valoración del trabajo.

#### 16.2.7. Estilo de dirección

El estilo de dirección es el componente, que define la filosofía y el modo de administrar del jefe en una organización pública; estilo que se debe distinguir por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública. Constituye la forma adoptada por el nivel directivo para guiar u orientar las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión, en el contexto de los fines sociales del Estado.

En la evaluación sobre la calificación del estilo de dirección **del año 2013**, los funcionarios sienten que en la universidad aún falta reforzar el tema de la retroalimentación por parte de los jefes a sus colaboradores, el 63,9% respondieron que no, muy poco y algunas veces sus jefes inmediatos les retroalimenta sobre la calidad del trabajo realizado, de igual forma sucede con el tema del futuro profesional de los

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 29 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

mismos, el 62,2% de los funcionarios respondieron que no, muy poco y algunas veces la alta dirección se interesa por su futuro profesional.

### **16.2.8. Plan de incentivos, Plan de bienestar, Plan de inducción y Plan de reinducción**

La Vicerrectoría Académica realiza los procesos de inducción a docentes de carrera nuevos e igualmente la re-inducción a docentes en cargos académico administrativos, tales como Directores de programas académicos, Directores de escuelas, Jefes de departamento, Vicedecanos y Decanos.

Cada Facultad, Instituto Académico y Sede Regional realiza la inducción a los docentes hora cátedra al inicio del semestre.

La Vicerrectoría Administrativa realiza la inducción a personal nombrado y provisional a través del Área de Capacitación de la División de Recursos Humanos.

Los procesos de inducción y re-inducción a los cargos en sus actividades son realizados por el Jefe Inmediato y se deja constancia en la División de Recursos Humanos.

La Vicerrectoría de Bienestar a través de la Sección de Desarrollo Humano y Promoción Socioeconómica realiza actividades de bienestar para los empleados docentes y administrativos e incluye entre éstas a los jubilados de la Universidad.

Igualmente se tienen programas de reconocimiento a los empleados docentes y administrativos tales como Profesor distinguido, Profesor emérito, Mención de honor, Condecoración “Alberto León Betancur” (Ver documento de incentivos de la División de Recursos Humanos y documento de Gestión del Talento Humano Docente – página web: [http://gicuv.univalle.edu.co/02\\_MECI/05desarrollo-humano/desarrollo-humano.html](http://gicuv.univalle.edu.co/02_MECI/05desarrollo-humano/desarrollo-humano.html))

### **16.2.9. Desarrollo del talento humano docente**

Se tiene documentados los manuales de procedimientos: Ingreso de profesores, Apoyo al desarrollo de competencias de empleados docentes, Estímulos e incentivos para empleados docentes, Inducción y reinducción a docentes, Asignación y reconocimiento de puntos para inclusión, Actualización y ascenso en el escalafón docente y Asignación de actividades docentes.

**DEFINITIVA**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 30 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

Igualmente se cuenta con un documento denominado Políticas generales del desarrollo del talento humano docente el cual contiene la forma de administración del talento humano docente en la Universidad del Valle.

En el documento Informe de autoevaluación institucional (2005-2012)<sup>5</sup>, página 45, Factor profesores, se presenta el estado actual de la situación de los profesores de acuerdo con los lineamientos de los indicadores y características del proceso de autoevaluación institucional.

Teniendo en cuenta los resultados del proceso de autoevaluación y acreditación institucional se elaboró un plan de mejoramiento el cual fue articulado con el plan de acción para realizar seguimiento semestral de las acciones planteadas para mejorar lo correspondiente al desarrollo del talento humano docente.

#### **16.2.10. Plan de mejoramiento individual**

En el caso de los empleados docentes a través de la resolución N°. 053 del Consejo Superior del 26 de octubre de 2001, se establecen los mecanismos de evaluación del docente, siendo está operativa a través de la evaluación del curso que realiza el estudiantado y articulada con la evaluación que realiza el Jefe de la Unidad Académica con base en los informes presentados y seguimientos realizados. Con base en los resultados de la evaluación, la dirección de la Unidad Académica establece las acciones a seguir para mejorar el desempeño del docente, en el caso, que éste haya sido mal evaluado. Las evidencias de estas acciones reposan en la dirección de la unidad académica.

Para los empleados administrativos, opera la evaluación de desempeño anual, los funcionarios administrativos que tengan menos de setenta (70) puntos en su evaluación se les realiza un plan de mejoramiento individual en acompañamiento de los comités respectivos (obrero patronal o comité de personal), esta información reposa en la División de Recursos Humanos.

#### **16.3. Plan Estratégico, Plan de Acción, Plan de Trabajo**

La universidad cuenta con el Plan estratégico de desarrollo 2005 – 2015, y el Plan de inversiones anual.

<sup>5</sup> Universidad del Valle. (2013). *Autoevaluación institucional: Informe de autoevaluación*. Colombia, Santiago de Cali: Autor. Ubicar en: <http://cms.univalle.edu.co/autoevaluacion/wp-content/uploads/2013/06/informe%20autoevaluacion%20junio.pdf>

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 31 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

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

Igualmente a través del informe de la revisión por la dirección el Comité Coordinador de Control Interno realiza una revisión consolidada del comportamiento de los asuntos estratégicos.

Teniendo en cuenta que el año 2015 vence la vigencia del plan estratégico, la dirección de la universidad ha conformado un Comité de Pensamiento Estratégico liderado por la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional que se encargará de realizar el nuevo plan estratégico.

#### **16.4. Gestión por procesos**

##### **16.4.1. Mapa de procesos**

Está en consideración para el Consejo Superior, la creación de la Política de Internacionalización, con dicha política se aprueba la inclusión de un nuevo proceso en el mapa de procesos institucional en el subsistema estratégico, denominado Gestión de Relaciones Internacionales. A la fecha el Consejo Superior no ha aprobado la nueva política por tanto no se ha realizado la modificación al mapa de procesos institucional.

Actualmente se cuenta con trece (13) procesos, cuarenta y dos (42) subprocesos, cuatrocientos cuarenta y ocho (448) procedimientos los cuales están contenidos en ciento cuatro (104) manuales de procedimientos.

##### **16.4.2. Caracterización del subproceso**

Cada subproceso presenta:

- Diagrama de flujo,
- Caracterización del subproceso,
- Normograma y,
- Para los procesos misionales (Formación, Investigación y Generación de Conocimiento, Extensión y Proyección Social y Bienestar y Desarrollo Humano) se cuenta con la caracterización de usuarios y con los indicadores del SUE)
- Durante el año 2013 se tomó la decisión de integrar los indicadores de gestión de cada subproceso con el plan de acción con el fin de tener sólo una herramienta de seguimiento de la gestión de los procesos, subprocesos y procedimientos, por tanto en diciembre se obtuvo la consolidación de la información de gestión en el plan de acción.

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 32 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

#### 16.4.3. Matriz de interrelación de subprocesos

La Universidad del Valle ha representado la forma como cada subproceso se interrelaciona en una matriz; esta matriz presenta la forma de interrelación con los requisitos exigidos por el MECI y la NTCGP 1000, estas matrices pueden ser consultadas en la siguiente página:

[http://gicuv.univalle.edu.co/02\\_MECI/11matrices/matrices-MECI.html](http://gicuv.univalle.edu.co/02_MECI/11matrices/matrices-MECI.html).

#### 16.4.4. Procedimientos Obligatorios según la Norma NTCGP 1000

A través de la Resolución de Rectoría N° 1.661 de abril de 2014 se aprobó la novena versión del Manual de procedimientos de control de documentos y registros y la octava versión del Manual de procedimientos para la gestión del mejoramiento.

#### 16.4.5. Planes de Calidad

En la Universidad del Valle el Plan estratégico de desarrollo establece los referentes institucionales de tipo conceptual y epistemológico sobre los cuales la Universidad suele definir su quehacer. El seguimiento de este plan es realizado a través de los Planes de acción, este seguimiento relaciona los asuntos estratégicos, estrategias, planes actividades, proyectos e indicadores por proceso, lo que permite que este documento sea homologable a lo recomendado por la norma NTCGP 1000 como Plan de calidad. Los documentos del plan de acción asociado a cada proceso pueden ser consultados en el link que hace referencia al proceso. Para ejemplo revisar lo siguiente:

[http://gicuv.univalle.edu.co/01\\_Procesos\\_y\\_Formatos/\\_/04-Formacion.html](http://gicuv.univalle.edu.co/01_Procesos_y_Formatos/_/04-Formacion.html)

#### 16.4.6. Procesos de Diseño y Desarrollo de los Procesos Misionales

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

- Diseño y Desarrollo de Programas Académicos: Documento que describe cada una de las etapas que expresan y materializan el Diseño y Desarrollo de los Programas de Formación de la Universidad del Valle, y que permiten identificar de manera general las políticas, responsables y procedimientos para su cumplimiento.
- Diseño y Desarrollo de Programas de Educación Continua y Servicios Académicos: Documento que describe las etapas que expresan y materializan el Diseño y Desarrollo de los Programas de Educación Continua de la Universidad del Valle, y

**DEFINITIVA**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 33 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

así mismo, dar cumplimiento a la NTCGP 1000, con relación al Diseño y Desarrollo en la Prestación del Servicio, evidenciando los procesos de prestación de servicio relacionados con los Programas de Educación Continua y Servicios Académicos.

#### **16.4.7. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio**

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

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

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

Para ello, se tiene establecido los controles durante la ejecución del proceso que busca minimizar el riesgo de falla y garantizarle al usuario que el servicio va a cumplir con los requisitos. Dichos controles se han documentado en los diferentes manuales de procedimientos de los subprocesos misionales, los cuales pueden ser consultados a través del mapa de procesos institucional, disponible en la página web del GICUV: <http://gicuv.univalle.edu.co/>.

En el manual de procedimientos de desarrollo de la actividad académica, perteneciente al proceso de formación, se ha descrito las políticas y condiciones generales para el seguimiento del desarrollo del curso. Este manual puede ser consultado en el siguiente enlace:

[http://gicuv.univalle.edu.co/01\\_Procesos\\_y\\_Formatos/\\_/04-Formacion.html](http://gicuv.univalle.edu.co/01_Procesos_y_Formatos/_/04-Formacion.html)

#### **16.4.8. Identificación y Trazabilidad a los Procesos Misionales**

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

**DEFINITIVA**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 34 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

## 16.5. Administración de Riesgos: Modelo MITIGAR

### 16.5.1. Política de Administración de Riesgos

La Universidad del Valle, en cumplimiento de lo dispuesto por las leyes y decretos sobre riesgos que ha expedido el Estado, ha desarrollado el Modelo Instrumental para el Tratamiento Integral y de Gestión Apropiaada de los Riesgos – MITIGAR UV. Su aplicación ha permitido identificar las amenazas o fenómenos externos que pueden afectar los trece procesos de la Universidad y las vulnerabilidades o debilidades que la Universidad tiene frente a estas amenazas.

### 16.5.2. Mapa de Riesgos

A través de la resolución de Rectoría N° 0409 del 12 de febrero de 2014 se adoptó una nueva versión del Modelo Instrumental para el Tratamiento Integral y la Gestión Apropiaada de los Riesgos en la Universidad del Valle - MITIGAR UV- como Política para la Gestión de Riesgos y parte integral del Sistema de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad del Valle. Así mismo, en esta resolución se creó el Comité Técnico de Riesgos encargado de la administración de la política de riesgos y el monitoreo de su aplicación en la universidad.

### 16.5.3. Revisión de la Gestión de Riesgos

El reporte de información para el seguimiento al Modelo Mitigar del año 2013 se cumplió al 20 de enero de 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados:

Las unidades presentaron los avances en la ejecución de 269 acciones, las cuales permitieron disminuir la valoración del riesgo para 27 vulnerabilidades y aumentar la valoración del riesgo de 22 vulnerabilidades. Sin embargo, no se presentaron avances en la ejecución de 167 acciones y no se revaloró el riesgo para cinco vulnerabilidades.

En cuanto al porcentaje de logro en la ejecución de las acciones programadas para el período 2013, se obtuvieron 275 acciones con porcentaje de logro igual o superior al 100%, 42 acciones con porcentaje de logro entre el 90% y el 50%, y 185 acciones con porcentaje de logro inferior al 50%.

Una vez revalorado el riesgo para el período 2013, las unidades programaron llevar a cabo 459 acciones para tratar 82 amenazas y 183 vulnerabilidades. Es importante mencionar que algunas unidades, aunque ejecutaron las acciones propuestas para el período 2013, no realizaron la revaloración del riesgo para cuatro vulnerabilidades (17.3, 20.4, 20.5, 51.1, 63.1).

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 35 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

Para cualquier información adicional o más detallada, por favor remítase a la Matriz de Riesgos de Seguimiento 2013 que se encontrará ubicada en el siguiente enlace: <http://paginasweb.univalle.edu.co/~planeacion/Analisis/Riesgo.html>.

#### 16.5.4. Plan de Riesgos Anticorrupción de Atención al Ciudadano

La Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” en su artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano define que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

La universidad incorporó lo dispuesto en el Decreto 2641 del 2012 al modelo MITIGAR UV, los principales componentes que se adaptaron en el modelo MITIGAR UV es la descripción del Impacto que aporta el Decreto, puesto que “.....el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado como afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.....”. Por lo tanto, el modelo MITIGAR UV ha optado por calificar su impacto como único con el valor más alto que corresponde a: Muy Alto (4). Ver documento Plan de Anticorrupción de Atención al Ciudadano 2014, disponible en:

<http://paginasweb.univalle.edu.co/~planeacion/Analisis/paac.html>.

#### 16.6. Caracterización de la información de la Universidad

La universidad cuenta con la Matriz de administración de sistemas de información, la cual establece las necesidades y relaciones de información con el entorno y los sistemas de información que apoyan dichos flujos. Para consultar ver el enlace anexo 6.

#### 16.7. Política y estrategias de comunicación

A través del Acuerdo No. 003 de Febrero 10 de 2010 el Consejo Superior adoptó las Políticas y Estrategias de Información y Comunicación para la Universidad del Valle.

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 36 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

Así mismo, se ha identificado una matriz de comunicación la cual establece y determina los parámetros de comunicación de la Universidad del Valle, tanto interna como externamente con el fin de divulgar los actos administrativos o de gobierno, la gestión administrativa, las decisiones, las políticas y los planes establecidos, así como para proyectar la imagen de la entidad, permitiendo que las personas puedan asociarse al logro de los objetivos institucionales y sociales establecidos, esta matriz puede ser consultada en la siguiente página:

[http://gicuv.univalle.edu.co/02\\_MECI/11matrices/matrices-MECI.html](http://gicuv.univalle.edu.co/02_MECI/11matrices/matrices-MECI.html).

### 16.8. Encuesta de autoevaluación del MECI

Para el año 2013 se obtuvieron los siguientes resultados:

El promedio general es de 3,42 valoración que corresponde a una calificación cualitativa de satisfactoria, esto quiere decir que el nivel de implementación e interiorización de cada uno de los elementos del Sistema de Control Interno y de la Calidad en la Universidad del Valle, a nivel general, está más cerca de tener un nivel adecuado pero que aún faltan algunos aspectos a mejorar para alcanzar el objetivo el cual es la existencia de cada uno de los elementos de Control Interno así como su efectividad en los procesos. **Ver informe completo en el enlace:**

[http://gicuv.univalle.edu.co/03\\_revision\\_direccion/revision\\_direccion.html](http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/revision_direccion.html)

### 16.9. Informe de avance sobre el proyecto de tablas de retención documental

Las tablas de retención documental fueron aprobadas por la Gobernación del Valle del Cauca en febrero de 2013.

La Sección de Gestión Documental está implementando las tablas de retención documental en las diferentes dependencias de la universidad.

### 16.10. Actividades, Servicios y Usuarios

En el siguiente enlace se puede encontrar el resumen de las diferentes actividades, servicios que se llevan a cabo en la Universidad así como la identificación de los usuarios: <http://gicuv.univalle.edu.co/index.html>

### 16.11. Caracterización de usuarios

La universidad cuenta con la caracterización de servicios y usuarios por cada uno de los subprocesos misionales, en éstos se describe las características especiales de cada servicio, de los diferentes usuarios por subproceso, entre otros aspectos. Ver Figura 3.

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 37 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

**Figura 3. Caracterización de usuarios**

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

<b>PROCESO</b>	<b>SUBPROCESO</b>
<b>PRODUCTO(S) O SERVICIO(S) ENTREGADO(S)</b>	<b>USUARIOS</b>

1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO
2. CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS
3. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL USUARIO
4. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO

Características del servicio	Especificación (Niveles de Calidad)

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

<b>HERRAMIENTA</b>	
<b>FRECUENCIA</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	

## 16.12. Política de calidad y objetivos de calidad

La universidad cuenta con una Política de Calidad, la cual es una manifestación del compromiso de la institución con la calidad. La segunda versión de la política de calidad de la Universidad del Valle fue aprobada mediante resolución de Rectoría N° 243 de febrero de 2011, anualmente se revisa el grado de entendimiento de la política y objetivos y con base en los resultados se refuerza el grado de apropiación así como la forma en que cada uno de los funcionarios contribuye a su cumplimiento.

A través del informe de la revisión por la dirección de marzo de 2014 se presentó el resultado de las mediciones de entendimiento de la política de calidad del año 2013.

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 38 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

El componente Política de Calidad arrojó una valoración cuantitativa de 3,4, la cual ubica este requisito dentro del rango (3.1-4.0) para el cual está definido la valoración cualitativa de satisfactorio. En la evaluación sobre el entendimiento de la política de calidad, se identificó que la Universidad del Valle ha trabajado en la difusión y entendimiento de ésta por parte de los funcionarios, sin embargo aún existe un porcentaje de personas que no la entienden, o no la han interiorizado en su quehacer diario.

En el informe de Revisión por la Dirección de marzo de 2014 el Comité Coordinador de Control Interno decidió que se modifique la Política de Calidad de acuerdo con los resultados de obtener la acreditación institucional por 10 años.

### 16.13. Estructura organizacional

El modelo de estructura organizacional de la universidad está definido en el documento “Modelo de estructura organizacional<sup>6</sup>” el cual puede ser consultado en el siguiente enlace:

[http://gicuv.univalle.edu.co/02\\_MECI/12modelo-estructura-oraganizacional/modelo-estructura-organizacional.html](http://gicuv.univalle.edu.co/02_MECI/12modelo-estructura-oraganizacional/modelo-estructura-organizacional.html)

### 16.14. Matriz de roles, responsabilidades y cargos dentro del GICUV

La Matriz de roles y responsabilidades fue actualizada en mayo de 2013 incluyéndole lo relacionado a los roles y responsabilidades en relación a la gestión de la calidad en los laboratorios de ensayos.

Esta matriz fue adoptada por la Dirección de la universidad a través de la resolución de Rectoría N° 1.733 de mayo de 2013.

### 16.15. Caracterización de los mejoramientos a los cambios en la infraestructura

Frente al cumplimiento con el requisito de infraestructura de la NTCGP 1000, la universidad adoptó el reglamento de planta física y cuenta con el Plan Maestro de Desarrollo Físico Institucional, el cual es ejecutado cada año a través de proyectos del Banco de Proyectos de Estampilla.

A través del documento de Autoevaluación Institucional, factor 10, la característica recursos físicos presenta el balance del fortalecimiento institucional durante los ocho

<sup>6</sup> Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, Universidad del Valle. (2007). *Estructura organizacional*. Colombia, Santiago de Cali: Autor.

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 39 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

años de acreditación institucional. Ver informe de autoevaluación institucional, 2005-2012 disponible en el siguiente enlace:

<http://cms.univalle.edu.co/autoevaluacion/wp-content/uploads/2013/06/informe%20autoevaluacion%20junio.pdf>

#### **16.16. Plan de mejoramiento de las condiciones de ambiente de trabajo en la prestación de servicios misionales.**

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

#### **16.17. Mejoramiento a los procedimientos de contratación.**

Frente al cumplimiento con el requisito de compras de la NTCGP 1000, la universidad adoptó el Reglamento del Estatuto de Contratación mediante la resolución de Rectoría N° 2834 de noviembre de 2010.

A través de este documento se describen los diferentes requisitos y procedimientos para la administración de las compras y la contratación Institucional.

#### **16.18. Instructivos de trabajo para procedimientos críticos misionales.**

Cada procedimiento crítico misional en la universidad puede contar con una detallada descripción de cómo opera en la institución. Estos instructivos pueden ser: boletines, cartillas, volantes, noticambios, entre otros.

Igualmente, cada Facultad, Instituto Académico, Seccional o Sede regional realiza documentación a través de guías, boletines o cartillas con el fin de socializar la información fundamental para el correcto desarrollo de los procedimientos y actividades incluidas en éstos.

#### **16.19. Política de propiedad intelectual.**

La institución cuenta con un Estatuto de propiedad intelectual, la cual es administrada por la Vicerrectoría de Investigaciones.

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 40 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

### 16.20. Plan de mejoramiento y desarrollo de los laboratorios – Resultados del año 2013.

La implementación del Plan de Condiciones Esenciales de Calidad en los Laboratorios de ensayos se llevó a cabo en el año 2013 con 7 laboratorios prioritarios, 28 laboratorios que ganaron la convocatoria interna de la Vicerrectoría de Investigaciones y se realizó el diagnóstico de 214 laboratorios frente al Plan para la implementación del mismo según priorización en el año 2014. Los 7 laboratorios terminaron el año 2013 con un avance del plan del 88% y los 28 de la convocatoria con un avance del 45%.

### 16.21. Plan de mejoramiento por procesos

El Plan de Acción 2012 – 2015 está relacionado a los trece procesos de la universidad. A través de este Plan de Acción se presentan las estrategias, acciones e indicadores de mejoramiento de cada uno de los procesos.

Igualmente a través de las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento se da cuenta del mejoramiento de los diferentes procedimientos, subprocesos asociados a cada proceso. Para el informe de la revisión por la dirección de 2013 presentado en marzo de 2014 se informó sobre el estado de las ACPM. Para mayor información consultar el siguiente link.

[http://gicuv.univalle.edu.co/03\\_revision\\_direccion/revision\\_direccion.html](http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/revision_direccion.html).

### 16.22. Encuesta de satisfacción de usuario.

En los diferentes cursos que presta la universidad, tanto en pregrado como en posgrado, se realiza la evaluación del curso y del docente y con base en los resultados que arroja la evaluación se toman planes de acción, con las respectivas acciones correctivas y preventivas. Los informes de los planes de acción y las acciones tomadas reposan en cada dirección de programa o a nivel de decanatura de acuerdo con la estructura organizacional de la Facultad, Instituto Académico o Sede Regional.

El informe de resultados de la satisfacción de usuarios del año 2013 presentado en marzo de 2014 se puede encontrar en el siguiente link:

[http://gicuv.univalle.edu.co/03\\_revision\\_direccion/revision\\_direccion.html](http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/revision_direccion.html).

### 16.23. Auditorías internas de calidad.

En el año 2013 se realizó seguimiento a los soportes y reporte de acciones del sexto ciclo y se ejecutó el séptimo ciclo de auditorías. El séptimo ciclo fue ejecutado del 6 de

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 41 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

marzo al 11 de noviembre de 2013, contenía en su programa los procesos y subprocesos según la priorización del programa, que tiene en cuenta su estado frente a indicadores, acciones, PQRS y satisfacción, el riesgo que representa para la organización y los resultados obtenidos en auditorías previas. Se logró ejecutar el 98% de las auditorías contenidas en el programa, correspondiente a 46 auditorías y quedaron pendientes por realizar el 2% de auditorías correspondiente a 1 auditoría. La auditoría interna de calidad faltante es de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, que será realizada en el octavo ciclo, según solicitud de la Decanatura de la Facultad, y será tomada como prioridad.

#### **16.24. Implantación del programa de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y consultas.**

El programa de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas viene funcionando desde el año 2008. Cada año se presenta su balance en el informe de la revisión por la dirección.

En el informe de la revisión por la dirección de marzo de 2014 se presenta el comportamiento de este programa, el cual debe ser modificado de acuerdo con la no conformidad encontrada en la auditoría de renovación de la certificación de gestión de la calidad.

#### **16.25. Articulación del plan de anticorrupción y atención al ciudadano – centro de atención al ciudadano.**

Para el año 2014 la dirección de la Universidad se ha propuesto la articulación de las estrategias de Buen Gobierno, PQR´S, Gobierno en Línea, Ventanilla Única y la Oficina de Atención al Ciudadano como se evidencia en el plan de trabajo trazado por el Rector en su comunicación de bienvenida del día 7 de enero de 2014; punto e). Por ello, la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional ha propuesto una estrategia con el fin de apoyar a la Secretaria General en la coordinación, la implementación, el sostenimiento y mantenimiento de un Centro de Atención al Ciudadano que asociado al GICUV mejore los mecanismos establecidos para la atención al ciudadano.

Para dar cumplimiento con esta meta propuesta para el año 2014 y articulado con el Plan Estratégico de Desarrollo, 2005 – 2015, en su programa Consolidación del Sistema Institucional de Calidad para la acreditación nacional e internacional, se ha generado un plan de trabajo a corto y mediano plazo.

En el corto plazo está generar una propuesta de diseño y estructuración de un Centro de Atención al Ciudadano que articule las estrategias de buen gobierno, gobierno en

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 42 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

línea, anti-trámites y mejoramiento de la atención al ciudadano en sí. Para ello se realizará una prueba piloto de funcionamiento con el fin de verificar la adecuación y efectividad de la estrategia, con el objetivo final de implantar un Centro de Atención al Ciudadano en cada Sede de la Universidad que brinde la atención e información requerida por el ciudadano en general.

#### **16.26. Normograma.**

La Institución cuenta con un compendio de todas las normas externas e internas que le aplican para su correcto funcionamiento. Dicho normograma puede ser consultado en el siguiente enlace:

[http://gicuv.univalle.edu.co/documentos/documentos\\_gicuv/NORMOGRAMA\\_INSTITUCIONAL.pdf](http://gicuv.univalle.edu.co/documentos/documentos_gicuv/NORMOGRAMA_INSTITUCIONAL.pdf)

Igualmente cada subproceso contempla en su caracterización el normograma con todas las leyes, decretos, acuerdos y resoluciones que le rigen su accionar.

#### **16.27. Informe de evaluación independiente.**

La Oficina de Control Interno ha realizado auditorías de control a la coordinación que hace la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional sobre la implementación del sistema de calidad, en estas auditorías se ha evidenciado el cumplimiento en cada uno de los requisitos del sistema de calidad.

Igualmente, a través del DAFP se ha contestado la encuesta de evaluación que anualmente se realiza.

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 6.0
		Página: 43 de 45	
		Fecha de Emisión: Abril de 2014	

## BIBLIOGRAFÍA

Oficina de Quejas y Reclamos, Universidad del Valle. (2013). Informe de la peticiones, quejas y reclamos de la Universidad del Valle. Santiago de Cali, Colombia: Autor. Ubicar en:

[http://gicuv.univalle.edu.co/03\\_revision\\_direccion/revisionNo5/documentos/6.%20Informe%20PQRS.pdf](http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/revisionNo5/documentos/6.%20Informe%20PQRS.pdf)

Universidad del Valle. (2013). *Autoevaluación institucional: Informe de autoevaluación*. Colombia, Santiago de Cali: Autor. Ubicar en:

<http://cms.univalle.edu.co/autoevaluacion/wp-content/uploads/2013/06/informe%20autoevaluacion%20junio.pdf>

Universidad del Valle. (2013). *Autoevaluación Institucional: Sinopsis*. Colombia, Santiago de Cali: Autor.

Universidad del Valle. (2013). *Informe de revisión por la dirección No. 6*. Ubicar en:

[http://gicuv.univalle.edu.co/03\\_revision\\_direccion/revision\\_direccion.html](http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/revision_direccion.html).

Universidad del Valle. (2008). *Modelo metodológico sistema de gestión integral de la Universidad del Valle*. Ubicar en:

[http://gicuv.univalle.edu.co/08\\_modelo\\_metodologico/modelo\\_metodologico.html](http://gicuv.univalle.edu.co/08_modelo_metodologico/modelo_metodologico.html).



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

<b>Código:</b> MC-12-01-01	<b>Versión:</b> 6.0
<b>Página:</b> 44 de 45	
<b>Fecha de Emisión:</b> Abril de 2014	

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>
1.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versión Inicial del Manual.</li> </ul>	Diciembre 2008
2.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de la información.</li> </ul>	Febrero 2010
3.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajustó el manual a una plantilla de documentos del SGC, según los lineamientos del Manual de Control de Documentos y Registros, para que sea más fácil su identificación.</li> <li>• Se actualizó la información y cifras de los datos consignados en el manual, como por ejemplo número de docentes, número de docentes, se colocó la nueva política de calidad.</li> <li>• Se cambió el nombre de los Exámenes de Calidad de la Educación Superior antiguamente denominados ECAES por ICFES SABER PRO.</li> <li>• Se adicionó otras normas y modelos de gestión al Sistema de Gestión Integral de la Calidad en la Universidad del Valle – GICUV –</li> <li>• Se cambió las figuras de: Elementos del GICUV, Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos – GICUV, Mapa de Procesos, Estructura Basada en Procesos, Estructura Organizacional de la Universidad del Valle y la Estructura de Facultad e Instituto Académico</li> <li>• Se cambió la descripción de: Programa Académico de Pregrado, Transferencia, Diplomados, Cursos de Extensión, Cursos de Actualización o de Profundización, Programa Emprendedores Univalle, Curso de Diseño y Producción de Objetos Virtuales de Aprendizaje Entornos Virtuales de Aprendizaje, Actividades Culturales, Recreativas y Deportivas, Servicio de Salud, Seccional</li> <li>• Se adicionó la descripción de: Servicio de difusión: Boletín “Saber Abierto” - Programa: “Radio y Educación Sin Fronteras” – Encuentros de Virtualidad, Curso de Metodologías de Autoformación – MAF, Capacitación en el Uso del Campus Virtual, Grupo de Investigación, Centro de Investigación, Instituto de Investigación, Gestión de Propiedad Intelectual, Difusión de la Oferta Tecnológica e Investigativa, Gestión de los Proyectos Universidad – Empresa, Gestión de las</li> </ul>	Junio 2011

**DEFINITIVA**

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



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

Código:  
MC-12-01-01

Versión:  
6.0

Página:  
45 de 45

Fecha de Emisión:  
Abril de 2014

No.	DESCRIPCIÓN	FECHA
	<p>Convocatorias para los Diferentes Programas de Apoyo, Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, Institutos, Sedes Regionales, Ministerio de Educación Nacional – MEN e Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se eliminó la descripción de: Educación desescolarizada.</li><li>• Se actualizó los Resultados del Sistema de Gestión Integral de Calidad en la Universidad – GICUV -: Ethos Universitario, Desarrollo del Talento Humano, Clima Organizacional, Estilo de Dirección, Procedimientos Obligatorios de la Norma NTCGP 1000, Procesos de Diseño y Desarrollo de los Procesos Misionales, Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio, Encuesta de autoevaluación del MECI, Política de Calidad y Objetivos de Calidad, Encuesta de Satisfacción de Usuarios, Mejoramiento a los Procedimientos de Contratación y Auditorías Internas de Calidad.</li><li>• Se adicionó la tabla de Control de Cambios.</li></ul>	
4.0	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualizó la información y cifras de los datos consignados en el manual, como por ejemplo número de docentes, número de funcionarios administrativos, estudiantes.</li><li>• Se actualizaron los Resultados del Sistema de Gestión Integral de Calidad en la Universidad – GICUV -: Ethos Universitario, Desarrollo del Talento Humano, Clima Organizacional, Estilo de Dirección, Procedimientos Obligatorios de la Norma NTCGP 1000, Procesos de Diseño y Desarrollo de los Procesos Misionales, Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio, Encuesta de autoevaluación del MECI, Política de Calidad y Objetivos de Calidad, Encuesta de Satisfacción de Usuarios, Mejoramiento a los Procedimientos de Contratación y Auditorías Internas de Calidad.</li></ul>	Agosto 2012
5.0	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualización en la totalidad del contenido en cada uno de sus capítulos.</li></ul>	Mayo de 2013
6.0	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualizó la información referente a cada resultado del GICUV de acuerdo con el informe de revisión por la dirección del año 2013 y las conclusiones del mismo informe obtenidos de la reunión del Comité Coordinador de Control Interno de marzo de 2014.</li></ul>	Abril de 2014

**DEFINITIVA**

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

**GICUV**  
V I S I Ó N 2 0 2 0