

 <p>Universidad del Valle</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b></p>	Código: MC-12-01-01	Versión: 8.0
		Página: 1 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	
<b>Elaborado por:</b>  Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Gestión de la Calidad -	<b>Revisado por:</b>  Coordinador del Área de Gestión de la Calidad	<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 Gestión de la Calidad


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: 8.0
		Página: 2 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional  
Prof. Oswaldo López Bernal, Representante de la Dirección

Área de Gestión de la Calidad  
Rubén Darío Bonilla, Coordinadora de Área.  
Ányela Mosquera, Profesional  
Enriqueta Díaz Agilar, Auxiliar Administrativo

Profesionales Contratistas  
Ing. Diana Velásquez  
Ing. Mabel Galindres  
Ing. Paola Acosta  
Adm. Yirlei Leudo  
Adm. Cherly Chaves  
Adm. Marcela Narváez  
Ingeniero Fernando Maya  
Bióloga Gizeh Cardozo

---

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

---

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

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional  
Área de Gestión de la Calidad  
Ciudad Universitaria Meléndez  
Edificio 301- Oficina 3016 3er. Piso  
Tel. – Fax: 321 22 23  
Cali, Colombia  
Abril de 2016

---

La versión del presente manual es  
aprobada mediante Resolución de Rectoría

---

**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 -**

<b>Código:</b> MC-12-01-01	<b>Versión:</b> 8.0
<b>Página:</b> 3 de 41	
<b>Fecha de Emisión:</b> Mayo 2016	

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL .....</b>	<b>6</b>
<b>2. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD.....</b>	<b>6</b>
<b>3. MISIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>4. VISIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>5. PRINCIPIOS.....</b>	<b>7</b>
<b>6. VALORES ÉTICOS.....</b>	<b>7</b>
<b>7. POLÍTICA DE CALIDAD.....</b>	<b>7</b>
<b>8. OBJETIVOS DE CALIDAD.....</b>	<b>8</b>
<b>9. RESUMEN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GICUV EN LA UNIVERSIDAD .....</b>	<b>8</b>
<b>10. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD.....</b>	<b>11</b>
<b>11. SERVICIOS OFRECIDOS Y USUARIOS EN LA UNIVERSIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>12. RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS. ....</b>	<b>13</b>
<b>13. EXCLUSIONES DE LA NTCGP 1000 .....</b>	<b>13</b>
<b>14. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS E INTERACCIONES .....</b>	<b>13</b>
14.1. Subsistema estratégico .....	15
14.2. Subsistema misional.....	16
14.3. Subsistema de apoyo .....	17
14.4. Subsistema de evaluación.....	18
<b>15. PROCESOS ENTREGAS A TERCEROS.....</b>	<b>19</b>
<b>16. RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD (GICUV) .....</b>	<b>19</b>
16.1. Ethos universitario .....	20
16.2. Política de calidad y objetivos de calidad .....	21

**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 -**

<b>Código:</b> MC-12-01-01	<b>Versión:</b> 8.0
<b>Página:</b> 4 de 41	
<b>Fecha de Emisión:</b> Mayo 2016	

16.3. Desarrollo del talento humano.....	21
16.3.1. Manuales de procedimientos de gestión del talento humano administrativo ....	22
16.3.2. Plan Institucional de Capacitación para servidores públicos administrativos ....	22
16.3.3. Plan de cualificación para empleados docentes.....	22
16.3.4. Gestión por competencias.....	23
16.3.5. Estatuto de personal administrativo y carrera administrativa.....	23
16.3.6. Clima organizacional .....	23
16.3.7. Estilo de dirección.....	23
16.3.8. Plan de incentivos, Plan de bienestar, Plan de inducción y de reinducción.....	24
16.3.9. Desarrollo del talento humano docente .....	25
16.3.10. Plan de mejoramiento individual .....	25
16.4. Plan Estratégico, Plan de Acción, Plan de Trabajo .....	26
16.5. Gestión por procesos.....	26
16.5.1. Mapa de procesos .....	26
16.5.2. Subprocesos.....	27
16.5.3. Matriz de interrelación de subprocesos .....	27
16.5.4. Procedimientos Obligatorios según la Norma NTCGP 1000 .....	27
16.5.5. Planes de Calidad.....	28
16.5.6. Procesos de Diseño y Desarrollo de los Procesos Misionales .....	28
16.5.7. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio ...	28
16.6. Administración de Riesgos: Modelo MITIGAR.....	29
16.6.1. Política de Administración de Riesgos.....	29
16.6.2. Mapa de Riesgos.....	30
16.6.3. Plan de Riesgos Anticorrupción de Atención al Ciudadano.....	30

**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 -**

<b>Código:</b> MC-12-01-01	<b>Versión:</b> 8.0
<b>Página:</b> 5 de 41	
<b>Fecha de Emisión:</b> Mayo 2016	

16.7. Caracterización de la información de la Universidad.....	31
16.8. Política y estrategias de comunicación.....	31
16.9. Encuesta de autoevaluación del MECI.....	32
16.10. Informe de avance sobre el proyecto de tablas de retención documental.....	32
16.11. Actividades, Servicios y Usuarios.....	32
16.12. Caracterización de usuarios.....	32
16.13. Estructura organizacional.....	33
16.14. Matriz de roles, responsabilidades y cargos dentro del GICUV.....	34
16.15. Caracterización de los mejoramientos a los cambios en la infraestructura.....	34
16.16. Plan de mejoramiento de las condiciones de ambiente de trabajo en la prestación de servicios misionales.....	34
16.17. Mejoramiento a los procedimientos de contratación.....	34
16.18. Instructivos de trabajo para procedimientos críticos misionales.....	35
16.19. Política de propiedad intelectual.....	35
16.20. Plan de mejoramiento y desarrollo de los laboratorios – Resultados.....	35
16.21. Plan de mejoramiento por procesos.....	36
16.22. Encuesta de satisfacción de usuario.....	36
16.23. Revisión de Procesos (Auditorías internas de calidad).....	37
16.24. Implantación del programa de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y consultas.....	37
16.25. Articulación del plan de anticorrupción y atención al ciudadano – centro de atención al ciudadano.....	38
16.26. Normograma.....	38
16.27. Informe de evaluación independiente.....	39
<b>CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>39</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: 8.0
		Página: 6 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

## 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 el cumplimiento, a través de éste, de los requerimientos de los diferentes referentes que lo componen como es, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), 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 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión (SISTEDA), Estatuto Antitrámites, Buen Gobierno, Gobierno en Línea, Protección de Datos Personales, Índice de Transparencia Nacional - ITN de las Entidades Públicas, 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.

## 2. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

La Universidad del Valle, Institución pública de Educación Superior, con régimen especial, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera con patrimonio independiente, creada por la Asamblea Departamental del Valle del Cauca, mediante Ordenanza No. 012 de 1945 de la Asamblea del Departamento del Valle del Cauca y modificada mediante Ordenanza No. 010 de 1954 del Consejo Administrativo del Valle del Cauca, y en lo que se refiere a las políticas y a la planeación educativa, vinculada al Ministerio de Educación Nacional.

La Universidad del Valle es una institución pública estatal de educación superior, dedicada a la formación académica de nivel superior, con fundamento en la investigación, con vocación de servicio para el desarrollo de la sociedad y su entorno.


## 3. MISIÓN

La Universidad del Valle tiene como misión formar en el nivel superior, mediante la generación, transformación, aplicación y difusión del conocimiento en los ámbitos de las ciencias, la técnica, la tecnología, las artes, las humanidades y la cultura en general. Atendiendo a su carácter de universidad estatal, autónoma y con vocación de servicio social, asume compromisos indelegables con el desarrollo de la región, la conservación

**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: 8.0
		Página: 7 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

y el respeto del medio ambiente y la construcción de una sociedad más justa y democrática.

#### 4. VISIÓN

Ser reconocida como una Universidad incluyente con altos estándares de calidad y excelencia, referente para el desarrollo regional y una de las mejores universidades de América Latina.

#### 5. PRINCIPIOS

Los principios institucionales de la función pública que direccionan a la Universidad del Valle, deben estar alineados con la misión, y determinan la visión, objetivos, planes y programas institucionales deben estar enmarcados dentro de la autonomía universitaria.

#### 6. VALORES ÉTICOS

La Comunidad Universitaria se compromete a orientar sus acciones bajo los valores éticos que se encuentran en el Estatuto General, el Ethos Universitario y en el Proyecto Institucional vigente.

La misión, visión, principios, valores, propósitos y lineamientos estratégicos de la Universidad del Valle, están definidos en el Proyecto Institucional vigente, aprobado mediante el [Acuerdo 010 del 7 de abril de 2015 del Consejo Superior](#).

#### 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.

**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: 8.0
		Página: 8 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

## 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.

Durante el 2014 y 2015, la Universidad del Valle trabajo en la elaboración del Plan de Desarrollo 2015-2025, para ello la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional trabajó y apoyó en la coordinación con los diferentes actores que han intervenido durante las fases de aprestamiento, orientación diagnóstico e inicio de la fase de formulación.

Mediante la [Resolución No. 086 de octubre 30 de 2015](#) del Consejo Superior, se adopta el Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 de la Universidad del Valle.

Por medio de la [Resolución No. 099 de diciembre 18 de 2015 del Consejo Superior](#), se adopta el Plan Programático de la Universidad del Valle para el período 2016-2020, este plan será desarrollado a través de Planes Operativos Anuales a cargo de cada dependencia de la Universidad del Valle y de Planes Operativos Anuales de Inversión.

La información del [Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025](#) y el Plan Programático 2016-2020, pueden ser consultados en el link: <http://plan2025.univalle.edu.co>

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

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 conforme el GICUV, en donde establece que el sistema de gestión es aplicable a nivel institucional y de cada una de sus dependencias.

La Universidad del Valle a través de la implementación del GICUV, 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

**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:  
8.0

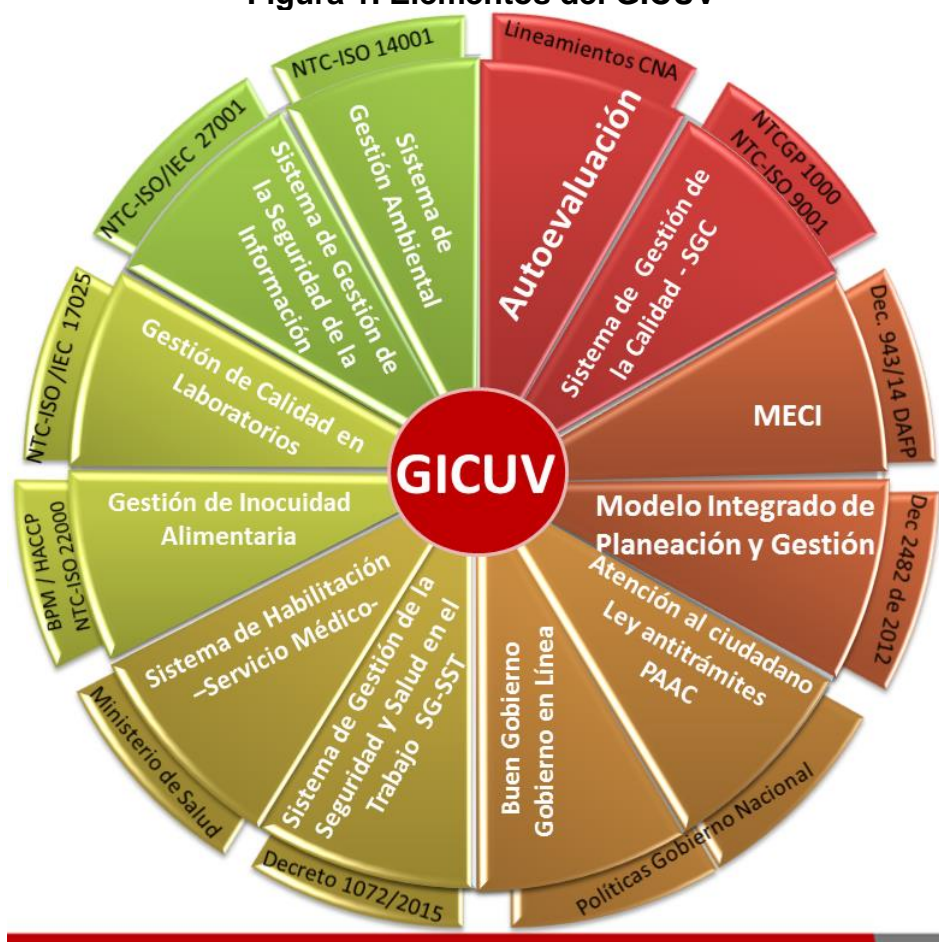
Página:  
9 de 41

Fecha de Emisión:  
Mayo 2016

de autoevaluación y acreditación de programas académicos e institucional. (Ver modelo metodológico del GICUV).<sup>1</sup>

En la siguiente figura se ilustran los elementos del GICUV:

**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 (2) sedes de la ciudad de Cali y las nueve (9) sedes regionales.

<sup>1</sup> Universidad del Valle. (2008). *Modelo metodológico sistema de gestión integral de la Universidad del Valle*. Consultar en línea: <<http://planeacion.univalle.edu.co/modelo-metodologico>>

**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: 8.0
		Página: 10 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	


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.

En el año 2014, después de 4 años de la certificación inicial y 6 de creado el GICUV, mediante la Resolución de Rectoría No. 1.571 de Abril 7 de 2014, se elimina el Comité MECI – CALIDAD y se crea y conforma el Comité Técnico del Sistema de Gestión Integral de la Calidad – GICUV; dicho comité cuenta con la participación de cada responsable de proceso y 3 profesores con experticia en gestión de calidad. Cuyo objetivo principal corresponde en la reestructuración del GICUV con el fin de generar mayor apropiación con la acreditación institucional.

También por medio de la Resolución de Rectoría No. 1.801 de Abril 23 de 2014, se crea y conforma el Comité Institucional de Laboratorios, dicho comité cuenta con la participación de representante de las Facultades de Ingenierías, de Salud y de Ciencias Naturales y Exactas; así como un representante por las demás Facultades e Institutos Académicos, representante por las Sedes Regionales y el Director de Extensión y Educación Continua bajo la dirección de la Vicerrectoría de Investigaciones; que tienen el objetivo de establecer la política para la gestión de los laboratorios.

Dando cumplimiento al Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”, se realizó la actualización de la información y de productos para dar cumplimiento a las nuevas disposiciones del MECI – 2014. Igualmente la actualización del MECI al interior de la Universidad del Valle, se aprobó mediante Resolución No. 052 de Septiembre 26 de 2014, “Por se adopta en la Universidad del Valle el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014- y se dictan otras disposiciones.” Para conocer sobre la actualización de MECI 2014 y como la Universidad del Valle da cumplimiento a cada uno de los requerimientos solicitados se puede consultar el sitio web del GICUV o directamente en el siguiente enlace: <http://planeacion.univalle.edu.co/meci>

Por otro lado, se ha trabajado en el documento: Declaración de Políticas y Compromisos de Buen Gobierno para la Universidad del Valle como respuesta al Plan Nacional de Desarrollo de Colombia 2011- 2014 “Prosperidad Para Todos” y al Plan Sectorial 2010 -2014, Documento No. 9, Bogotá D.C. 2010 del Ministerio de Educación Nacional. El Código de Buen Gobierno es una herramienta que contiene el conjunto de políticas, directrices, lineamientos o compromisos respecto a la gestión de la institución con criterios de ética, integridad, estrategia, transparencia y eficiencia, para asegurar

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 8.0
		Página: 11 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

que los servidores públicos orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales y del Estado.

En diciembre de 2014, se realizó el primer Encuentro de IES para la articulación entre los Sistemas de Gestión de Calidad y el modelo de Aseguramiento a la Calidad de la Educación Superior. El encuentro tuvo como propósito:

- Propiciar un espacio de información y socialización sobre modelos de gestión de calidad en las Universidades.
- Generar un espacio de referenciación entre los modelos de gestión de calidad de las IES y la forma como éstas han construido escenarios de articulación con el modelo de aseguramiento de calidad para la educación a través de la acreditación de programa académicos.
- Establecer un espacio de construcción colectiva de un modelo de articulación entre la normatividad de gestión y aseguramiento de la calidad aplicable a la actividad sustantiva de la Universidad.

## 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.

Dando cumplimiento a la Estrategia Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el año 2014, se diseñó el sitio web: Centro de Atención al Ciudadano, como esquema de atención al usuario, dentro del cual se determinan los medios de interacción del ciudadano con la entidad en relación a información, funciones, servicios y actuaciones, además busca fortalecer el servicio al usuario de una manera más eficiente y efectiva. Lo anterior, en desarrollo 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: 8.0
		Página: 12 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

las políticas de participación ciudadana, mejoramiento continuo, transparencia y prevención de la corrupción, gestión oportuna, racionalización de trámites y colaboración institucional, en dicho sitio web se ha establecido:

- Canales de Atención al Ciudadano
- Trámites y Servicios
- Servicios de Información
- Rendición de cuentas
- Programas de Quejas y Reclamos
- Protección de Datos Personales
- Transparencia y Acceso a Información Pública<sup>2</sup>

Dentro de la sección, de trámites y servicios se ha dispuesto la información sobre los diferentes trámites y acciones que deben efectuar los usuarios o ciudadanos para acceder a un servicio o cumplir con una obligación prevista o autorizada por los procesos, las normas internas y externas a la Universidad. Para ello se ha realizado una clasificación de los trámites según el tipo de usuario de la siguiente manera:

- Usuario Externo: Egresados & Comunidad en General
- Estudiantes
- Docentes, trámites relacionados con los procesos de Formación, Extensión e Investigación
- Docentes y Administrativo, trámites relacionado con asuntos Misionales y de Apoyo Universitario


El listado de trámites y su respectiva información, se puede consultar en el siguiente enlace:

[http://atencionalciudadano.univalle.edu.co/tramites\\_servicios/tramites\\_servicios.html](http://atencionalciudadano.univalle.edu.co/tramites_servicios/tramites_servicios.html)

Con respecto a la sección de Transparencia y Acceso a Información Pública, se ha publicado la siguiente información:

- Estructura Orgánica
- Presupuesto
- Planes
- Normativa
- Procedimientos y Lineamientos
- Metas e Indicadores

<sup>2</sup> En cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 8.0
		Página: 13 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

- Formulación Participativa
- Decisiones y/o Políticas que afectan al público
- Contratación
- Supervisión, Notificación y Vigilancia
- Trámites, Servicios, Atención al Ciudadano y PQRS.
- Informes de Rendición de Cuentas / Gestión / Auditorías
- Instrumentos de la Gestión Pública
- Gestión Documental
- Datos Abiertos

**Fuente:**

<http://planeacion.univalle.edu.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>

## 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

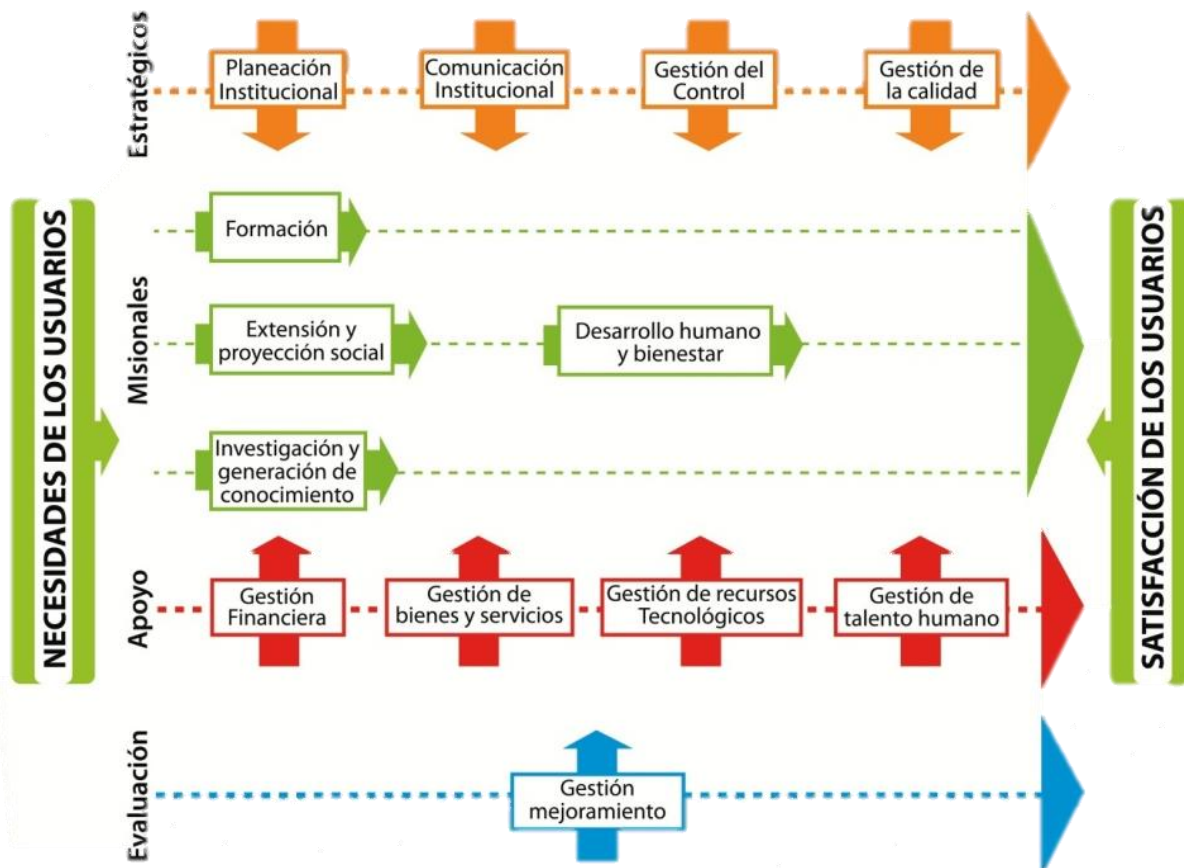
Teniendo en cuenta el enfoque por procesos, a través de la Resolución de Rectoría No. 3.025 de diciembre 9 de 2009, se adoptó el mapa de procesos institucional de la Universidad del Valle; en dicho mapa ha identificado los Subsistemas: Estratégico, Misional, de Apoyo y de Evaluación. Ver figura 2.

**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

**Figura 2. 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)

Estos documentos pueden ser consultados en el siguiente enlace:  
<http://planeacion.univalle.edu.co/meci>

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 8.0
		Página: 15 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

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.


##### **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.

**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: 8.0
		Página: 16 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

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 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

**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: 8.0
		Página: 17 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 8.0
		Página: 18 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

#### **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, Revisión de procesos (Auditorías internas de calidad), Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, Revisión por la dirección, Satisfacción de usuarios, Planificación de los cambios del sistema de gestión integral de la calidad.

**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: 8.0
		Página: 19 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

Adicionalmente a través de un documento denominado: Caracterización de Subproceso, se visualiza de una manera fácil y rápida la estructura de la interacción de procesos y los respectivos subprocesos.

## 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.

Los resultados de cada uno de los productos del GICUV 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: 8.0
		Página: 20 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

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 últimos años 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, revisión de procesos (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 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 2015; 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 el Ethos de la Universidad del Valle”. Este documento es base fundamental en la

<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: 8.0
		Página: 21 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

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 trabajó en la construcción del documento de Buen Gobierno que recoge el documento de Ethos Universitario.

Durante el 2015, se aprobó el documento: Declaración de Políticas y Compromisos de Buen Gobierno para la Universidad del Valle, mediante la Resolución del Consejo Superior No. 070 de septiembre 9 de 2015<sup>5</sup>.

## 16.2. 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.


En el 2014 se cambió la metodología para la evaluación de la percepción de los funcionarios sobre la Política de Calidad Institucional, no se continuo realizando la encuesta a los funcionarios para evaluar su percepción sobre la política de calidad. La comprensión, entendimiento y conocimiento evaluó a través de la Revisión de Procesos (Auditorías Internas de Calidad).

A través del informe de la revisión por la dirección, se presenta el resultado de las mediciones de entendimiento de la política de calidad de cada año.

## 16.3. 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

<sup>5</sup> [Declaración de Políticas y Compromisos de Buen Gobierno para la Universidad del Valle - Resolución del Consejo Superior No. 070 de septiembre 9 de 2015.](#)

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 8.0
		Página: 22 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

de Recursos Humanos administra el talento humano administrativo y realiza los procesos de vinculación y novedades de personal docente.

### 16.3.1. 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-10-03-01 Apoyo Desarrollo Competencias Personal Administrativo
4. MP-10-08-DRH Reconocimiento Estímulos Empleados Administrativos
5. MP-10-04-DRH Novedades de Personal
6. MP-10-04-02 Administración de Seguridad Social
7. MP-10-04-03 Compensación de Nómina de Personal Activo
8. MP-10-04-04 Trámite de Liquidación del Reconocimiento Económico a Asistentes de Docencia, Asistentes de Investigación, Joven Investigador y Monitores
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 el sitio web del GICUV en el siguiente enlace: <http://planeacion.univalle.edu.co/index.php/10-gestion-del-talento-humano-gicuv>

### 16.3.2. 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.

### 16.3.3. 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/plan\\_cualificacion\\_docente/plan\\_cualificacion\\_docente.html](http://daca.univalle.edu.co/plan_cualificacion_docente/plan_cualificacion_docente.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: 8.0
		Página: 23 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

#### 16.3.4. Gestión por competencias

Resultado de la aprobación del Estatuto de personal administrativo y carrera administrativa se debe reglamentar la adopción del manual de funciones por competencias.

#### 16.3.5. Estatuto de personal administrativo y carrera administrativa

El 19 de diciembre de 2014 a través del Acuerdo N° 025 del Consejo Superior se aprobó el Estatuto de la Administración del Personal Administrativo y de la Carrera Administrativa Especial de la Universidad del Valle.

[http://secretariageneral.univalle.edu.co/consejo-superior/acuerdos/2014/Acu\\_025.pdf](http://secretariageneral.univalle.edu.co/consejo-superior/acuerdos/2014/Acu_025.pdf)

#### 16.3.6. Clima organizacional


Para el año 2014, se modificó el procedimiento para evaluar el clima organizacional de docentes y administrativos; para el análisis se tomó como referencia los resultados del informe de autoevaluación para la acreditación institucional del año 2013; se realizó una evaluación de las preguntas contenidas en las encuestas realizadas y se extrajeron aquellas que determinan la percepción de los empleados frente al clima al interior de la institución.

Según los resultados obtenidos, tanto docentes, administrativos y trabajadores oficiales tiene una percepción positiva frente al clima laboral de la Institución, calificando en su gran mayoría en los rangos de bueno y excelente, para el caso de los docentes el 83.6% de los encuestados respondió entre bueno y excelente y para el caso de los funcionarios el 87.3% respondió en estos rangos, lo cual muestra que la institución es un buen sitio de trabajo.

#### 16.3.7. 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.

La forma de medir el Estilo de Dirección, fue modificado en el año 2014, consecuente con los cambios en general a todas las herramientas de mejoramiento que posee el GICUV. Para este caso se tomaron las encuestas de acreditación institucional, se identificaron las preguntas que tuviesen que ver con el Estilo Dirección y se analizaron

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 8.0
		Página: 24 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

para identificar la percepción que tienen los usuarios y funcionarios sobre el estilo de dirección de los directivos de la Universidad.

Según los resultados obtenidos, se concluyó:

- Se reconoce el liderazgo de las directivas de la Institución para su gestión, con directrices definidas y difundidas a toda la comunidad universitaria a través de adecuados medios de comunicación e información. Existen programas de capacitación, cualificación y evaluación del desempeño de los funcionarios.
- Según el Informe de Autoevaluación Institucional de Mayo 2013, la comunidad universitaria encuestada en el marco del proceso de autoevaluación para la renovación de la acreditación, califica con 76,22 (Nivel de cumplimiento: Alto grado), el liderazgo, integridad e idoneidad de los responsables de la dirección universitaria.
- Respecto a la coherencia de las actuaciones del equipo directivo con los compromisos derivados de la misión y del proyecto institucional, los estudiantes, profesores, administrativos y egresados encuestados, califican éste aspecto con 78,74 (Nivel de cumplimiento: Alto grado).
- El Estilo de Dirección de la Universidad del Valle, tiene valoración cualitativa de Satisfactorio.

#### **16.3.8. 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.

**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: 8.0
		Página: 25 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

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 – sitio web: <http://planeacion.univalle.edu.co/desarrollo-del-talento-humano>)

### 16.3.9. Desarrollo del talento humano docente

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

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>6</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.


La información actualizada a corte de 2014, sobre el estado actual de la situación de los profesores, puede consultarse en el Anuario Estadístico Univalle 2014, numeral 2.5 Personal Docente y Administrativo, Pág. 109. Enlace:

[http://paginasweb.univalle.edu.co/~planeacion/Analisis/Documentos/DTrabajo/2014\\_anuario.pdf](http://paginasweb.univalle.edu.co/~planeacion/Analisis/Documentos/DTrabajo/2014_anuario.pdf)

### 16.3.10. 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

<sup>6</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: 8.0
		Página: 26 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

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.

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

La Universidad del Valle cuenta con el Plan estratégico de desarrollo – 2015 - 2025 y el Plan Programático para el período 2016-2020, este plan será desarrollado a través de Planes Operativos Anuales a cargo de cada dependencia de la Universidad del Valle y de Planes Operativos Anuales de Inversión.

La información del [Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025](https://plan2025.univalle.edu.co) y el Plan Programático 2016-2020, pueden ser consultados en el link: <https://plan2025.univalle.edu.co>

El Consejo Superior realiza anualmente seguimiento al cumplimiento de metas derivadas del Plan Estratégico y Plan Programático.

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.

#### **16.5. Gestión por procesos**


##### **16.5.1. Mapa de procesos**

Con la expedición del nuevo plan estratégico de desarrollo se debe realizar una modificación al mapa de procesos que permita el desarrollo de las acciones y estrategias que orienten el nuevo plan.

Actualmente se cuenta con trece (13) procesos, cuarenta y tres (43) subprocesos, cuatrocientos cuarenta y ocho (4443) procedimientos los cuales están contenidos en ciento cuatro (104) manuales de 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: 8.0
		Página: 27 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

### 16.5.2. Subprocesos

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. El seguimiento de los indicadores de gestión de cada subproceso, es realizado en el Plan de Acción, con base en la información registrada se genera el informe de Indicadores de Gestión por Proceso, el cual es una entrada para la revisión por la dirección, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace:
    - <http://planeacion.univalle.edu.co/revision-por-la-direccion>
- El seguimiento al Plan de Acción, puede consultarse en el siguiente enlace: <http://planeacion.univalle.edu.co/index.php/seguimiento-y-evaluacion>.


### 16.5.3. Matriz de interrelación de subprocesos

La Universidad del Valle ha representado la forma como cada subproceso se interrelaciona en una matriz; está presenta la forma de interrelación con los requisitos exigidos por el MECI y la NTCGP 1000, estás matrices pueden ser consultadas en la siguiente página: <http://planeacion.univalle.edu.co/meci>.

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

A través de la Resolución de Rectoría se tiene revisado y aprobado el Manual de procedimientos de control de documentos y registros y el Manual de procedimientos para la gestión del mejoramiento, el cual da respuesta a los requerimientos de: dificultades en el desarrollo de los procesos (no conformes), revisión de procesos (auditorías internas de calidad), seguimiento y medición de los procesos, acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento y revisión por la dirección.

Los demás documentos (manuales procedimientos) requeridos por la Universidad del Valle, aseguran la eficaz planificación, operación y control de los procesos. Estos documentos son controlados de acuerdo a lo establecido en el manual de

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 8.0
		Página: 28 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

procedimientos: Control Documentos y Registros MP-12-01-02, se encuentran relacionados en el registro Listado Maestro de Documentos de cada proceso – subproceso y pueden ser consultados en el sitio web del GICUV:

<http://planeacion.univalle.edu.co/procesos-formatos-y-mejoramiento>

#### 16.5.5. 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://planeacion.univalle.edu.co/index.php/04-formacion-gicuv>

#### 16.5.6. 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 Actividades de Extensión Relacionadas con la Docencia: Documento que describe las etapas que expresan y materializan el Diseño y Desarrollo de los Programas de Educación Continua de la Universidad del Valle, y así mismo, dar cumplimiento a la NTCGP 1000, con relación al Diseño y Desarrollo en la Prestación del Servicio, evidenciando los procesos de prestación de servicio relacionados con los Programas de Educación Continua y Servicios Académicos.


#### 16.5.7. 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

**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: 8.0
		Página: 29 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

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 el sitio web del GICUV: <http://planeacion.univalle.edu.co/procesos-formatos-y-mejoramiento> .

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://planeacion.univalle.edu.co/index.php/04-formacion-gicuv>

## **16.6. Administración de Riesgos: Modelo MITIGAR**

### **16.6.1. 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. Toda la información referente al modelo MITIGAR puede ser consultada en el siguiente link:

<http://planeacion.univalle.edu.co/index.php/riesgos>

**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: 8.0
		Página: 30 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

### 16.6.2. 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 Apropiable 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.

El seguimiento a la Matriz de Riesgos, puede ser consultado en el siguiente enlace: <http://planeacion.univalle.edu.co/index.php/riesgos>

### 16.6.3. Plan de Riesgos de Anticorrupción y 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>

El seguimiento al Plan de Riesgos y de Anticorrupción de Atención al Ciudadano, puede remitirse a la Matriz de Riesgos de Seguimiento, ubicada en el siguiente enlace: <http://planeacion.univalle.edu.co/index.php/riesgos>

**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: 8.0
		Página: 31 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

El Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ha sido incorporado en el Plan de Acción 2012-2015 de la Universidad del Valle y el seguimiento a las acciones propuestas se lleva a cabo utilizando las mismas herramientas y tiempos con que se realiza el seguimiento del Plan de Acción, dicho seguimiento, puede consultarse en el siguiente enlace:

<http://planeacion.univalle.edu.co/index.php/seguimiento-y-evaluacion>.

### 16.7. 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 mayor información se puede consultar la información publicada en la actualización de los componentes del MECI: Sistemas de Información y comunicación

- Manejo Organizado de la Correspondencia
- Manejo de Recursos Físicos, Humanos, Financieros y Tecnológicos
- Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés
- Medios de Acceso a la Información

Componente: Sistemas de Información y comunicación en el sitio web del GICUV:

[http://gicuv.univalle.edu.co/02\\_MECI/informacion\\_comunicacion/sistemas\\_comunicacion.html](http://gicuv.univalle.edu.co/02_MECI/informacion_comunicacion/sistemas_comunicacion.html)

### 16.8. Política y estrategias de comunicación

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

Así mismo, se ha identificado una matriz de comunicación la cual establece y determina los parámetros de comunicación de la Universidad del Valle, tanto interna como externamente con el fin de divulgar los actos administrativos o de gobierno, la gestión administrativa, las decisiones, las políticas y los planes 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://planeacion.univalle.edu.co/informacion-y-comunicacion>


Para mayor información se puede consultar la información publicada en la actualización de los componentes del MECI: Sistemas de Información y comunicación

- Fuentes de información externa

**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: 8.0
		Página: 32 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

- Fuentes Internas de Información
- Rendición Anual de Cuentas
- Tablas de Retención Documental
- Política de Comunicaciones

Enlace web: <http://planeacion.univalle.edu.co/meci>

### 16.9. Encuesta de autoevaluación del MECI

La encuesta de autoevaluación del MECI que se realizaba anualmente a todos los funcionarios docentes y administrativos de la Universidad, solo se aplicará, a partir del año 2015 a los líderes de procesos y subprocesos, ordenadores de gasto y coordinadores de área administrativa, para dar cumplimiento con las fechas establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFFP.

### 16.10. 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 ha continuado la implementación de las tablas de retención documental en las diferentes dependencias de la universidad, ha asesorado en organización de archivos de gestión a los funcionarios responsables de los procesos archivísticos de las diferentes Facultades, Vicerrektorías, Rectoría y oficinas adscritas y las Sedes Regionales.

### 16.11. 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://planeacion.univalle.edu.co/index.php/introduccion>


Adicionalmente existe un listado de trámites, clasificados por usuario, dicho listado puede consultarse en el siguiente enlace:

[http://atencionalciudadano.univalle.edu.co/tramites\\_servicios/tramites\\_servicios.html](http://atencionalciudadano.univalle.edu.co/tramites_servicios/tramites_servicios.html)

### 16.12. 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.



	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 8.0
		Página: 33 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

**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>	

Fuente: Elaboración propia


### 16.13. Estructura organizacional

El modelo de estructura organizacional de la universidad está definido en el documento "Modelo de estructura organizacional<sup>7</sup>" el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: <http://planeacion.univalle.edu.co/modelo-de-estructura-organizacional>

<sup>7</sup> Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, Universidad del Valle. (2007). *Estructura organizacional*. Colombia, Santiago de Cali: Autor.

**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: 8.0
		Página: 34 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

#### **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.

Está 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 años de acreditación institucional. Ver informe de autoevaluación institucional, 2005-2012 disponible en el siguiente enlace: [Informe Autoevaluación](#)

#### **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.

Actualmente se está trabajando en la elaboración del Proyecto de Estatuto de Contratación de la Universidad, ajustando aspectos que se habían vuelto obsoletos por cambios en normas externas y que reemplazaría en su totalidad al que actualmente rige.

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - GICUV -</b>	Código: MC-12-01-01	Versión: 8.0
		Página: 35 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

### **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.

### **16.20. Plan de mejoramiento y desarrollo de los laboratorios – Resultados**

La Universidad del Valle reconociendo la importancia de la calidad en los laboratorios para el cumplimiento de sus procesos misionales de Formación, Extensión y Proyección Social, Investigación y Generación del Conocimiento. Inicio en el año 2008 el reconocimiento de estos espacios de trabajo, definiendo así su número, ubicación, actividades y demás. Con la identificación y oficialización de los laboratorios en las Facultades de Ciencias Naturales y Exactas, de Salud, de Ingeniería y de las Sedes Regionales, desde la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional inició un trabajo dirigido a la mejora continua y la inclusión de los laboratorios al Sistema de Gestión de la Calidad – GICUV -.


Se desarrolló y dio a conocer el Plan de Condiciones Esenciales –PCE- como una herramienta de direccionamiento para el cumplimiento de la normativa nacional y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Durante la implementación del PCE el Área de Gestión de la Calidad lideró el proceso que se inició en las Facultades y recibiendo el apoyo de la Vicerrectoría de Investigaciones y la decanatura de las Facultades, algunos laboratorios le apostaron a este proceso.

El compromiso de los responsables de los laboratorios, permitió que se diera una mejora integral que incluyo la infraestructura, concientización del personal, mejor de los procesos etc., demostrando los beneficios que trae la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para el cumplimiento de los objetivos misionales de formación, investigación y extensión.

**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: 8.0
		Página: 36 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

Por el compromiso y liderazgo, en diciembre de 2014, la Facultad de Salud y la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, realizaron un acto de reconocimiento a 20 laboratorios (12 de Salud y 8 de Ciencias), que implementaron el Plan de Condiciones Esenciales con resultados sobresalientes.

Para el año 2015 y 2016 se ha contado con un proyecto general para los laboratorios de estas 3 Facultades que permita mejorar las condiciones de calidad en estos espacios. Dicho proyecto considera que los laboratorios de las Facultades deben cumplir con el Plan de Condiciones Esenciales de Calidad.

### 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, se informó sobre el estado de las ACPM. Para mayor información consultar el siguiente link.

<http://planeacion.univalle.edu.co/revision-por-la-direccion>

### 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.


Para medir la satisfacción de usuarios del año 2014 se modificó el procedimiento después de realizar un diagnóstico y proponer mejoras al proceso de gestión de mejoramiento. De acuerdo con el diagnóstico de que los modelos de calidad (GICUV y Acreditación) no estaban articulados y que los resultados de los informes que arrojaba el GICUV no llevaban en sí al mejoramiento de los procesos se plantearon acciones correctivas correspondientes a tomar la información de resultado de acreditación institucional para analizar sólo el comportamiento de la satisfacción de usuarios.

Para el informe, se tomó como base los resultados del informe de autoevaluación para la renovación de la Acreditación Institucional de Alta Calidad de 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: 8.0
		Página: 37 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

enmarcado en los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación –CNA-. El periodo correspondiente a la autoevaluación abarca del año 2005 al año 2012.

El informe de resultados de la satisfacción de usuarios, presentado en el informe de revisión por la dirección, se puede encontrar en el siguiente link:

<http://planeacion.univalle.edu.co/revision-por-la-direccion>

### **16.23. Revisión de Procesos (Auditorías internas de calidad).**

En el año 2014 se realizó seguimiento a los soportes y reporte de acciones del séptimo ciclo y se ejecutó el octavo ciclo de auditorías.

Para el octavo ciclo de auditorías, se modificó el procedimiento, se ejecutó de manera transversal por proceso, viéndose desde el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y con el enfoque de despliegue desde el proceso central a los procesos descentralizados, primero se priorizó los subprocesos que debían realizar revisión con base en los 13 procesos y después se priorizaron las dependencias que debían ser auditadas bajo muestreo. Frente a este nuevo procedimiento se elaborará un informe por proceso cuya responsabilidad por implementar las ACPM'S corresponderá al líder del proceso y aquellas que sean muy particulares se plantearán en las dependencias en las que se hayan visto.

### **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 año 2014 se realizaron importantes modificaciones en este programa; se realizó la actualización del Reglamento para Recepción y Trámite de las PQRS a través de la Resolución de Rectoría No. 1.285 Marzo 19 de 2014, se diferenció lo que corresponde a una PQRS de un estudiante de un asunto estudiantil del mismo, igualmente se estableció la diferencia entre lo que corresponde a PQRS para el ciudadano y el usuario de los servicios de lo que son dificultades administrativas que presentan los funcionarios docentes y administrativos frente a la gestión administrativa de la entidad. Toda esta información se encuentra publicada en el sitio web principal de la Universidad o directamente en el siguiente enlace: <http://quejasyreclamos.univalle.edu.co/>.

En el informe de la revisión por la dirección se presenta el comportamiento de este programa.

**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: 8.0
		Página: 38 de 41	
		Fecha de Emisión: Mayo 2016	

### **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 propuso la articulación de las estrategias de Buen Gobierno, PQR'S, Gobierno en Línea, Ventanilla Única y la Oficina de Atención al Ciudadano como fue evidenciado 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 propuso 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 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.

Durante el 2014 se generó la propuesta de diseño y estructuración de un Centro de Atención al Ciudadano – CAU el documento denominado: “Diseño e Implementación del Centro de Atención al Ciudadano en la Universidad del Valle”, el cual articula las estrategias de buen gobierno, gobierno en línea, antitrámites y mejoramiento de la atención al ciudadano en sí, a la fecha está pendiente implementar físicamente la propuesta elaborada.

### **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: [Normograma Institucional](#)

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



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

Código:  
MC-12-01-01

Versión:  
8.0

Página:  
39 de 41

Fecha de Emisión:  
Mayo 2016

### 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.

### CONTROL DE CAMBIOS

No.	DESCRIPCIÓN	FECHA
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,</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:

8.0

Página:

40 de 41

Fecha de Emisión:

Mayo 2016

No.	DESCRIPCIÓN	FECHA
	<p>Servicio de Salud, Seccional</p> <ul style="list-style-type: none"><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 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</li><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

**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:  
8.0

Página:  
41 de 41

Fecha de Emisión:  
Mayo 2016

No.	DESCRIPCIÓN	FECHA
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 obtenida de la reunión del Comité Coordinador de Control Interno de marzo de 2014.</li></ul>	Abril de 2014
7.0	<ul style="list-style-type: none"><li>Actualización en la totalidad del contenido en cada uno de sus capítulos, actualizando la información referente a cada resultado y avances del GICUV de acuerdo con el informe de revisión por la dirección del año 2014 y las conclusiones del mismo informe obtenidos de la reunión del Comité Coordinador de Control Interno.</li></ul>	Febrero de 2015
8.0	<ul style="list-style-type: none"><li>Se identifica al Modelo Integrado de Planeación y Gestión dentro de los referentes normativos en concordancia con el SITEDA.</li><li>Ajusta la visión, principios, propósitos y valores de la Universidad del Valle, según el Proyecto Institucional vigente.</li><li>Dentro de los objetivos de calidad, se relaciona el Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025, Planes Operativos Anuales, Planes Operativos Anuales de Inversión y Plan Programático 2016-2020.</li><li>Se cambia la Figura 1. Elementos del GICUV.</li><li>En el numeral 11. Servicios ofrecidos y usuarios en la universidad, se relaciona el sitio web: Centro de Atención al Ciudadano y lo relacionado a Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.</li><li>Se cambia el término de Auditorías internas de calidad por el Revisión de procesos.</li><li>Se actualiza los resultados del sistema de gestión integral de la calidad en la universidad (GICUV).</li></ul>	Mayo de 2016

**DEFINITIVA**

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