

Cartagena de Indias D.T y C.  
11 de Julio de 2007

Señores  
**COMITÉ EVALUADOR**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de Cartagena  
Ciudad.

Cordial saludo

Por medio de la presente estoy comunicando mi respuesta de aceptación a la entrega del trabajo de grado titulado **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA CORPORACIÓN UNIVERSIDAD LIBRE SEDE CARTAGENA AREA ADMINISTRATIVA”**, el cual será desarrollado por el estudiante Erich Guillermo Escobar Cuadrado como requisito para optar el título de Administrador Industrial.

Atentamente,

---

**MARIA CRISTINA BUSTILLO CASTILLEJO**  
C.C. 45.758.993 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T y C.  
11 de Julio de 2007

Señores  
**COMITÉ EVALUADOR**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de Cartagena  
Ciudad.

Por medio de la presente me permito hacer entrega formal del trabajo de grado titulado “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA CORPORACIÓN UNIVERSIDAD LIBRE SEDE CARTAGENA AREA ADMINISTRATIVA**”, el cual será desarrollado por el estudiante Erich Guillermo Escobar Cuadrado como requisito para optar el título de Administrador Industrial.

Atentamente,

**ERICH GUILLERMO ESCOBAR CUADRADO**  
C.C. 9'102.681 de Cartagena  
Código: 49199810747

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN  
LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA CORPORACION UNIVERSIDAD  
LIBRE SEDE CARTAGENA AREA ADMINISTRATIVA.**

**ERICH GUILLERMO ESCOBAR CUADRADO**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION INDUSTRIAL  
CARTAGENA DE INDIAS  
2008**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN  
LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA CORPORACION UNIVERSIDAD  
LIBRE SEDE CARTAGENA AREA ADMINISTRATIVA.**

**ERICH GUILLERMO ESCOBAR CUADRADO**

**Tesis de grado para optar al titulo de Administrador Industrial**

**Asesor**

**MARIA CRISTINA BUSTILLO CASTILLEJO  
Ing. Industrial  
Coordinadora y Auditora de Calidad**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION INDUSTRIAL  
CARTAGENA DE INDIAS  
2008**

**NOTA DE ACEPTACION**

---

---

---

---

---

---

**FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

*A Dios por brindarme sabiduría y vida,*

*A mi madre y mi abuela, por su infinito amor y apoyo incondicional,*

*A mi familia por su motivación en todos los proyectos que emprendo,*

*Y a todas esas personas que Dios coloco en mi camino para que me orientaran en el desarrollo de  
este proyecto.*

*Erich Guillermo Escobar Cuadrado*

## **AGRADECIMIENTOS**

Reconozco y agradezco a la Institución de Educación Superior Universidad Libre – Sede Cartagena, el apoyo prestado durante el desarrollo de este proyecto, con respecto al suministro de información vital para el avance del mismo y recursos necesarios para su ejecución; en especial al Presidente Delegado - Rector, Dr. Rafael Ballestas Morales por su constante colaboración.

A mi asesor de tesis la Dra. María Cristina Bustillo Castillejo por haberme brindado su incondicional y oportuna orientación, su asesoría técnica y vasta experiencia en el campo de la calidad.

A mi familia por brindarme su apoyo, por creer en mis capacidades, confiar en mis aptitudes y motivarme constantemente durante el transcurso del proyecto.

Y por ultimo pero no menos importante, a mi Universidad que ha sido el centro de mi saber y la que proporciono todos los conocimientos que me permitieron la elaboración y exitoso termino del proyecto.

## CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCION</b>	
<b>1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD LIBRE SEDE CARTAGENA AREA ADMINISTRATIVA.</b>	<b>18</b>
1.1 INTRODUCCION.	18
1.2 DIAGNOSTICO (EVALUACION INICIAL).	19
1.3 VALORACION.	42
<b>2. PLAN DE ACCION PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	<b>44</b>
2.1 NUMERAL 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	44
2.1.1 Numeral 4.1 Requisitos generales.	44
2.1.2 Numeral 4.2 Requisitos de la documentación.	44
2.2 NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	46
2.2.1 Numeral 5.1 Compromiso de la dirección.	46
2.2.2 Numeral 5.2 Enfoque al cliente.	46



<b>2.2.3</b>	<b>Numeral</b>	<b>5.3</b>	<b>Política de la Calidad.</b>	<b>47</b>
<b>2.2.4</b>	<b>Numeral</b>	<b>5.4</b>	<b>Planificación.</b>	<b>47</b>
<b>2.2.5</b>	<b>Numeral</b>	<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación.</b>	<b>48</b>
<b>2.2.6</b>	<b>Numeral</b>	<b>5.6</b>	<b>Revisión por la dirección.</b>	<b>49</b>
<b>2.3</b>	<b>NUMERAL</b>	<b>6.</b>	<b>GESTION DE LOS RECURSOS</b>	<b>50</b>
<b>2.3.1</b>	<b>Numeral</b>	<b>6.1</b>	<b>Provisión de recursos.</b>	<b>50</b>
<b>2.3.2</b>	<b>Numeral</b>	<b>6.2</b>	<b>Recursos humanos.</b>	<b>50</b>
<b>2.3.3</b>	<b>Numeral</b>	<b>6.3</b>	<b>Infraestructura.</b>	<b>51</b>
<b>2.3.4</b>	<b>Numeral</b>	<b>6.4</b>	<b>Ambiente de trabajo.</b>	<b>52</b>
<b>2.4</b>	<b>NUMERAL</b>	<b>7.</b>	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>53</b>
<b>2.4.1</b>	<b>Numeral</b>	<b>7.1</b>	<b>Planificación de la prestación del servicio.</b>	<b>53</b>
<b>2.4.2</b>	<b>Numeral</b>	<b>7.2</b>	<b>Procesos relacionados con el cliente.</b>	<b>53</b>
<b>2.4.4</b>	<b>Numeral</b>	<b>7.3</b>	<b>Compras.</b>	<b>54</b>
<b>2.4.4</b>	<b>Numeral</b>	<b>7.4</b>	<b>Producción y Prestación del servicio.</b>	<b>54</b>
<b>2.4.5</b>	<b>Numeral</b>	<b>7.6</b>	<b>Control de dispositivos de seguimiento y medición.</b>	<b>55</b>

<b>2.5</b>	<b>NUMERAL 8.</b>	<b>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA.</b>	<b>56</b>
<b>2.5.1</b>	<b>Numeral 8.1</b>	<b>Generalidades.</b>	<b>56</b>
<b>2.5.2</b>	<b>Numeral 8.2</b>	<b>Seguimiento y medición.</b>	<b>56</b>
<b>2.5.3</b>	<b>Numeral 8.3</b>	<b>Control del servicio no conforme.</b>	<b>57</b>
<b>2.5.4</b>	<b>NUMERAL 8.4</b>	<b>Análisis de datos.</b>	<b>57</b>
<b>2.5.5</b>	<b>Numeral 8.5</b>	<b>Mejora.</b>	<b>58</b>
<b>3.</b>	<b>DOCUMENTACIÓN PRINCIPAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD LIBRE SEDE CARTAGENA AREA ADMINISTRATIVA</b>		<b>59</b>
<b>3.1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.</b>		<b>59</b>
<b>3.2</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD.</b>		<b>61</b>
<b>4.</b>	<b>SENSIBILIZACION Y FORMACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>108</b>
<b>CONCLUSIONES.</b>			<b>109</b>
<b>RECOMENDACIONES.</b>			<b>110</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.</b>			<b>112</b>
<b>ANEXOS.</b>			<b>113</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>TABLAS</b>	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Valoración de cumplimiento.	<b>42</b>
<b>Tabla 2:</b> Correlación Procesos Vs numeral de la norma.	<b>78</b>
<b>Tabla 3:</b> Relación de servicios contratados por outsourcing	<b>80</b>
<b>Tabla 4:</b> Acuerdo de servicios por procesos	<b>86</b>

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURAS</b>	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Valoración de cumplimiento.	<b>43</b>

## LISTA DE ANEXOS

<b>Anexos</b>		<b>Pág.</b>
<b>Anexo A:</b>	Indicadores de gestión de calidad	<b>114</b>
<b>Anexo C:</b>	Fotos de actividades desempeñadas en la Universidad Libre sede Cartagena.	<b>118</b>
<b>Anexo D:</b>	Diapositivas de jornadas de sensibilización en la Universidad Libre sede Cartagena.	<b>119</b>
<b>Anexo E:</b>	Anteproyecto.	<b>127</b>

## RESUMEN

Para realizar el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Libre Sede Cartagena – área administrativa, fue fundamental el compromiso de la Dirección con el sistema para el éxito del proyecto. ¿Qué se hizo para lograr tal propósito? Se dio a conocer las ventajas que el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad y su posterior implementación generaría a la institución educativa. Una vez que la alta dirección miro los pros que este proyecto traería, inmediatamente gestiono todos los recursos necesarios para el diseño e implementación de este Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000.

Para comenzar con el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad debe realizarse como primer paso un diagnostico que refleje la situación actual de la empresa, con el objetivo de identificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma por parte de la Institución. Este diagnostico se divide en dos partes la primera se llama diagnostico y la segunda valoración. En la etapa de diagnostico es donde se describe y presenta la situación real y actual de la organización, mostrando paso a paso las respectivas recomendaciones para dar cumplimiento a los requisitos, y en la etapa de valoración se le asigna un valor para poder medir el grado de cumplimiento de los mismos. Una vez obtenidos los resultados del diagnostico se pudo identificar claramente que requisitos se cumplían y cuales no, además de la documentación con que contaba la organización y la faltante para la realización del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Finalizado el diagnostico y la valoración se procedió a la realización de un plan de acción, donde quedó establecido por cada numeral de la norma ISO 9001:2000 el responsable y su plan de acción a seguir para dar cumplimiento al mismo.

Para la elaboración de la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad y exigida por la norma, se realizo una plena identificación y levantamiento

de procesos, con la ayuda del Presidente Delegado Rector de la Universidad Libre, y de todas la personas que actuaban sobre los mismos (Titulares de procesos), para así tener una visión clara de su vinculación tanto vertical como horizontal y su secuencia dentro de la organización. En este levantamiento de procesos se identificaron 10 Macroprocesos, definidos así: 2 Macroprocesos estratégicos, 5 Macroprocesos claves y 3 Macroprocesos de apoyo. Se definieron y elaboraron los documentos soportes para cada uno de estos procesos, además de todos los procedimientos exigidos por la norma (ejemplo: Procedimiento de control de documentos, control de registros y acciones correctivas, entre otros) y aquellos que la empresa considero pertinentes.

Se hizo una descripción de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el cual se muestran: objetivos del proceso, responsable, proceso proveedor, procesos clientes, entradas, salidas, subprocesos, recursos (humano, infraestructura, ambiente de trabajo), numerales que aplican, indicadores de gestión, documentos aplicables externos e internos. Y por ultimo se realizo una matriz de interrelación entre los procesos de la Universidad Libre con respecto a la norma ISO 9001:2000.

Paralelamente al diseño del Sistema de Gestión de Calidad se realizaron campañas de sensibilización con respecto al beneficio que este sistema y su posterior implantación generaría a todos los funcionarios y a la Universidad Libre como institución educativa y prestadora de servicios. Durante el desarrollo de estas campañas de concientización, se brindo formación constante con respecto al conocimiento y aplicación de la norma.

## INTRODUCCIÒN

En un mercado como en el que se vive actualmente existe un alto grado de competitividad entre las empresas que lo conforman, sea cual fuere el sector al que estas pertenezcan, o cualquiera que sea la naturaleza de las mismas, su objetivo primordial es el de captar y mantener el mayor numero de clientes o consumidores posibles y restarle participación en el mercado a sus rivales directos.

Hasta hoy las empresas han ideado un sinnúmero de estrategias, formas y maneras para captar clientes y lograr que estos sean fieles al producto y/o servicio que ofrecen, pero es indiscutible que el factor principal o determinante para lograr estos objetivos es el de ofrecer un producto y/o servicio de calidad, debido a que ésta constituye una ventaja competitiva y ayuda a lograr un mayor posicionamiento en el mercado.

Hoy en día no es suficiente con tener “buena calidad”, además de contar con esta, se hace necesario certificarla, y de allí que surjan sistemas y organismos de normalización que empiezan a ser el principal aval, o garantía en defensa de los consumidores, como lo son la serie de Normas ISO 9000.

La Universidad Libre – Sede Cartagena, es una institución de educación superior poseedora de una cultura de continuo perfeccionamiento y deseosa siempre de brindar la mayor satisfacción a las necesidades de sus clientes, para así llegar a ser una universidad líder a nivel nacional.

En aras de satisfacer a sus clientes, elevar y mantener su posicionamiento en el mercado, gestionarse bajo el principio de mejoramiento continuo y ser líder en el sector, La Universidad Libre – Sede Cartagena debe diseñar y posteriormente implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO



9001:2000, que asegure la calidad de los servicios administrativos que se ofrecen tanto a clientes internos como externos, por medio del establecimiento de un manual de calidad que incluya, política y objetivos de calidad, procedimientos, instructivos, formatos y registros, que guíen los procesos y los procedimientos de la empresa, e ir simultáneamente sensibilizando a todos los funcionarios en el conocimiento del sistema y las ventajas que este generaría.

Este diseño y posterior implementación de un Sistema de Gestión de Calidad generara confianza a los clientes actuales como potenciales, al saber que la universidad se gestiona orientada por un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, que existe un compromiso de los empleados por la búsqueda de mejoras continuas, tratando día a día de lograr la eficiencia por medio de estrategias coordinadas de trabajo en equipo, estandarización de funciones y procedimientos de las áreas que influyen directa e indirectamente en la calidad del servicio que se ofrece, además, la universidad se prepara para mejorar sus servicios, competitividad, disminuir costos por fallas o costos ocultos, eficiencia en la toma de decisiones (basadas en hechos), ofrecer un entorno de aprendizaje por medio de una gerencia del conocimiento, y mejora de la imagen corporativa.

# **1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD LIBRE SEDE CARTAGENA AREA ADMINISTRATIVA.**

## **1.1 INTRODUCCIÓN**

El diagnostico de la situación actual es el primer paso que se debe realizar para poder comenzar con el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, y este consiste en una evaluación inicial la cual ayudara a comparar las actividades que realiza la empresa en la actualidad con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000. Los resultados de este diagnostico mostraran claramente el grado de cumplimiento de los requisitos de esta norma por parte de la institución.

Este diagnostico se divide en dos partes la primera se llama diagnostico y la segunda valoración. En la etapa de diagnostico es donde se describe y presenta la situación real y actual de la organización y en la cual se muestra como se están realizando las diferentes actividades en la misma, sin la debida implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. En esta etapa también se enmarcan las sugerencias o recomendaciones para eliminar las falencias, reforzar las actividades para lograr una eficiencia y eficacia en la prestación del servicio, y cumplir los requisitos presentados por la norma ISO 9001: 2000.

La etapa de valoración mide porcentualmente el grado de cumplimiento de los requisitos presentados por la norma ISO 9001: 2000 por parte de la organización.

Para valorar el cumplimiento de los requisitos presentados por la norma ISO 9001: 2000 en la Universidad Libre Sede Cartagena, se tomo como base una escala de (0%) cero por ciento al (100%) cien por ciento, en el cual el valor de (0%) evidencia que la organización no cumple el numeral analizado, y por el contrario, si el valor es del (100%) demostrara que la organización cumple en su totalidad el numeral analizado. De esta manera, a medida que se va ascendiendo en la escala, el porcentaje ira aumentando acorde con el cumplimiento de ese numeral por parte de la institución.

## 1.2 EVALUACION INICIAL

### NUMERAL 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

#### 4.1 REQUISITOS GENERALES

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>La Universidad libre sede Cartagena – área administrativa tiene plenamente identificados sus procesos, además de su secuencia e interacción dentro de esta. No obstante, estos procesos no se encuentran descritos y consignados en documentos que lo soporten y especifiquen su delimitación, actividades, objetivos del proceso, responsable, proceso proveedor, procesos clientes, entradas y salidas de estos procesos, subprocesos, recursos necesarios para su ejecución (humano, infraestructura, ambiente de trabajo), aparte de que no se han determinado los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de estos sea eficaz.</p> <p>La empresa actualmente cuenta con recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos, aunque no de una manera total y eficiente. Al momento del seguimiento, medición, análisis y mejora de estos, no se mantienen los debidos registros de estas actividades.</p>	<p>Toda organización debe tener plenamente identificados sus procesos además de secuencia e interacción, es muy importante que esta cuente con medios que soporten sus operaciones y métodos que aseguren como se llevará a cabo el control de todas sus actividades, por lo tanto es indispensable:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Realizar caracterizaciones de cada uno de los procesos del área administrativa.</li><li>✓ Establecer los métodos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejoras de los procesos del área administrativa.</li><li>✓ Gestionar los recursos necesarios para brindar apoyo a todas las actividades del área administrativa.</li><li>✓ Diseñar y redactar manual de calidad.</li></ul>

## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>La Universidad libre sede Cartagena – Área Administrativa no cuenta con una política de calidad, objetivos de calidad, los cuales direccionan los esfuerzos de todos sus funcionarios hacia las metas, no posee un manual de calidad, procedimientos plenamente identificados y documentados, que permitan facilitar el desarrollo, mejoramiento continuo y control de sus procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar política de calidad.</li> <li>✓ Elaborar objetivos de calidad, los cuales sean medibles, cuantificables y consistentes con la Política de Calidad.</li> <li>✓ Realizar un manual de calidad donde quede contenido política y objetivos de calidad, alcance del Sistema de Gestión, mapa de procesos que proporcione una visión global de los mismos dentro de la organización e indique de manera grafica su vinculación tanto vertical como horizontal, manuales de procedimientos, planos, instructivos, formatos y registros, Las exclusiones de puntos de la norma y el por que de estas exclusiones (Solo pueden ser excluidos los requisitos incluidos en el capítulo 7).</li> <li>✓ Diseñar y establecer un procedimiento documentado para el control de los documentos el cual defina la metodología a seguir para la elaboración de los procedimientos y su codificación dentro del Sistema de Gestión de Calidad, y que también determine los pasos para su revisión, aprobación y control.</li> <li>✓ Crear un procedimiento para el control de los registros.</li> </ul>

	<p>Este procedimiento aplica para todos los registros que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre y establece los mecanismos y directrices que se deben seguir para el control, identificación, acceso, almacenamiento, ubicación y retención de los registros del S.G.C, en el archivo de gestión, central e histórico.</p>
--	--

## NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>La Alta Dirección de la Universidad Libre está comprometida con el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua. No obstante, no se ha comunicado a los funcionarios de la organización la importancia del Sistema de Gestión y lo indispensable del cumplimiento de los requisitos de la norma, no se han establecido la política de calidad, ni los objetivos de calidad.</p> <p>La Dirección de la Universidad Libre no realiza revisiones del Sistema de Gestión de Calidad debido a que nunca ha contado con uno, aunque si realizan algunas revisiones periódicas para verificar el funcionamiento normal de la Institución y de esta forma garantizar la disponibilidad de recursos.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Establecer política de calidad y objetivos de calidad.</li><li>✓ Comunicar a la organización la importancia del Sistema de Gestión de Calidad y lo indispensable de cumplir con los requisitos de la norma.</li><li>✓ Realizar campañas de sensibilización donde se le exponga a todos los funcionarios la importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios.</li><li>✓ Comunicar a toda la organización la política y los objetivos de calidad por medio de afiches, boletines informativos internos, publicaciones seriadas, etc. e informar la importancia que generara el conocimiento, la comprensión y el cumplimiento de estas.</li><li>✓ Guardar evidencia de todas las actividades que se realicen dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad para dejar constancia del compromiso con la misma, a través de medios tales como: Formatos de asistencia a charlas de sensibilización, actas de reuniones, registros, actas de comités de calidad, reportes, carteleras informativas, entre</li></ul>

	<p>otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar revisiones del Sistema de Gestión de Calidad una vez sea establecido.</li> </ul>
--	--

## 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

<b>UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<p>La Universidad Libre sede Cartagena es consciente que los requisitos del cliente no son estáticos, por el contrario son muy fluctuantes y deben llevar un seguimiento especial para que se puedan cumplir. Este tipo de seguimiento es el que no se realiza en la universidad y como consecuencia de esto se presenta un desconocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, creando una incertidumbre al momento de la toma de decisiones y evidencia la ausencia de un enfoque hacia el mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asegurar que la alta dirección cuente con un enfoque al cliente.</li> <li>✓ Diseñar y establecer mecanismos para realizar mediciones permanentes de las necesidades y expectativas del cliente, y de los requisitos que espera sean cumplidos en el servicio que recibe por parte de la universidad o espera que mejoren.</li> <li>✓ Recoger datos iniciales de los requisitos del cliente y de la características del servicio ofrecido, con el objetivo de que las necesidades y expectativas del mismo sean definidas (en este ejercicio debe participar el cliente para ayudar a la revisión y verificación).</li> </ul>

### 5.3 POLITICA DE CALIDAD

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>La Universidad Libre sede Cartagena no ha establecido una política de calidad que direcciona todos los esfuerzos de los funcionarios hacia las metas y que demuestre el compromiso de la institución con la calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Establecer una política de calidad que refleje los objetivos que la Universidad quiere alcanzar.</li><li>✓ Revisar la política de calidad periódicamente.</li><li>✓ Dar a conocer la política de calidad a todos y cada uno de los funcionarios de la Universidad Libre y los beneficios que genera la aplicación de los principios plasmados en ella. ¿Cómo lograr la difusión y el entendimiento de la política a nivel organizacional? A través de boletines de información, colocación de carteles recordatorios o afiches, distribución de copias de la política de calidad a todo el personal (folletos), charlas de sensibilización.</li><li>✓ Establecer objetivos de calidad que sean cuantificables y acordes con la política de calidad para que permitan medir el grado de cumplimiento de cada uno los conceptos expuestos en esta.</li></ul>



#### 5.4 PLANIFICACION

<b>UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<p>La Universidad Libre sede Cartagena no ha establecido objetivos de calidad y no realiza planificación del Sistema de Gestión de Calidad debido a que no ha implementado uno.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Analizar cada proceso implicado en la prestación del servicio del área administrativa de la Universidad Libre o que influyan en la calidad del mismo, para establecer los objetivos que se quieren alcanzar, y a la vez identificar indicadores de gestión por procesos y dar valores cuantificables a los mismos.</li><li>✓ Establecer una planificación general donde se recopilen todos los objetivos indicando para cada uno de ellos: valor propuesto a alcanzar, el cargo o persona responsable de su cumplimiento y el plazo.</li><li>✓ Establecer una planificación específica por objetivo que incluyan: recursos necesarios para su logro, actividades necesarias y la frecuencia con que se realizan las mediciones de cada objetivo.</li></ul>

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>La Universidad Libre sede Cartagena tiene definidas las responsabilidades y autoridad dentro de la organización, y están comunicadas dentro de la misma, sin embargo como nunca se había implementado un Sistema de Gestión de Calidad en esta institución, actualmente no hay un representante de la dirección que asuma la responsabilidad general del Sistema.</p> <p>La institución cuenta con un manual de funciones en el cual se encuentran consignadas y definidas las responsabilidades y funciones básicas de los cargos administrativos y operativos, aunque este se encuentre desactualizado y no presente la situación real de la universidad.</p> <p>No existen métodos de comunicación formales entre procesos, algunos son verbales, lo cual genera malos entendidos, diferentes procedimientos para el desarrollo de una actividad y desinformación.</p>	<p>✓ Nombrar por escrito el representante de la dirección que asegure el diseño, implementación y el control del Sistema de Gestión de Calidad, además de mantener informada a la Dirección, asegurar que se tiene el enfoque al cliente en todos los niveles de la Organización. Esta labor puede ser realizada por (1) una persona dependiendo el tamaño de la institución, en el caso de la Universidad Libre sede Cartagena - área administrativa, puede ser manejada por una sola persona, debido a que es relativamente pequeña.</p> <p>✓ Actualizar el manual de funciones y suministrarlo a todo los funcionarios de la universidad para que conozcan las responsabilidades y autoridad propias de sus cargos.</p> <p>✓ Mantener constantemente informados a todo el personal de la universidad de los acontecimientos que ocurran en la organización, estableciendo mecanismos que faciliten la comunicación en todos los niveles de la organización.</p>

## 5.6 REVISION POR LA DIRECCION

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>La Universidad Libre sede Cartagena - área administrativa, realiza revisiones periódicas para inspeccionar su normal funcionamiento, pero estas no son realizadas al Sistema de Gestión de Calidad debido a que no cuenta con uno.</p>	<p>✓ Revisar a intervalos establecidos (los intervalos pueden ser hasta de un año de acuerdo a las necesidades de la organización), para identificar fallas en el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Se deben llevar registros de todas las revisiones.</p> <p>La información preliminar, base o de entrada para la revisión de la dirección deben incluir principalmente los reportes de auditoria de calidad (tanto interna como externa), retroalimentación del cliente (mediante el numero de quejas recibidas y formatos de calificación del servicio), las áreas que requieran mejoras, recomendaciones o cambios, conformidad del servicio, entre otras.</p> <p>Los resultados de estas revisiones permitirán asegurar la continua consistencia, adecuación y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, una mejor toma de decisiones, visualizar oportunidades para mejora, determinar la necesidad de cambios, revisar la política de calidad, monitorear los objetivos de calidad y realizar acciones para</p>

	la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, y de la prestación del servicio en cuanto a los requisitos del cliente.
--	--

## NUMERAL 6. GESTION DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISION DE RECURSOS

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>La Universidad Libre sede Cartagena – área administrativa suministra los recursos necesarios para realizar el trabajo requerido y operar de manera optima, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Estos recursos comprenden: Recursos humanos, infraestructura, ambiente de trabajo, y equipos necesarios para el funcionamiento normal de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Planear y revisar periódicamente los recursos para asegurarse que estén siendo suministrados y empleados de una manera adecuada y de acuerdo a las necesidades que presente la organización.</li><li>✓ Desarrollar nuevos métodos de trabajo o mejorar los actuales en caso de ser necesario, todo esto con el fin de mejorar continuamente.</li></ul>

### 6.2 RECURSO HUMANO

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>La Universidad Libre sede Cartagena – área administrativa posee un personal muy competente y preparado, capaz de realizar todas las actividades encomendadas y descritas en el manual de funciones y concernientes a su cargo.</p> <p>La universidad ofrece constantemente capacitaciones, cursos</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Establecer y revisar regularmente las competencias del personal de las diferentes áreas de la institución con el fin de mantener un recurso humano idóneo.</li><li>✓ Concientizar a todos los empleados en cuanto al conocimiento de la política y objetivos de calidad, y al</li></ul>

<p>y programas para la formación del personal, con el fin que mejoren sus habilidades, adquieran nuevos conocimientos y se mantengan actualizados, para mantener un perfil alto en todos sus funcionarios.</p> <p>La institución no realiza evaluación de las acciones tomadas, ni campañas de concientización al personal a cerca de la importancia de sus actividades y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos desde su puesto de trabajo.</p>	<p>entendimiento y compromiso con las mismas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitar constantemente a los funcionarios en cuanto a la norma ISO 9001:2000 y al Sistema de Gestión de Calidad, y los beneficios que traerá su implementación a la institución, lo imprescindible de la participación de cada uno de los funcionarios desde su puesto de trabajo, contribuyendo con: su experiencia, su servicio, su amabilidad y sus buenas comunicaciones, a fortalecer la imagen institucional y garantizar la satisfacción de todos los usuarios.</li> <li>✓ Llevar registro de todas las acciones desarrolladas.</li> </ul>
---	--

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

<b>UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<p>La Universidad Libre sede Cartagena proporciona la infraestructura necesaria (instalaciones, puestos de trabajo y equipos en general) para el desarrollo de las actividades, prestar un buen servicio y satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer los controles necesarios para mantener una infraestructura óptima mediante revisiones periódicas y evaluaciones de las necesidades y expectativas del usuario.</li> <li>✓ Llevar registro de todas las acciones desarrolladas.</li> </ul>

#### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

<b>UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<p>La Universidad Libre sede Cartagena cuenta con unos espacios adecuados para la prestación del servicio y siempre esta gestionando un ambiente de trabajo óptimo para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y funcionarios.</p>	<p>✓ Establecer los controles necesarios para mantener el ambiente de trabajo adecuado, mediante revisiones periódicas y evaluaciones de las condiciones en las cuales laboran los funcionarios, para así identificar las fallas, mejorarlas y garantizar que estos se sientan más cómodos en la realización de su trabajo.</p>

## NUMERAL 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (PRESTACION DEL SERVICIO)

### 7.1 PLANIFICACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>En la Universidad Libre sede Cartagena hay un procedimiento de planificación de la prestación del servicio, pero este no está documentado, al igual que muchos otros de los procesos y procedimientos de la institución, lo cual indica que no hay estandarización en los procesos ni en los procedimientos, generando diferentes formas para realizar una misma actividad, trayendo como consecuencias traumas y demoras al momento de la prestación del servicio.</p> <p>Para la planificación se debe tener en cuenta los requisitos especificados por el cliente, sus necesidades y expectativas y mantener registro de estos, para poder realizar una ejecución de planes acertada.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mantener registros y documentos de la planificación, para tener evidencia de que lo ejecutado este acorde con lo planeado.</li><li>✓ Establecer los requisitos especificados por el cliente y los controles necesarios para las actividades, verificación, seguimiento y las variables críticas en cada uno de los procesos.</li><li>✓ Definir un plan de acción a seguir y los métodos a utilizar para la realización y registro del proceso, para garantizar la calidad del mismo.</li></ul>



## 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>En la Universidad Libre sede Cartagena – área administrativa, todos los procesos están relacionados con el usuario e influyen en el servicio que se presta, ya sea directa o indirectamente.</p> <p>La institución no tiene debidamente redactados y consignados en documentos sus procesos y procedimientos, generando esto una pérdida de control y la ausencia de una mejora continua sobre los mismos.</p> <p>Es evidente que se tiene una buena determinación de los requisitos relacionados con el servicio, ya que a pesar de tener un contacto constante con la mayoría de sus usuarios y saber sus necesidades y expectativas, no se cuenta con una buena comunicación con los mismos y por este motivo se dificulta la revisión de los requisitos relacionados con el servicio. No se mantiene registros de las percepciones del servicio o sugerencias por parte del usuario, es decir, no existe una retroalimentación eficiente que permita implementar las debidas mejoras en la organización, ya que no se ha diseñado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseñar y establecer un procedimiento de quejas y reclamos, y de calificación del servicio, donde quede descrito que herramientas se van a emplear para la recolección de esos datos (sugerencias, quejas del usuario o calificación del servicio), frecuencia de recolección y funcionario responsable de su control.</li> <li>✓ Mantener registros de la revisión y comunicar a los interesados dichas revisiones.</li> </ul>

ni implementado un procedimiento y herramientas apropiadas para estas acciones.	
---	--

### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

<b>UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
En la Universidad Libre Sede Cartagena – Área Administrativa se excluye este numeral ya que las actividades desarrolladas en la empresa no contemplan el diseño y desarrollo.	

#### 7.4 COMPRAS

<b>UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<p>En la Universidad Libre Sede Cartagena – Área Administrativa, el Jefe de Compras es el cargo responsable de la administración, trámite y control de las solicitudes de compra, servicio o trabajo.</p> <p>No existe un procedimiento debidamente documentado para efectuar las compras, ni para la selección, evaluación y seguimiento de proveedores, lo cual indica que estos procedimientos se manejan de una manera muy informal. No se encuentran discriminados los criterios para poder efectuar las compras.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Diseñar y establecer un procedimiento de compras donde quede consignado objetivo, alcance, responsable, responsabilidades, formatos para el control de compras y de proveedores, criterios y control de registros, entre otros.</li><li>✓ Diseñar y establecer un procedimiento para seleccionar, evaluar y monitorear los proveedores de la universidad, al igual que los criterios básicos para la selección de estos, llevar registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción tomada que se derive de las mismas.</li></ul>

## 7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

<b>UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<p>La Universidad Libre Sede Cartagena cuenta en la actualidad con tres programas de pregrado (Derecho, Contaduría y Mercadeo), cuatro (4) postgrados y con una nómina de aproximadamente 40 empleados administrativos distribuidos entre los departamentos de Dirección, Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, Bienestar Universitario, Biblioteca, Admisiones y Registros, Adquisiciones y Suministros, Sistemas y Servicios Generales.</p> <p>Los funcionarios no tienen bien definidos sus roles y responsabilidades dentro de la empresa, ni tienen conocimiento suficiente de cual es su aporte a la calidad desde su puesto de trabajo, no se cuenta con procedimientos estandarizados que dirijan el trabajo que debe realizarse en las diferentes dependencias, por lo que se presentan traumas y demoras en la prestación del servicio a la comunidad universitaria.</p> <p>No hay sincronización entre los diferentes departamentos que influyen directamente en la calidad del servicio, lo cual evidencia la falta de sinergia entre estos, mostrando</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sensibilizar a todos los funcionarios de la importancia de su aporte a la calidad desde su puesto de trabajo.</li> <li>✓ Diseñar y establecer un mapa de procesos que muestre la vinculación individual de cada proceso de manera vertical y horizontal, además de sus relaciones e interacción dentro de la organización. Enfocar el sistema hacia los procesos.</li> <li>✓ Documentar el sistema, elaborando y consolidando los procedimientos de cada proceso, consignándolos en unos documentos específicos, para evitar que por una actividad en particular se ejecuten diferentes procedimientos, y así buscar una estandarización por procesos.</li> <li>✓ Actualizar y socializar el manual de funciones.</li> <li>✓ Realizar seguimiento, medición y mejoras permanente de procesos, con la ayuda de indicadores de gestión, buzón de sugerencias, formatos de calificación del servicio, encuestas personalizadas, entre otros, para medir el grado de cumplimiento de los requisitos del usuario y la eficiencia de los procesos de la organización.</li> <li>✓ Establecer política, objetivos y manual de calidad.</li> </ul>

claramente que no actúan bajo un enfoque basado en procesos.

Estos procesos no se encuentran definidos y consignados en documentos que los soporten y especifiquen su delimitación, actividades, responsables, procesos de soporte y recursos necesarios para su ejecución.

En la universidad no se realiza seguimiento, medición, y mejoras permanente de procesos y procedimientos, no existen indicadores u otra herramienta de medición.

Se esta operando sin Política de Calidad la cual direcciona los esfuerzos de todos los funcionarios hacia las metas y objetivos de la institución, objetivos de calidad que permiten medir el grado de cumplimiento de cada uno de los conceptos recogidos en la política, manual de calidad el cual contiene las directrices generales acerca del funcionamiento del sistema.

¿Que consecuencias trae esto? Traumas y demoras en la prestación de los servicios a los usuarios, ignorancia en el nivel de eficiencia de los procesos y procedimientos, desconocimiento del grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios, incremento de los costos ( por fallas, perdida de materiales o costos ocultos), disminución en la calidad del

<p>servicio, la NO participación de los clientes en las decisiones de la universidad, pérdida del control sobre los procesos y procedimientos los cuales afectan negativamente el cumplimiento de los requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios.</p>	
--	--

### 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

<b>UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<p>La Universidad Libre Sede Cartagena no cuenta con procedimientos para el control de dispositivos de seguimiento y medición en el área administrativa, ni guarda registros de estos ya que nunca ha establecido uno debidamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseñar y establecer un procedimiento para el control de los dispositivos de seguimiento y medición que ayuden a mantener la conformidad del usuario con respecto al servicio que se ofrece en la organización, y a conservar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.</li> <li>✓ Mantener registros de todas las actividades que correspondan al control de los dispositivos de seguimiento y medición.</li> </ul>

## NUMERAL 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
La Universidad Libre Sede Cartagena no planifica los procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio, y no posee registro alguno de estas actividades ya que no las realiza.	✓ Planificar la manera como se realizarán las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora que se emplearán dentro del marco del sistema de gestión en la Universidad Libre, estas serán aplicadas en actividades como: satisfacción del cliente, desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, conformidad de los procesos, procedimientos, prestación del servicio y cumplimiento de los requisitos a los usuarios.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
La Universidad Libre Sede Cartagena no cuenta con procedimientos ni herramientas para llevar a cabo el seguimiento, la medición, el análisis y las mejoras en el área administrativa, por lo tanto desconoce el grado de satisfacción del usuario, el cumplimiento de sus requisitos y la eficiencia de	✓ Diseñar procedimientos y herramientas de seguimiento, medición, análisis y mejora, que ayuden a conocer y mantener la conformidad del usuario con respecto al servicio que se ofrece en la organización, y a conservar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y

<p>los procesos y procedimientos en la organización.</p> <p>No guarda evidencia o registros de seguimientos o mediciones anteriores debido a que nunca se ha establecido una debidamente.</p>	<p>procedimientos que afectan la calidad del servicio, ya sea directa o indirectamente.</p> <p>✓ Mantener registros de todas las actividades de medición y seguimiento para ayudar a la mejora continua.</p>
---	--

### 8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

<b>UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<p>La Universidad Libre Sede Cartagena posee un bajo control del servicio no conforme ya que no cuenta con las herramientas necesarias para la detección de dichas no conformidades, no cuenta con un procedimiento documentado, ni registros para el tratamiento de las no conformidades generando incertidumbre acerca de las necesidades y expectativas de los usuarios y del grado de eficiencia de los procesos y procedimientos dentro de la organización.</p>	<p>✓ Establecer un procedimiento documentado donde quede descrito el trámite de las no conformidades, el cargo responsable, las herramientas que serán empleadas para el seguimiento y medición, periodicidad, y donde quedaran registradas y almacenadas dichas mediciones para el tratamiento del producto no conforme.</p> <p>✓ Mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas para eliminarlas.</p>



#### 8.4 ANALISIS DE DATOS

UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
La Universidad Libre Sede Cartagena no realiza análisis de datos debido que actualmente no se mantienen registros de las actividades de seguimiento y medición.	✓ Realizar análisis de datos que provengan de la recolección previa de mediciones indicando claramente que áreas (administrativas) de la universidad requieren mejoras.

#### 8.5 MEJORA

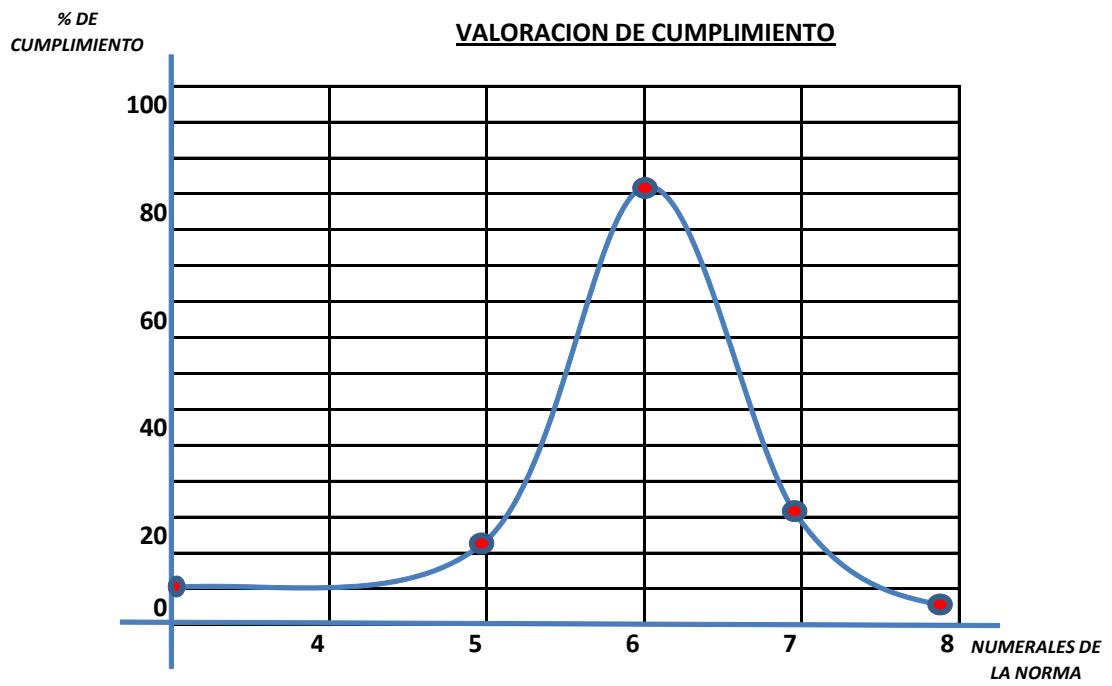
UNIVERSIDAD LIBRE - SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIONES
<p>La Universidad Libre Sede Cartagena efectúa ciertas mejoras de sus actividades y procedimientos, y toma algunas acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades encontradas, aunque no realizan acciones para evitar la recurrencia de estas. No mantienen registros, ni procedimientos documentados de estas actividades.</p> <p>La organización no determina las acciones preventivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y prevenir su concurrencia.</p>	✓ Diseñar y establecer un procedimiento documentado para las acciones correctivas, preventivas y mejoras, que permita revisar, determinar e implementar las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades actuales y potenciales, y poder planificar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de la organización.

### 1.3 VALORACIÓN

**Tabla 1:** valoración de cumplimiento.

<b>NUMERALES DE LA NORMA ISO 9001:2000</b>	<b>% DE CUMPLIMIENTO</b>
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>6.5%</b>
4.1 Requisitos generales	10%
4.2 Requisitos de la documentación	3%
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>19.33%</b>
5.1 Compromiso de la dirección	60%
5.2 Enfoque al cliente	15%
5.3 Política de Calidad	0%
5.4 Planificación	0%
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	40%
5.6 Revisión por la dirección	1%
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>82%</b>
6.1 Provisión de recursos	80%
6.2 Recursos humanos	75%
6.3 Infraestructura	82%
6.4 Ambiente de trabajo	91%
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (PRESTACION DEL SERVICIO)</b>	<b>25.4%</b>
7.1 Planificación de la prestación del servicio	40%
7.2 Procesos relacionados con el cliente	40%
7.3 Diseño y desarrollo	No aplica
7.4 Compras	30%
7.5 Producción y prestación del servicio	15%
7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición	2%
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>4.8%</b>
8.1 Generalidades	3%
8.2 Seguimiento y medición	4%
8.3 Control del servicio no conforme	8%
8.4 Análisis de datos	0%
8.5 Mejora	9%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>	<b>27.606%</b>

**Figura 1:** valoración de cumplimiento.



## **2. PLAN DE ACCIÓN PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.1 NUMERAL 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **2.1.1 Numeral 4.1 Requisitos generales.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector**

##### **Plan de acción:**

- ✓ Identificar plenamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Libre Sede Cartagena – Área Administrativa, y su aplicación, secuencia e interacción en la organización.
- ✓ Establecer los criterios necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.
- ✓ Realizar el seguimiento, medición, análisis y mejoras de los procesos en el área administrativa, para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos y procedimientos.
- ✓ Asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesarios para apoyar la operación de todas las actividades del área administrativa y el seguimiento de sus procesos.

#### **2.1.2 Numeral 4.2 Requisitos de la documentación.**

**Responsable: Coordinador de calidad**

##### **Plan de acción:**

- ✓ Diseñar y establecer un procedimiento para la recolección de la información y la elaboración de los documentos exigidos por la norma y los esenciales para la organización.

- ✓ Realizar política y objetivos de calidad
- ✓ Definir y describir los procesos, los cargos responsables y la manera como se deben realizar cada una de las actividades implícitas en los mismos.
- ✓ Identificar los subnumerales del numeral 7 que no aplican a la organización, registrar y justificar las exclusiones efectuadas.
- ✓ Utilizar las redes de información para el manejo y actualización de los documentos.
- ✓ Cerciorar que los funcionarios siempre manejen una información actualizada emitiendo boletines oportunos para informar cambios o nuevas versiones. Es importante mantener el mínimo de copias de los documentos, y una lista de las personas que usan la información.
- ✓ Destruir los documentos desactualizados y determinar cual es el nuevo documento a utilizar.
- ✓ Identificar quien debe realizar la revisión, actualización y aprobación de documentos.
- ✓ Garantizar que todos los documentos del Sistema estén siempre en óptimas condiciones y a disposición de las personas que lo van a utilizar.
- ✓ Almacenar todos los registros (físicos o magnéticos) que se requieran en la organización y que hagan parte del sistema de gestión. El tiempo de almacenamiento depende del tipo de registro, y es imprescindible que al guardarlos se realice de manera óptima para que no sufran deterioro, y se debe anotar los nombres de las personas que tienen acceso a estos.

## **2.2 NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**

### **2.2.1 Numeral 5.1 Compromiso de la dirección.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Establecer y publicar la política y objetivos de calidad para el conocimiento de todos los funcionarios.
- ✓ Realizar reuniones de sensibilización donde se de a conocer la importancia del entendimiento de la política y los objetivos de calidad, y lo indispensable de cumplir con los requisitos de la norma y de los usuarios.
- ✓ Guardar evidencia y llevar reportes de todas las actividades y revisiones que se realicen dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad.

### **2.2.2 Numeral 5.2 Enfoque al cliente.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector y titulares de procesos**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Establecer y mantener un contacto permanente con el usuario que permita saber que necesita, y si el servicio recibido cumple con sus requisitos y expectativas.
- ✓ Crear acuerdos de servicio, y procedimientos que apliquen al seguimiento de la satisfacción del usuario.
- ✓ Identificar o establecer de ser necesario métodos de comunicación con los usuarios para informarlos de los servicios prestados en la universidad como: página Web de la universidad, comunicados, circulares, uso de e-mails, publicación en carteleras, folletos, intranet, cartillas, centro de información y grupos focales.

- ✓ Crear procedimientos y metodologías que ayuden a la retroalimentación del usuario de los servicios de la universidad, a través del sistema de quejas y calificación del servicio, por medio de buzones ubicados en diferentes áreas de la universidad.

### **2.2.3 Numeral 5.3 Política de Calidad.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Definir claramente la visión de calidad de la universidad y consolidarla o plasmarla en la política de calidad. Mantener documentos de la misma.
- ✓ Publicar y socializar la política de calidad a través de: boletines de información, colocación de carteles recordatorios o afiches, distribución de copias de la política de calidad a todo el personal (folletos), charlas de sensibilización, entre otros, con el fin de que sea conocida y entendida por todos y cada uno de los funcionarios de la universidad.
- ✓ Realizar diferentes métodos de evaluación para verificar el grado de comprensión y entendimiento de la política de calidad a nivel organizacional. Ejemplo: quiz, crucigramas, sopas de letras, entre otras.
- ✓ Revisar la política de calidad periódicamente para determinar si las metas que se encuentran plasmadas en esta siguen siendo las más apropiadas para la organización.

### **2.2.4 Numeral 5.4 Planificación.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector y Coordinador de calidad**

**Plan de acción:**

- ✓ Establecer los objetivos de calidad que se quieren alcanzar teniendo en cuenta los requisitos y expectativas de los usuarios, y que sean acorde con la política de calidad.
- ✓ Publicar y socializar los objetivos de calidad, con el fin de que sean conocidos y entendidos por todos y cada uno de los funcionarios de la universidad.
- ✓ Planificar la realización del servicio a través de la definición del Mapa de Procesos, Caracterizaciones de los procesos, Subprocesos, Procedimientos, Formatos, Instructivos y acuerdos de servicio por medio de los cuales se determinaran las actividades necesarias para la adecuada prestación del servicio.
- ✓ Asignar indicadores de gestión a los objetivos de calidad para llevar un seguimiento de los mismos y a su vez de la política de calidad, documentar el proceso de medición de estos.
- ✓ Definir la planeación y los recursos a emplear para cada una de las etapas y establecer un plan de calidad, llevar los registros de los resultados de la planeación.

**2.2.5 Numeral 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector y Coordinador de calidad**

**Plan de acción:**

- ✓ Nombrar un representante de la dirección que asuma la responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad y asegure el diseño, implementación y el control del mismo.
- ✓ Definir las responsabilidades y autoridades para cada cargo del área administrativa de la universidad, así como su interacción por medio de un



organigrama que represente los distintos niveles de autoridad de la organización.

- ✓ Mantener constantemente informados a todo el personal de la universidad de los acontecimientos que ocurran en la organización, realizando reuniones periódicas sobre el desempeño del sistema de gestión con todos los funcionarios de la institución.

#### **2.2.6 Numeral 5.6 Revisión por la dirección.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector**

##### **Plan de acción:**

- ✓ Revisar constantemente la política de calidad, monitorear los objetivos de calidad y realizar acciones para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, y de la prestación del servicio en cuanto a los requisitos del usuario.
- ✓ Analizar los reportes de auditoria de calidad (tanto internas como externa), los resultados documentados de las inconformidades expresadas por los usuarios (quejas recibidas y formatos de calificación del servicio), el desempeño de los procesos, la documentación sobre acciones correctivas y/o preventivas realizadas, y a partir de los análisis realizados tomar las decisiones pertinentes.
- ✓ Retroalimentar los procesos con las inconformidades expresadas por los clientes.
- ✓ Efectuar evaluaciones periódicas de desempeño (en los procesos) e identificar las áreas de la organización que deben mejorar su eficiencia y eficacia.
- ✓ Documentar las fallas que se han presentado durante la implementación del sistema de gestión, las acciones (correctivas y preventivas) y decisiones para mejorar el sistema y sus procesos.

## **2.3 NUMERAL 6. GESTION DE LOS RECURSOS**

### **2.3.1 Numeral 6.1 Provisión de recursos.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Documentar un procedimiento donde quede descrito como se realizara la provisión de recursos, y donde quede planificado, como se harán las revisiones de los mismos para asegurarse que estén siendo suministrados y empleados de una manera adecuada y de acuerdo a las necesidades que presente la organización.
  
- ✓ Gestionar los recursos necesarios para diseñar, implementar y mantener el Sistema de Gestion de Calidad en la Universidad Libre – área administrativa.

### **2.3.2 Numeral 6.2 Recursos humanos.**

**Responsable: Jefe de recursos humanos y Coordinador de calidad**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Realizar un balance general de las competencias de todos los funcionarios en la institución y posteriormente comparar contra el perfil o el nivel que se requiere para el Sistema de Gestion de Calidad y para la institución misma, para luego realizar un análisis de las falencias encontradas y formar al personal en cuanto a esas deficiencias.
  
- ✓ Revisar regularmente las competencias del personal de las diferentes áreas de la institución y realizar programas de capacitación constantemente, con el fin de mantener un recurso humano idóneo.
  
- ✓ Capacitar a los funcionarios en cuanto a la norma ISO 9001:2000 y al Sistema de Gestion de Calidad.

- ✓ Concientizar a todos los funcionarios de la universidad en cuanto al conocimiento de la política y objetivos de calidad, y de su importancia dentro de la organización, por medio de charlas, reuniones y comités de calidad.
- ✓ Actualizar el manual de perfiles de cargos.
- ✓ Llevar registro de todas las acciones desarrolladas (programas de capacitación, cursos, seminarios, congresos, entre otros).
- ✓ Mantener registros que demuestren la educación, formación, habilidades y experiencias de todos los empleados.

### **2.3.3 Numeral 6.3 Infraestructura.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Realizar una inspección general en el área administrativa de la universidad y revisar por procesos cuales presentan falencia de espacios aptos para la atención de los usuarios, ventilación adecuada, ergonomía, buena iluminación, recursos necesarios para el buen desempeño de las actividades, entre otros.
- ✓ Proporcionar todos los recursos necesarios para permitirle al personal un óptimo desempeño de sus actividades y el cumplimiento de los requisitos de los usuarios.

#### **2.3.4 Numeral 6.4 Ambiente de trabajo.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector**

##### **Plan de acción:**

- ✓ Garantizar un ambiente de trabajo adecuado, y los equipos y herramientas necesarias para realizar las labores, mediante revisiones periódicas y evaluaciones de las condiciones en las cuales laboran los funcionarios, para así identificar las fallas, mejorarlas y garantizar que estos se sientan cómodos en la realización de su trabajo.
  
- ✓ Considerar la ergonomía en los puestos de trabajo como un aspecto de vital importancia para un óptimo ambiente laboral y lograr un mejor desempeño de las actividades.

## **2.4 NUMERAL 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (PRESTACIÓN DEL SERVICIO)**

### **2.4.1 Numeral 7.1 Planificación de la prestación del servicio.**

**Responsable: Presidente Delegado - Rector**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Planificar todas las actividades necesarias para la prestación del servicio, esta planificación incluye: los requisitos del servicio, recursos necesarios, procedimientos a emplear, métodos de seguimiento y verificación y como se registrarán los resultados.
- ✓ Mantener registros y documentos de la planificación, para tener evidencia de que lo ejecutado este acorde con lo planeado.

### **2.4.2 Numeral 7.2 Procesos relacionados con el cliente.**

**Responsable: Coordinador de calidad y jefe de presupuesto**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Diseñar y establecer procedimientos de quejas y reclamos, y de calificación del servicio.
- ✓ Crear herramientas de retroalimentación (buzón de quejas y reclamos, pagina Web, entre otras) para la recolección de datos importantes de la percepción de los usuarios respecto al servicio y procedimientos de la universidad. Los buzones de quejas, reclamos y sugerencias deben ser colocados en lugares estratégicos de la universidad para facilitar el acceso de los usuarios.
- ✓ Revisar los requisitos de los usuarios para garantizar que la organización pueda cumplirlos, y llevar registros de todas las revisiones.

### **2.4.3 Numeral 7.4 Compras.**

**Responsable: jefe de compras**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Elaborar, documentar e implementar el procedimiento de compras y un procedimiento del comité de compras cuando los montos superen los (50) cincuenta salarios mínimos legales vigentes.
- ✓ Suministrar de manera oportuna y eficaz los elementos, servicios e insumos necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios académicos y administrativos.
- ✓ Elaborar, documentar e implementar el procedimiento de selección de proveedores donde quede determinado los criterios y la base para su selección.
- ✓ Elaborar, documentar e implementar un procedimiento de reevaluación de proveedores donde se describa como evaluar el desempeño de los proveedores en el suministro de bienes y servicios para un período específico, de manera que se pueda tomar la decisión de continuar con su vinculación comercial, suspenderla temporalmente o terminarla en forma definitiva.
- ✓ Documentar las no conformidades encontradas y manifestarlas al proveedor. Llevar registro de todas las acciones.

### **2.4.4 Numeral 7.5 Producción y prestación del servicio.**

**Responsable: Presidente Delegado – Rector, Titulares de procesos, Coordinador de calidad**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Determinar e identificar los procesos y procedimientos que intervienen en la prestación del servicio o que influyen en la calidad de este directa o indirectamente, y su interrelación.

- ✓ Establecer un mapa de procesos que muestre la vinculación de los procesos dentro de la organización.
- ✓ Sensibilizar a todos los funcionarios acerca de la importancia de su aporte a la calidad e infundir un espíritu de pertenencia hacia el mejoramiento de la misma desde su puesto de trabajo, aportando con su experiencia, servicio, amabilidad y buenas comunicaciones a fortalecer la imagen institucional y garantizar la satisfacción de todos los usuarios.
- ✓ Definir e implementar de manera consistente con las actividades de planeación, el seguimiento y el control de los procesos y procedimientos que hacen parte de los servicios que presta la universidad o influyen en su calidad, y mantener registro de lo realizado.
- ✓ Diseñar y establecer indicadores de gestión que ayuden a monitorear los procesos, procedimientos, y el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio.
- ✓ Establecer un sistema de información y métodos para asegurar una eficiente red de comunicación.

#### **2.4.5 Numeral 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.**

**Responsable: Titulares de procesos, Coordinador de calidad**

##### **Plan de acción:**

- ✓ Diseñar y establecer un procedimiento para el control de los dispositivos de seguimiento y medición que ayuden a mantener la conformidad del usuario con respecto al servicio que se ofrece en la organización.
- ✓ Mantener registros de todas las actividades que correspondan al control de los dispositivos de seguimiento y medición.

## **2.5 NUMERAL 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **2.5.1 Numeral 8.1 Generalidades.**

**Responsable: Presidente Delegado – Rector, Titulares de procesos, Coordinador de calidad**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Medir el grado de satisfacción o de conformidad del usuario con respecto al servicio que recibe y el nivel de eficiencia de los procesos y procedimientos en la Universidad Libre sede Cartagena – área administrativa, por medio de herramientas de medición como encuestas y evaluaciones tanto a los usuarios como al funcionamiento del sistema mismo, para posteriormente analizar los resultados y proceder a tomar los debidos correctivos y efectuar la mejora continua.

### **2.5.2 Numeral 8.2 Seguimiento y medición.**

**Responsable: Presidente Delegado – Rector, Titulares de procesos, Coordinador de calidad**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Diseñar procedimientos y herramientas que ayuden a conocer y mantener la conformidad del usuario con respecto al servicio, y el grado de eficiencia de los procesos y procedimiento que se encuentran en el área administrativa de la universidad.
- ✓ Evaluar y encuestar periódicamente a los usuarios para saber si el servicio que reciben cumple con sus requisitos y expectativas. Documentar los resultados y las acciones tomadas.
- ✓ Analizar los resultados provenientes de la medición y compararlos con los esperados, para posteriormente decidir que acciones correctivas y preventivas



se van a implementar en caso de que sean necesarias para eliminar las no conformidades y sus causas.

- ✓ Establecer indicadores de gestión que ayuden a la medición y al seguimiento de los procesos, procedimientos, y el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio y al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Planear las auditorias, documentar las responsabilidades y requisitos para la planeación y realización de estas, seleccionar auditores, definir los criterios, alcance, frecuencia y metodología de las auditorias.
- ✓ Documentar y llevar registros de los resultados de las auditorias y tomar acciones correctivas para eliminar las fallas del sistema y sus causas.

### **2.5.3 Numeral 8.3 Control del servicio no conforme.**

**Responsable: Titulares de procesos, Coordinador de calidad**

#### **Plan de acción:**

- ✓ Establecer un procedimiento que describa la metodología a seguir para identificar y controlar el Servicio no conforme, y determinar las acciones para cumplir con los requisitos establecidos.
- ✓ Detectar el servicio no conforme, canalizar la información (crear un formato de reporte de acción correctiva – preventivas y servicio no conforme), aplicar correctivos, reportar el servicio no conforme, consolidar la información.

### **2.5.4 Numeral 8.4 Análisis de datos.**

**Responsable: Presidente Delegado – Rector, Titulares de procesos, Coordinador de calidad**

**Plan de acción:**

- ✓ Analizar todas las entradas de datos que provengan de mediciones sobre la satisfacción del usuario o del desempeño de los procesos y procedimientos, y realizar los necesarios para mejorar los aspectos deficientes.
  
- ✓ Realizar seguimiento a todas las áreas de la universidad para identificar cuales requieren ajustes, mejoras, o identificar donde existen problemas, y llevar registro de todas las acciones.

**2.5.5 Numeral 8.5 Mejora.**

**Responsable: Presidente Delegado – Rector.**

**Plan de acción:**

- ✓ Identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Libre, al igual que definir acciones que le permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las estrategias correctivas para evitar su concurrencia o reincidencia, documentarlas realizarles un seguimiento y llevar registro de las mismas.
  
- ✓ Revisar la política de calidad periódicamente para tener conocimiento si esta acorde con las necesidades actuales de la organización.

### **3. DOCUMENTACIÓN PRINCIPAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD LIBRE SEDE CARTAGENA – ÁREA ADMINISTRATIVA.**

#### **3.1 INTRODUCCIÓN**

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad la norma ISO 9001:2000 demanda entre su documentación principal la elaboración de un manual de calidad, que describa el funcionamiento del sistema de gestión para los procesos administrativos de la Universidad.

El manual de calidad sirve como guía y contribuye a dirigir las actividades de la organización en torno a la calidad, este se refiere a procedimientos documentados del sistema de gestión destinados a planificar y gerenciar el conjunto de actividades que afecten la calidad dentro de la organización. Este manual igualmente debe cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de calidad requerida para esta organización, también deben ser agregados o referenciados al manual de calidad aquellos procedimientos documentados relativos al sistema de la calidad que no son tratados en la norma (procedimientos propios de la organización), pero que son necesarios para el control adecuado de las actividades de la institución.

Según la NORMA NTC-ISO: 9000, el manual de calidad es un documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización<sup>1</sup> y según la NTC-ISO: 8492 un documento que establece la política de calidad y describe el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.<sup>2</sup>

El diseño del manual de calidad de la Universidad Libre sede Cartagena área Administrativa y la documentación del Sistema de Gestión se encuentran publicados y ubicados en la página Web de la Universidad, [www.unilibre.edu.co](http://www.unilibre.edu.co), zona intranet, página de Gestión Documental, permitiendo a todas las personas el acceso libre de solo lectura a esta información desde cualquier punto de la red,

---

<sup>1</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Sistema de gestión de calidad fundamentos y vocabulario. Santa fe de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2002. P.21 NTC-ISO 9001

<sup>2</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Directrices para redacción de un manual de calidad. Santa fe de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2002. P.5. NTC-ISO 10013

permitiendo tener un conocimiento total del sistema de gestión y poder acceder a los procedimientos documentados, formatos y registros.



**UNIVERSIDAD LIBRE**

*MANUAL DE CALIDAD*



**INDICE**

- 1. INFORMACION DEL MANUAL DE CALIDAD**
  - 1.1 OBJETO
  - 1.2 ALCANCE
  - 1.3 EXCLUSIONES
- 2. INFORMACION DE LA UNIVERSIDAD**
  - 2.1 BREVE RESEÑA HISTORICA
  - 2.2 PRINCIPIOS Y VALORES DE LA UNIVERSIDAD LIBRE
    - 2.2.1 Ser y naturaleza de la universidad
    - 2.2.2 Misión
    - 2.2.3 Visión
    - 2.2.4 Políticas
    - 2.2.5 Objetivos
- 3. DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA ORGANICA**
  - 3.1 SUBSISTEMAS E INTERRELACIONES QUE CONFORMAN LA UNIVERSIDAD LIBRE
  - 3.2 ORGANIGRAMA
- 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD LIBRE**
  - 4.1 MAPA DE PROCESOS
  - 4.2 CORRELACION PROCESOS Vs NUMERAL DE LA NORMA
  - 4.3 POLITICA DE LA CALIDAD
  - 4.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD
  - 4.5 DESCRIPCION DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
    - 4.5.1 Requisitos generales
    - 4.5.2 Requisitos de la documentación
    - 4.5.3 Responsabilidad de la dirección
    - 4.5.4 Gestión de los recursos
      - 4.5.4.1 Provisión de recursos
      - 4.5.4.2 Recursos físicos y de infraestructura
      - 4.5.4.3 Recursos humanos
      - 4.5.4.4 Ambiente de trabajo
    - 4.5.5 Planificación del servicio
      - 4.5.5.1 Determinación y revisión de requisitos
      - 4.5.5.2 Comunicación con el usuario
      - 4.5.5.3 Compras
      - 4.5.5.4 Control de la producción y prestación del servicio
      - 4.5.5.5 Identificación y trazabilidad
      - 4.5.5.6 Propiedad del usuario
      - 4.5.5.7 Preservación del servicio
      - 4.5.5.8 Control de dispositivos de seguimiento y medición
    - 4.5.6 Satisfacción del usuario

MANUAL DE CALIDAD	Pág.
-------------------	------

4.5.7	Auditorias internas de la calidad
4.5.8	Seguimiento y medición de los procesos
4.5.9	Seguimiento y medición del servicio
4.5.10	Control del producto no conforme
4.5.11	Análisis de datos
4.5.12	Mejora
5.	<b>ANEXOS</b>
5.1	ANEXO 1. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS
5.2	ANEXO 2. ARBOL DE PROCESOS
5.3	ANEXO 3. MATRIZ DE OBJETIVOS DE CALIDAD Vs. INDICADORES POR PROCESO
5.4	ANEXO 4. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

## **1. INFORMACION DEL MANUAL DE CALIDAD**

### **1.1 OBJETO**

El presente manual de Calidad tiene como objeto describir el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Libre para los procesos administrativos de la Universidad.

### **1.2 ALCANCE**

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Libre comprende los procesos administrativos de: Gestión de la Dirección, Administración de la Calidad, Gestión Financiera, Gestión Humana, Gestión de Admisiones y Registros, Bienestar Universitario, Gestión de la Biblioteca, Gestión de la Auditoria Interna, Gestión de Servicios Generales, Gestión Informática y, Gestión de Adquisiciones y Suministros.

### **1.3 EXCLUSIONES**

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad excluye el numeral 7.3 de la norma diseño y desarrollo, dado que no aplica por las características de los servicios que están previamente definidos en la reglamentación del Ministerio de Educación y de Salud.

## **2. INFORMACION DE LA UNIVERSIDAD**

### **2.1 BREVE RESEÑA HISTORICA**

La Universidad Libre tuvo su origen en la Universidad Republicana en Bogotá a finales del siglo XIX, con la Facultad de Derecho. Las dificultades de comienzos de siglo, determinaron la necesidad de crear una nueva entidad que la sustituyera y



después de varios intentos, reformas y actividades cumplidas para alcanzar este propósito. Finalmente la Universidad Libre quedo jurídicamente constituida el 30 de octubre de 1913, y si bien en un principio su naturaleza jurídica fue de sociedad anónima, en el año 1947 a moción de Jorge Soto Del Corral se liquido aquella sociedad anónimo para transformarse en la actual Corporación Universidad Libre, mediante escritura pública No. 181 del 20 de enero de 1947, otorgada en la notaria 3ª del Circuito de Bogotá.

Las pocas acciones con la que contaba en 1913 no hicieron posible su inmediato funcionamiento, esto se dio solamente 10 años después, cuando la presencia de Benjamín Herrera al frente del proyecto de universidad, lo lidero con la suficiente inteligencia y decisión hasta conseguir el total respaldo de la histórica Convención Nacional Liberal de Ibagué, la que expidió el acuerdo No. 6 cuyo texto dice:

“Articulo 1. Recomendar a los liberales que en la medida de sus recursos presten decidido apoyo a la obra de fundación de la Universidad Libre.

“Articulo 2. Encarecer a los accionistas de la sociedad anónima encargada del establecimiento de la Universidad Libre busque la manera de hacer más eficiente la labor de propaganda para la colocación de acciones y la más pronta realización de tan importante obra docente.

Dada en Ibagué, a 3 de abril de 1922”

Elegido Presidente del Consejo Directivo, Benjamín Herrera, puso en marcha su ambicioso y novedoso programa dentro de la concepción de dotar a la universidad de sistemas académicos y docentes modernos, que no se restringiera a la enseñanza del Derecho y que fuera un centro eminentemente popular, dentro de una enseñanza con la más amplia libertad de cátedra, en la que tuviera juego el pensamiento libre y la investigación científica. A comienzos de 1923 se designo el profesorado de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas y así fue como la Facultad de Derecho empezó a funcionar en 1923 con todos los cursos. Simultáneamente

comenzaron sus actividades la Facultad de Ingeniería, la Escuela de Comercio, la Escuela de Artes y Oficios, la Escuela de Preparatoria (bachillerato) y la Facultad de Literatura y Filosofía.

Herrera, fijó con claridad los amplios fines nacionalistas y doctrinarios, y al respecto precisó: “La Universidad Libre, no debe ser foco de sectarismo, ni una fuente perturbadora de la conciencia individual; ese moderno establecimiento debe ser una escuela universal, sin restricciones ni imposiciones; ese hogar espiritual debe ser amplísimo templo abierto a todas las orientaciones del magisterio civilizador, y a todas las sanas ideas en materia de educación; nada que ate la conciencia a los prejuicios y a las preocupaciones; pero nada tampoco que atente contra la libertad y la conciencia del individuo. No vamos a fundar una cátedra liberal, sino una amplísima aula en la que agiten y se muevan, con noble libertad, los temas científicos y los principios filosóficos aceptados por la moderna civilización”.

Después de 80 años, hoy la Universidad cuenta con 166 programas académicos, con más de 20.000 estudiantes que reciben formación profesional, especialización y educación continuada en seccionales que tiene en las ciudades de Bogotá, Cali, Barranquilla, Cartagena, Pereira y Cúcuta y Socorro. Como carreras regulares además del Derecho, existen las Económicas, Ingenierías, Ciencias de la Educación, Contaduría Pública, administración de Empresas, Ciencias de la Salud, diplomados, postgrados y maestrías en las diferentes áreas.

La Sala General, máximo organismo de la Universidad Libre, por acuerdo No. 01 de junio 12 de 1997, adoptó el proyecto académico institucional que determina la misión y visión.

## 2.2 PRINCIPIOS Y VALORES DE LA UNIVERSIDAD LIBRE

### 2.2.1 Ser y naturaleza de la universidad

La Universidad Libre, concebida como una institución liberal a comienzos del siglo por su fundador el General Benjamín Herrera, ha tenido por misión procurar a los colombianos una educación inspirada en los principios de libertad de cátedra y el pensamiento científico, inscrita en una visión humanista de la educación superior.

En las palabras de su fundador se traduce la preocupación por la formación de los educandos en la tolerancia y en el sentido social de sus actividades.

**“...La Universidad Libre, no debe ser un foco de sectarismo; ni una fuente perturbadora de la conciencia individual, ese moderno establecimiento debe ser una escuela universal, sin restricciones ni imposiciones; ese hogar espiritual debe ser amplísimo templo abierto a todas las orientaciones del magisterio civilizador, y a todas las sanas ideas en materia de educación; nada que ate la conciencia a los prejuicios y a las preocupaciones; pero nada tampoco que atenté contra la libertad ni la conciencia del individuo. No vamos a fundar una cátedra liberal, sino una amplísima aula en que se agiten y se muevan, con noble libertad, los temas científicos y los principios filosóficos aceptados por la moderna civilización...”**

#### **General Benjamín Herrera.**

Hoy, cuando las transformaciones tecnológicas y culturales han impulsado cambios sustanciales en las relaciones sociales, la universidad sin apartarse del idearium que inspiró su creación, debe hacer énfasis en la formación de los estudiantes, no sólo en las áreas sociales, sino también en las áreas de la ciencia y la tecnología moderna, con el fin de formar profesionales humanistas, científicos y técnicos que han de colaborar en el proceso de modernización de la nación colombiana a cuya configuración y consolidación deben propender sus realizaciones académicas.

La Universidad Libre debe también, en esa perspectiva y ante los problemas de la sociedad colombiana, orientar su actividad a la conformación de una ética civil que parta del principio del respeto por las personas y las ideas ajenas, sin distinciones de ninguna clase, inspirada siempre en la necesidad de formar a sus educandos en las más altas calidades intelectuales y morales.

### **2.2.2 Misión**

La Universidad Libre como conciencia crítica del país y de la época, recreadora de los conocimientos científicos y tecnológicos, proyectados hacia la formación integral de un egresado acorde con las necesidades fundamentales de la sociedad, hace suyo el compromiso de:

- Formar dirigentes para la sociedad.
- Propender por la identidad de la nacionalidad colombiana, respetando la diversidad cultural, regional y étnica del país.
- Procurar la preservación del medio y el equilibrio de los recursos naturales.
- Ser espacio para la formación de personas democráticas, pluralistas, tolerantes y cultores de la diferencia.

### **2.2.3 Visión**

La Universidad Libre es una corporación de educación privada, que propende por la construcción permanente de un mejor país y de una sociedad democrática, pluralista y tolerante, e impulsa el desarrollo sostenible, iluminada por los principios filosóficos y éticos de su fundador, con liderazgo en los procesos de investigación, ciencia, tecnología y solución pacífica de los conflictos.

#### 2.2.4 Políticas

Los pilares académicos de la Universidad Libre son la investigación, la docencia y la proyección social, en este sentido la universidad incentivará y desarrollará los siguientes planes:

- Capacitación y formación permanente de sus docentes en pedagogía y en saberes específicos.
- Fortalecimiento de la investigación científica y formativa.
- Planificación del impacto de la comunidad universitaria en las comunidades regionales, nacionales e internacionales.

La actualización y modernización de la estructura académica y administrativa de la organización implica:

- Consolidación de la infraestructura física basada en planes de desarrollo a corto, mediano y largo plazo.
- Impulsar y aplicar los avances en el campo de la tecnología como plataforma de apoyo a los procesos académicos y administrativos de la universidad.
- Modernización de los procedimientos buscando su agilidad y su eficiencia.

#### 2.2.5 Objetivos

- Realizar investigación científica, técnica y tecnológica, en aquellos campos que demanden las zonas de influencia de la corporación, para buscar soluciones teóricas y prácticas que contribuyan al desarrollo y al progreso de los sectores educativo, económico, social y político de los colombianos.
- Adelantar programas de educación en diversas modalidades y niveles.
- Fomentar la cultura, la investigación, la formación profesional, la prestación de servicios de asistencia y promoción social, orientados a elevar el desarrollo socio-económico del país.

- Propiciar la integración de la corporación con otros sectores básicos de la actividad socio-económica, a nivel regional y nacional.
- Realizar intercambios educativos, culturales, científicos, artísticos y de servicios con entidades nacionales y extranjeras que conduzcan a la defensa de los principios y al cumplimiento de los objetivos de la corporación, dentro del contexto constitucional y legal colombiano.
- Promover la formación científica y pedagógica del personal docente e investigativo, que garantice la calidad de la educación en sus diferentes niveles y modalidades.
- Formar en el estudiante una conciencia crítica constructiva para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, con fundamento en la función social de la educación.
- Coadyuvar a la preservación de los recursos naturales.
- Auspiciar la capacitación y la educación continuada tendientes a la formación integral de los colombianos.
- Publicar periódicos, revistas, libros, folletos, editar videos y similares para divulgar las investigaciones, planes, programas y proyectos de la corporación.
- Buscar la formación de profesionales en todas las áreas del conocimiento, que sobresalgan por su entereza moral, excelencia académica, amor al estudio y a la investigación, decisión de luchar en defensa de la democracia, la libertad y la dignidad del hombre, y por tanto, personas tolerantes, respetuosas de las creencias y derechos de los demás.

### **3. DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA ORGANICA**

La Universidad Libre se representa en una estructura formal, donde sobresale la alta dirección académica y administrativa y la función de planeación, con lo que se forma una tríada que orienta los destinos de la universidad. Tiene un carácter nacional en

el que se destacan siete Seccionales, lo que se traduce en un sistema cuya administración es de gran complejidad.

Por otro lado, es importante resaltar la heterogeneidad de los elementos que conforman la estructura, los cuales y en materia de los procesos que tienen lugar en la universidad, deben ser evaluados y ponderados, por cuanto si bien intervienen en los mencionados procesos, no todos son igualmente importantes.

Mirando la organización como sistema se puede observar que cuenta con procesos de análisis de los insumos internos y externos del sistema y del proceso educativo que tiene lugar.

### **3.1 SUBSISTEMAS E INTERRELACIONES QUE CONFORMAN LA UNIVERSIDAD LIBRE**

Un sistema es la articulación de una serie de conjuntos organizados y relacionados entre sí, a los que individualmente también se les puede denominar sistemas y para los efectos de este escrito se denominarán subsistemas. A continuación se establecen los subsistemas organizacionales de la Universidad Libre, agrupados por afinidades y correlaciones con los productos y/o servicios prestados.

**Subsistemas Misionales:** Son aquellos que están relacionados con la razón de ser de la universidad, es decir los procesos, proyectos y actividades propias de formación, investigación y extensión.

**Subsistemas Complementarios o de Soporte Logístico del Servicio:** Son aquellos que soportan los procesos misionales de una forma directa; tienden a confundirse por su estrecha relación con procesos misionales.

Están conformados por el Subsistema de Bienestar Universitario, los Recursos Educativos, Informáticos y Tecnológicos, los Museos, las Granjas, Plantas y Estaciones Piloto, las Bibliotecas, las Relaciones Internacionales e

Interinstitucionales y el Subsistema de Admisiones, Registro y Control Académico para los niveles de formación tecnológica, pregrado, posgrado y educación continuada, en las modalidades de educación presencial, semi-presencial y a distancia. Incluso son parte de estos subsistemas, los procesos de identificación de usuarios, promoción de programas y servicios, y divulgación de resultados académicos y científicos.

**Subsistemas de Soporte Administrativo:** Son los encargados de apoyar los procesos misionales aportando directrices legales y administrativas, flujo de recursos financieros y personas calificadas para las tareas.

**Subsistemas de Soporte Básico:** Comprenden los sistemas, medios, actividades y procedimientos de información y comunicación.

**Subsistemas de Apoyo General:** Comprenden las operaciones logísticas, de apoyo y soporte general, procesos de diseño y construcción, mantenimiento, vigilancia, aseo y ornato de las instalaciones, equipos y mobiliario en general, así como la adquisición, inventario, distribución y reposición de equipos, muebles y materiales.

De forma transversal a todos estos subsistemas se encuentra el subsistema de Alta Gerencia, el cual incluye la Consiliatura, los Consejos Directivos, los Consejos Académicos, la Presidencia y sus Delegadas y las Rectorías Nacional y Seccionales.

El subsistema de Alta Gerencia es en realidad un suprasistema que define e integra los procesos y transfiere los lineamientos de esencia y estructura de la organización a todos sus subsistemas y partes, es decir, interconecta todos los procesos medulares. Está conformado por los sistemas de Planeación, Evaluación, Gestión, Liderazgo, el de Modelo Organizacional y el de Correlacionados.

Estos Subsistemas e Interrelaciones manifiestan la complejidad sistémica organizacional y la jerarquía de las políticas y decisiones institucionales para el logro



de la Misión, la Visión y el Proyecto Educativo, en un eje estratégico y temporal fijado en el Plan Integral de Desarrollo Institucional (PIDI).

A partir de lo expuesto anteriormente podemos afirmar que los componentes del Sistema de Gestión de Calidad, son en primera instancia los subsistemas complementarios o de soporte logístico del servicio y en segundo orden se encuentran los subsistemas de soporte administrativo, de soporte básico y de apoyo general, a través de los cuales se generan las condiciones y recursos para el normal funcionamiento de los procesos misionales.

De acuerdo a los subsistemas identificados, a continuación se presenta una breve descripción de los procesos que conforman los subsistemas y a su vez el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales hacen parte del suprasistema de la Alta Gerencia:

- **Proceso Gestión de la Dirección**

Comprende todas las acciones de orden estratégico y de toma de decisiones.

- **Proceso Administración de la Calidad**

Es el proceso que se ocupa de administrar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Proceso de Gestión Financiera**

Esta unidad de la organización comprende los procesos de Tesorería y Cartera, Contabilidad, Presupuesto y Almacén. Administra los recursos financieros, económicos y de infraestructura física de la universidad.

- **Proceso de Gestión Humana**

A través de este proceso se administra la planta de personal de la universidad Libre. Comprende las actividades de vinculación de personal, nómina, prestaciones sociales, desarrollo de competencias, capacitación y afines.

- **Gestión de Admisiones y Registros**

Administra los procesos de admisiones, matrículas y registro y control de notas de los estudiantes, asegurando la información para los usuarios.

- **Bienestar Universitario**

Este proceso se ocupa en suministrar un espacio para el desarrollo integral de la comunidad universitaria por medio del desarrollo de actividades de las diferentes áreas que la conforman, las cuales son cultura, salud, desarrollo humano, promoción socio-económica, recreación y deportes.

- **Gestión de la Biblioteca**

Es la encargada de administrar los recursos bibliográficos de la universidad y de prestar los servicios requeridos por la comunidad universitaria para su formación académica.

- **Gestión de la Auditoria Interna**

Se ocupa de velar por el funcionamiento de la universidad de acuerdo a las normas y acuerdos estatutarios y reglamentarios que la rigen.

- **Gestión Informática**

Administra los recursos informáticos de la universidad, brindando apoyo y soporte a las diferentes unidades académicas y administrativas de la universidad en la prestación de servicios de instalación, mantenimiento, soporte de hardware, software y telecomunicaciones.

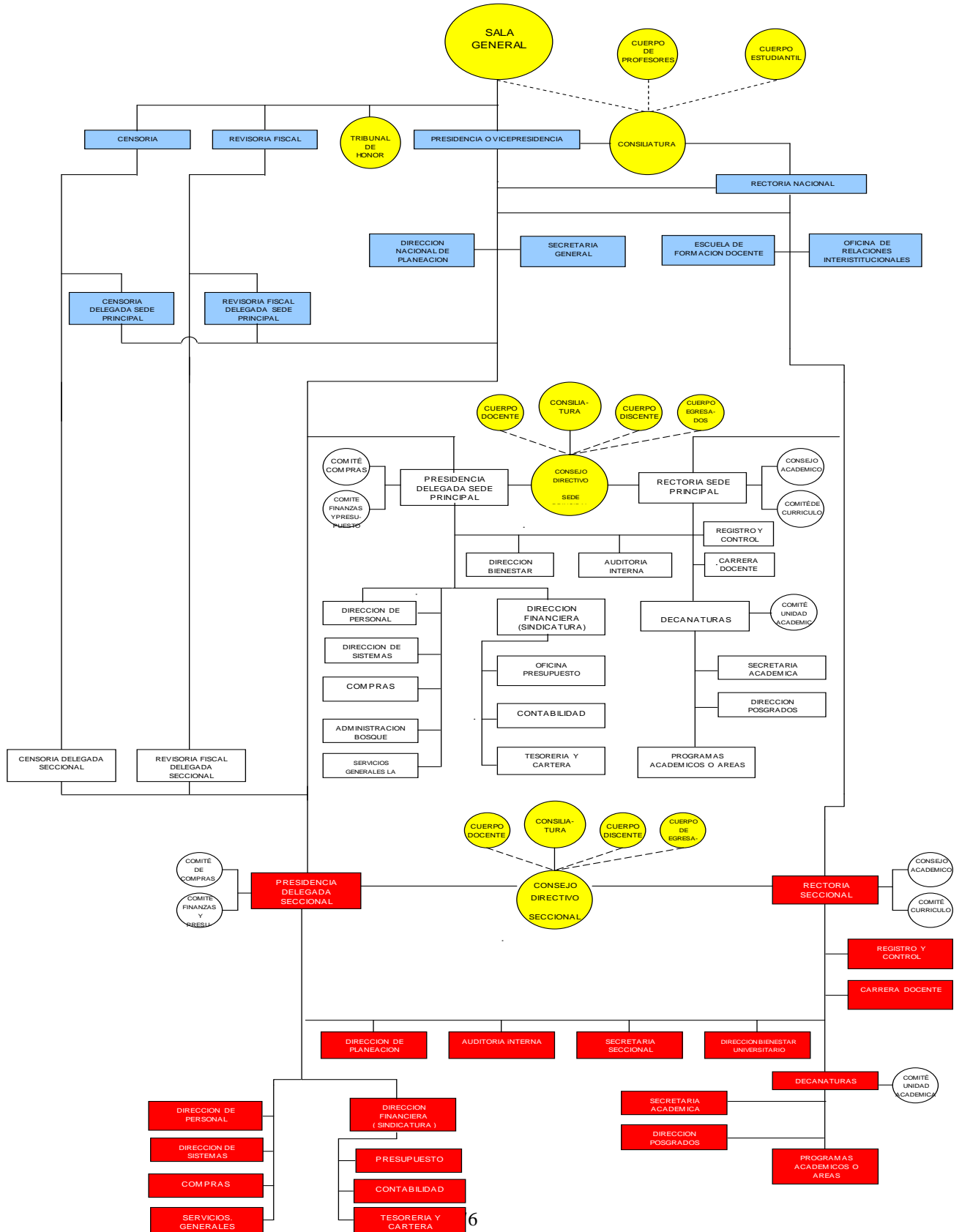
- **Gestión de Servicios Generales**

Se ocupa de las labores de servicios de: mantenimiento, cafetería, seguridad y audiovisuales.

- **Gestión de Adquisiciones y Suministros**

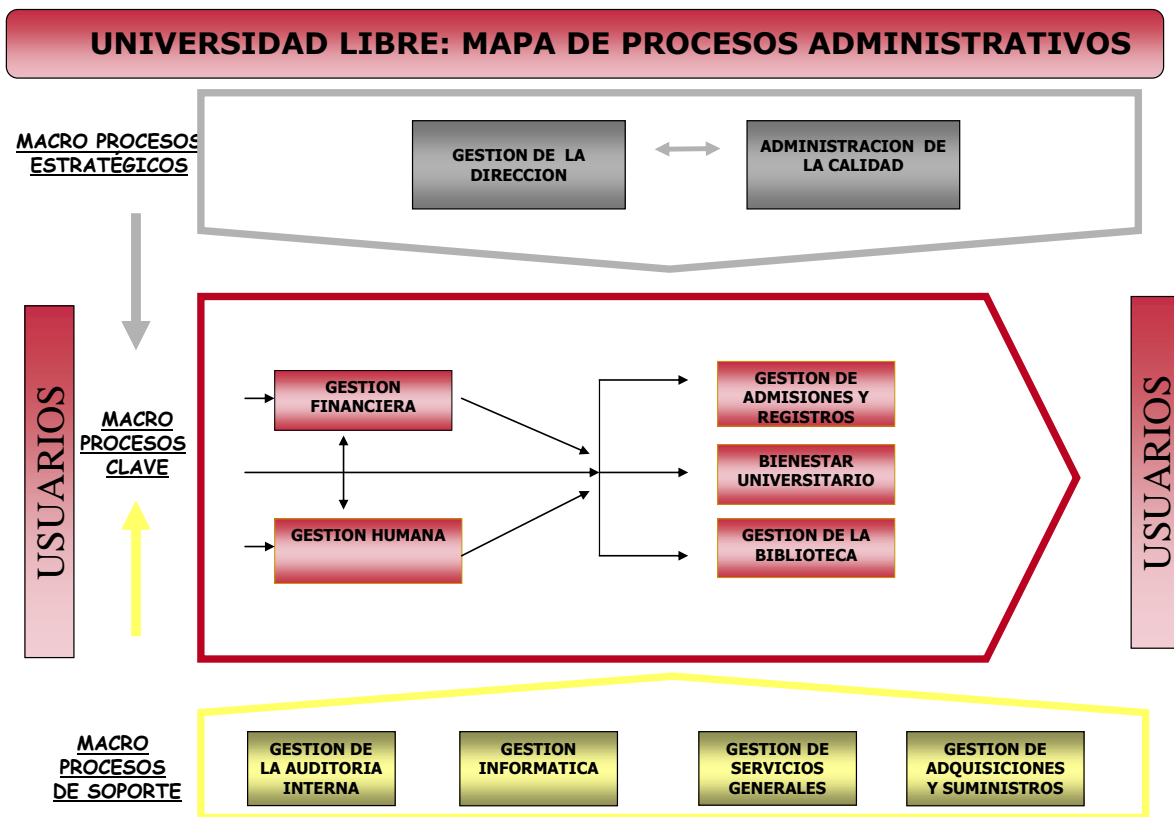
Gestiona las acciones para el suministro de bienes e insumos para el normal funcionamiento de la universidad.

3.2 ORGANIGRAMA



## 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD LIBRE

### 4.1 MAPA DE PROCESOS



El Mapa de Procesos de la Universidad Libre muestra las interrelaciones entre el macroproceso estratégico, clave y soporte, para la prestación de sus servicios y se observan en el gráfico anterior.

Los macroprocesos están conformados por procesos que se analizan con la caracterización de cada proceso que identifica el objetivo, entradas y salidas, procesos proveedores, procesos usuarios, subprocesos, recursos, responsables, requisitos legales, indicadores, requisitos de la Norma ISO 9001 y sus procedimientos para gestión y control. Los procesos se encuentran caracterizados como procedimientos estándar y procedimientos seccionales. Las caracterizaciones estándar aplican para los procedimientos de Gestión por la Dirección y Administración de la Calidad, teniendo en cuenta que a nivel nacional tienen las mismas entradas y salidas y la misma interacción con los demás procesos.

Los procedimientos claves y de soporte tienen caracterizaciones por seccional en razón a las diferencias en cuanto a recursos, tamaño e infraestructura que hace que cambien algunas entradas y salidas de los procesos. Las caracterizaciones del Sistema de Gestión de la Calidad, se pueden ver en el anexo 1. La correlación de cada uno de los procesos con respecto a los requisitos de la norma se presenta en la Tabla No. 2.

#### 4.2 Correlación Procesos Vs numeral de la norma

NUMERAL NORMA	Capítulo IV: Sistema de Gestión de la calidad		Capítulo V: Responsabilidad de la dirección						Capítulo VI: Gestión de los Recursos				Capítulo VII: Realización del producto					Capítulo VIII: Medición, análisis y mejora					
	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	
PROCESOS																							
GESTIÓN DE LA DIRECCION	X		X	X	X	X	X	X	X													X	X
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	X	X			X	X		X	X					X				X	X	X	X	X	X
GESTIÓN HUMANA	X				X	X	X		X	X		X				X		X	X	X	X	X	X
GESTION FINANCIERA	X				X	X			X		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTROS	X				X	X					X		X	X		X		X	X	X	X	X	X
BIENESTAR UNIVERSITARIO	X				X	X					X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA	X				X	X			X		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
GESTIÓN DE AUDITORIA INTERNA	X				X	X										X		X	X		X	X	X
GESTION DE INFORMATICA	X				X	X			X		X			X	X	X		X	X	X	X	X	X
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	X				X	X					X			X	X	X		X	X	X	X	X	X
GESTION DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	X				X	X					X			X	X	X		X	X	X	X	X	X

Tabla No. 2

#### 4.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

***“Es compromiso de la Presidencia Nacional de la Universidad Libre y todos sus colaboradores, lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, respondiendo a sus solicitudes de manera oportuna, eficaz, con actitud de servicio y cumpliendo con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios de los servicios que brindan sus unidades administrativas de: Gestión Financiera, Gestión Humana, Gestión de Admisiones y Registro, Bienestar Universitario y Gestión de la Biblioteca, asegurando el mejoramiento continuo en el desempeño de sus procesos”.***

#### **4.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

- Lograr que la percepción de la satisfacción por parte de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados por los procesos administrativos estén sobre un 65%, para el año 2007 y el 80% para el 2009.
- Atender en un 80%, los servicios solicitados de conformidad a los acuerdos de servicios establecidos.
- Mejorar en mínimo el 20% la gestión de atención de quejas respecto de la medición del semestre anterior.
- Cumplir al 100% los requisitos técnicos, legales y reglamentarios en la prestación de los servicios.
- Mejorar en un 5% el resultado de los indicadores que cumplieron las metas de eficacia definidas para los procesos, respecto al comportamiento del semestre anterior.

#### **4.5 DESCRIPCION DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

#### 4.5.1 Requisitos generales

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre cuenta con procesos, Subprocesos y procedimientos que realizan directamente las unidades administrativas de la universidad y se encuentran relacionados en el listado maestro de documentos. Algunos procedimientos se realizan por outsourcing los cuales se enuncian de acuerdo a la seccional.

Estos servicios son controlados por los procesos usuarios del servicio y por el Proceso de adquisiciones y suministros, a través del procedimiento de evaluación de proveedores. La relación de servicios contratados por outsourcing, se relaciona a continuación en la tabla No. 3:

SECCIONAL	BOGOTA	BARRANQUILLA	CALI	PEREIRA	CUCUTA	CARTAGENA	SOCORRO
Gestión de la Dirección	Revisoría Fiscal						
		Servicio de Focotcopiadora					
Gestión Financiera	Contabilidad	N/A	N/A	N/A	N/A	Contabilidad	N/A
Gestión Humana	Vinculación administrativa	N/A	N/A	Personal de apoyo temporal	Personal de apoyo temporal	N/A	N/A
Gestión de la Biblioteca	Servicio de Fotocopiado	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Gestión Informática	Mantenimiento preventivo y correctivo Interconexion	Mantenimiento preventivo y correctivo d equipos de cómputo	Soporte Técnico	Proveedor de página web (Servidor internet - Microtec)	N/A	N/A	N/A
Gestión de Servicios Generales	Seguridad Mantenimiento Correspondencia	1. Vigilancia 2. Mantenimiento de aires acondicionados. 3. Servicio de aseo intergral en Hospital de Bquilla	N/A	Seguridad (Estatal)	N/A	Seguridad Mantenimiento Correspondencia	N/A

Tabla No. 2

#### 4.5.2 Requisitos de la documentación



La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra publicada de manera oficial en la página Web de la universidad [www.unilibre.edu.co](http://www.unilibre.edu.co) zona intranet, página de Gestión Documental. En las seccionales y por condiciones de infraestructura, cada seccional tiene una herramienta de publicación para la consulta de los documentos, que se alimenta de la página de publicación principal. Esta metodología se describe en el procedimiento de control de documentos [ST-AC-01-P-01](#) del Proceso de Administración de la Calidad. Para el control de los registros se estableció el procedimiento de control de los registros [ST-AC-02-P-01](#). La actualización de los documentos y registros se puede consultar a través del Listado Maestro de documentos y el listado de control de registros.

Los procedimientos elaborados están codificados como: documentos estándar y documentos seccionales. Se codifican como documentos estándar cuando se comparten cada uno de los numerales que conforman el documento, salvo que en el numeral de procedimiento específicamente, pueden existir diferencias en razón a los recursos e infraestructura de las seccionales y en este numeral se registran las diferencias. Existen también documentos seccionales, se dan cuando las prácticas que se desarrollan en alguna seccional difieren de las otras por lo cual se encontrará el documento codificado y publicado en una carpeta para esa seccional.

La aprobación del Manual de Calidad corresponde al Presidente Nacional y al representante de la Dirección en la sede principal.

#### **4.5.3 Responsabilidad de la dirección**

El proceso de Gestión por la Dirección, construye, difunde y asegura los lineamientos para orientar los esfuerzos y acciones hacia el futuro preferido, basado en el liderazgo y la formulación de estrategias, a través de comunicaciones e instructivos emitidos por la Presidencia Nacional.

Por otra parte, a través del procedimiento para la planeación administrativa [ST-GD-01-P-01](#), se establece la metodología para realizar la planeación, ejecución,

seguimiento, evaluación y retroalimentación de los proyectos institucionales de la universidad, conforme a los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional PIDI.

El Presidente Nacional divulga a sus Presidentes Delegados, la política de calidad y les indica los lineamientos para su divulgación. Cada seccional con estos lineamientos realiza diferentes actividades de divulgación.

El proceso de Gestión por la Dirección, hace seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Libre, mediante las revisiones gerenciales semestrales, tal como lo describe su procedimiento de Revisión Gerencial [ST-GD-02-P-01](#).

Los representantes de la Dirección son los delegados de la Presidencia Nacional en la sede principal, seccional Barranquilla, seccional Cali, seccional Pereira, seccional Cúcuta, seccional Socorro y seccional Cartagena.

#### **4.5.4 Gestión de los recursos**

##### **4.5.4.1 Provisión de recursos**

El proceso de Gestión Financiera asegura la disponibilidad de los recursos para el eficiente funcionamiento de su Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la elaboración del presupuesto anual y se ejecuta de acuerdo al procedimiento de presupuesto CR-GF-01-P-01, el cual consolida las proyecciones elaboradas por los titulares de proceso, para atender sus planes de acción. Todas las actividades referentes a la elaboración y seguimiento del presupuesto, se rigen por las disposiciones contenidas en el Acuerdo No. 05 del 11 de Octubre del 2000.

##### **4.5.4.2 Recursos físicos y de infraestructura**

La Universidad Libre cuenta con 7 seccionales en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Cali, Pereira, Cúcuta, Socorro y Cartagena. Cada una de ellas cuenta con la infraestructura adecuada para la prestación de los servicios. A continuación se hace una breve descripción en cada una de ellas:

**Sede Principal.** En la ciudad de Bogotá funciona la Sede Principal la cual cuenta con 2 Campus universitarios ubicados en la Candelaria Calle 8 No. 5-80, y en el Bosque Popular Carrera 70 No. 53-40. Con un total de 40.959 m<sup>2</sup> metros cuadrados construidos distribuidos en aulas, oficinas, bibliotecas, laboratorios, salas didácticas de cómputo, espacios deportivos, auditorios, cafeterías, consultorios médicos y en general los necesarios para su funcionamiento.

**Seccional Barranquilla.** La ciudad de Barranquilla cuenta con dos (2) campus universitarios denominados Sede Norte y Sede Centro ubicados en el Km 7 antigua Vía Puerto Colombia y Cra 46 # 48 – 170, respectivamente. La Sede Norte presenta un área total de lote de 80.000 mts, de los cuales 12.782 M<sup>2</sup> son área construida en bloques administrativo, educativos, cafetería y biblioteca; 6.740 en área deportiva. La Sede Centro presenta un área total de lote de 6.868 M<sup>2</sup>, de los cuales 5.062 M<sup>2</sup> se refieren al área contraída en bloques administrativos, educativos, consultorio jurídico, cafetería; y 1.050 M<sup>2</sup> en área deportiva.

**Seccional Cali.** La Seccional se encuentra situada en la ciudad de Santiago de Cali con una sede ubicada en la diagonal 37<sup>a</sup> No. 3 – 29 del barrio Santa Isabel, con un área de 20.546 M<sup>2</sup>, cuenta con oficinas, aulas, auditorios, salas de sistemas, laboratorios, cafeterías, consultorios médico y psicológico y los elementos necesarios exigidos por las normas de calidad dadas por el Ministerio de Educación Nacional en lo concerniente a registro calificado y certificación de alta calidad.

**Seccional Pereira.** La Universidad Libre Seccional Pereira, está domiciliada en la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda y funciona en la carrera 7a con calle 40, Nro. 7 - 30 de dicha ciudad, en terrenos y construcciones de su propiedad que fueron cedidos por el departamento de Risaralda, con el fin específico bajo las

consideraciones que constan en la ordenanza Nro. 001 de noviembre 6 de 1973 de la Asamblea Departamental de Risaralda. La Seccional funciona en 2 sedes, Centro y Belmonte en un área física de 27.738 m<sup>2</sup>, distribuidos en aulas de clase, parqueaderos, cafetería, auditorio, agora, oficinas, baterías sanitarias, biblioteca, aulas de sistemas, laboratorios, con gran arborización y vegetación, con canchas de fútbol y de básquetbol, plazoletas y toda la dotación e infraestructura física requerida para su funcionamiento.

**Seccional Cúcuta.** La sede administrativa y académica de la seccional esta ubicada en la ciudad de San José de Cúcuta, en el centro norte de la ciudad entre las avenidas canal Bogotá y la intersección Benjamín Herrera, con una extensión de 10 hectáreas, consta de edificio de posgrados, edificio administrativo, zonas deportivas, parqueadero, salones del bloque 1 y del bloque 2, laboratorios, auditorio Felipe Ruán y el Salón Rojo, además la seccional posee un terreno a las afueras de la ciudad ubicada vía al corregimiento el pórtico, cll 14#k26-1 con un área de 10 hectáreas.

**Seccional Socorro.** Funciona en el municipio del Socorro S.S. capital de la provincia comunera, donde funciona el Campus Universitario Majavita, en un área total de 54 hectáreas, el campus esta distribuido en zonas definidas tales como: un bosque de conservación de 4hs. 12 hectáreas sembradas con café orgánico, 3 hectáreas del proyecto agro-silvo pastoril, la granja de producción limpia y el área académica que consta de la casona de la hacienda y el bloque moderno de aulas. Sus amplios espacios incluyen aulas, oficinas, bibliotecas, laboratorios, salas didácticas de cómputo, espacios deportivos, auditorios, cafeterías, consultorios médicos y en general los necesarios para su funcionamiento.

**Seccional Cartagena.** en la ciudad de Cartagena la universidad funciona en una casa republicana en el barrio tradicional pie de la popa, calle 30 No.20-177 con edificios de aulas anexos, cuenta con biblioteca, sala de sistemas, oficinas, auditorio, consultorio jurídico, centro de investigaciones, espacios deportivos, cafetería, enfermería, y en general los espacios necesarios para su funcionamiento.

El proceso de Servicios Generales, a través de sus procedimientos de mantenimiento CR-GS-01-P-01, CR-GS-01-P-02; brinda el servicio de mantenimiento para todas las dependencias de la universidad. Cada seccional tiene su procedimiento en razón a su tamaño, recursos e infraestructura.

Por otra parte y con el fin de atender adecuadamente las necesidades de los procesos a nivel de infraestructura se tiene el proceso de Adquisiciones y suministros con sus subprocesos de compras CR-GA-01-P-01 y Almacén CR-GA-02-P-01.

En cuanto a la plataforma tecnológica, la universidad cuenta con los sistemas operativos, software administrador de la base de datos y los sistemas de información SIUL I y II. Esta infraestructura se atiende con el procedimiento de Implantar Recursos de Hardware, Redes, Telecomunicaciones y Software CR-GI-02-P-01.

#### **4.5.4.3 Recursos humanos**

En la Universidad Libre se cuenta con personal idóneo y capacitado que cumple con las habilidades y competencias necesarias para el desempeño de su labor, las cuales son evaluadas bajo las disposiciones de Recursos Humanos referenciadas en el Procedimiento Gestión del Talento Humano ST-GH-02-P-01, y el procedimiento de Vinculación Administrativa ST-GH-01-P-01. La administración de la nómina se lleva a cabo mediante el procedimiento de Compensación y salarios ST-GH-03-P-01.

#### **4.5.4.4 Ambiente de trabajo**

Todo lo referente al manejo del ambiente de trabajo en los aspectos de salud ocupacional, seguridad e higiene industrial, se rige de acuerdo con lo descrito en el Programa de Salud Ocupacional, que maneja la Jefatura de Personal en Cartagena.

#### **4.5.5 Planificación del servicio**

En la Universidad Libre planificamos la realización del servicio a través de la definición del Mapa de Procesos, Caracterizaciones de los procesos, Subprocesos, Procedimientos, Formatos, Instructivos y acuerdos de servicio por medio de los cuales se determinan las actividades necesarias para la adecuada prestación del servicio.

#### 4.5.5.1 Determinación y revisión de requisitos

Para la definición de las condiciones de prestación de los servicios de los procesos administrativos se establecen los acuerdos de servicio, elaborados a partir del instructivo para determinar las necesidades y expectativas [ST-AC-07-I-01](#) y que a continuación se relacionan en la Tabla No. 4

No.	PROCESO	NOMBRE ACUERDO DE SERVICIO	CODIGO
1	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD	ACTUALIZACION DE LA DOCUMENTACION	ST-AC-01-AS-01
2	GESTION FINANCIERA	PAGOS	ST-GF-01-AS-01
3		FINANCIACION DE MATRICULA	ST-GF-01-AS-02
4	GESTION HUMANA	EXPEDICION DE CETIFICACIONES LABORALES	ST-GH-01-AS-01
5	GESTION DE ADMISIONES Y REGISTROS	ELABORACION Y ENTREGA DE CERTIFICACIONES ACADEMICAS	ST-GR-03-AS-01
6	BIENESTAR UNIVERSITARIO	ATENCION MEDICA Y PRIMARIA DE ENFERMERIA	ST-BU-01-AS-01
7		PSICOLOGIA	ST-BU-01-AS-02
8	GESTION DE LA BIBLIOTECA	SOLICITUD Y PROCESO TECNICO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO	ST-GB-03-AS-01
9	GESTION INFORMATICA	SERVICIO DE ADMINISTRACION DE SALAS DE COMPUTO	ST-GI-01-AS-01
10	GESTION DE SERVICIOS GENERALES	MANTENIMIENTO	ST-AC-01-AS-01
11		PRESTAMO DE EQUIPOS AUDIOVISUALES	ST-AC-04-AS-01
12	GESTION DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	COMPRAS	ST-GA-01-AS-01

**Tabla No. 4**

Por otra parte, los procedimientos del S.G.C. de la Universidad Libre, se encuentran relacionados en su totalidad en el listado maestro de documentos.

#### **4.5.5.2 Comunicación con el usuario**

Los requisitos del servicio se determinan por medio de los acuerdos y reglamentos estatutarios de la universidad, los acuerdos de servicio y los procedimientos que le apliquen, y se revisan a través del subproceso Satisfacción del usuario.

Para los servicios prestados por la universidad se cuenta con diferentes disposiciones de comunicación con los usuarios que informan acerca de nuestros servicios, tales como la página Web de la universidad, comunicados, circulares, uso de e-mails, publicación en carteleras, folletos, intranet, cartillas, centro de información y grupos focales.

La retroalimentación que recibimos por parte del usuario de nuestros servicios, la recibimos a través del sistema de quejas y calificación del servicio, por medio de los buzones ubicados en diferentes áreas de la universidad. Estas disposiciones se referencian en el procedimiento de quejas [ST-AC-04-P-02](#) e instructivo medición de la satisfacción del usuario [ST-AC-07-I-02](#).

#### **4.5.5.3 Compras**

En el procedimiento de Compras ST-GA-01-P-01, se establecen los datos que debe contener la información de compras de manera que describan de forma clara el producto o servicio solicitado. Todos los documentos de compras se revisan en la Jefatura de Compras y se aprueban por el delegado de la presidencia.

Con el Proceso de Adquisiciones y Suministros se implementaron los siguientes subprocesos y procedimientos, donde se describen, entre otras, las actividades necesarias para la evaluación, selección y reevaluación de proveedores:

- **Subproceso Proveedores**

Procedimiento Selección de Proveedores ST-GA-03-P-01

## Procedimiento de Re-evaluación de Proveedores ST-GA-03-P-02

Para verificar que los productos cumplen con los requisitos de la compra y estos sean liberados adecuadamente, en el proceso de Adquisiciones y suministros se establecen los siguientes Subprocesos:

- **Compras**

Procedimiento de Compras ST-GA-01-P-01

Procedimiento Comité-Compras ST-GA-01-P-02

- **Almacén**

Procedimiento de almacén CR-GA-02-P-01

El procedimiento de compras se rige conforme al Acuerdo No. 04 de Compras.

### **4.5.5.4 Control de la producción y prestación del servicio**

La Universidad Libre asegura internamente de manera controlada que la prestación de los servicios administrativos cumpla y supere las expectativas de nuestros usuarios; por esta razón, en la Universidad Libre se implementaron los procesos, subprocesos y procedimientos que se resumen en el árbol de procesos, Anexo 2.

### **4.5.5.5 Identificación y trazabilidad**

Los servicios que presta la Universidad Libre son identificados por medio de los acuerdos de servicio que se relacionan en el numeral 4.5.5.1. Igualmente establece la Guía para la identificación y trazabilidad [ST-AC-07-E-01](#), como medio para conocer el estado de realización de los servicios (estado de las solicitudes de servicio) en cada una de sus dependencias/procesos y en las etapas que le apliquen.

### **4.5.5.6 Propiedad del usuario**

La identificación, verificación y protección de los bienes que son propiedad del usuario se realiza a través de la aplicación de los controles descritos en los



procedimientos y disposiciones propias de cada unidad. La Universidad Libre establece la guía para determinar la propiedad del usuario [ST-AC-07-E-02](#), como medio para identificar, verificar y salvaguardar los bienes del usuario y sean utilizados en la universidad.

#### **4.5.5.7 Preservación del servicio**

La Universidad Libre realiza la preservación de algunos componentes tangibles de los servicios, mediante la aplicación del procedimiento de Almacén, donde se controlan los insumos necesarios para el buen funcionamiento de los procesos, con el fin de brindar elementos apropiados para la prestación de nuestros servicios. El manejo del almacén se describe en el procedimiento de Salida de Almacén CR-GA-02-P-02 y procedimiento Entrada a Almacén CR-GA-02-P-01.

#### **4.5.5.8 Control de dispositivos de seguimiento y medición**

Con el fin de proporcionar confianza en los datos que se obtienen de los dispositivos de medición en la prestación de los servicios del subproceso de Salud, el proceso de Bienestar Universitario realiza la calibración de instrumentos de medición (termómetros, balanzas), de acuerdo con lo establecido en el instructivo para verificación de dispositivos de medición servicio medico CR-BU-01-I-01.

#### **4.5.6 Satisfacción del usuario**

Con el fin de mejorar cada día la prestación de los servicios administrativos prestados por la Universidad Libre se elaboraron los acuerdos de prestación del servicio, el instructivo necesidades y expectativas [ST-AC-07-I-01](#), el instructivo de medición de la satisfacción del usuario [ST-AC-07-I-02](#) y el procedimiento para quejas y reclamos [ST-AC-04-P-02](#).

#### **4.5.7 Auditorias internas de calidad**

La Universidad Libre desarrolla el Programa de Auditorías Internas de la Calidad (2) dos veces al año, con el fin de determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que ayuden a mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual elaboró el procedimiento de Auditorías Internas de la calidad [ST-AC-03-P-01](#), que describe la metodología para la planeación y ejecución de las auditorías, al igual que la selección y calificación de los auditores internos.

Las auditorías internas de calidad se programan en función de la naturaleza y de la importancia de la actividad sometida a auditoría y se llevan a cabo por auditores internos de la calidad, independientes de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad que se va a auditar y que fue capacitado y seleccionado con la metodología establecida dentro del procedimiento.

Los resultados de las auditorías se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el proceso auditado. El Titular de proceso elabora lo más pronto posible las acciones correctivas de las deficiencias detectadas durante la auditoría.

Los resultados de las auditorías internas de la calidad, forman parte de la Revisión Gerencial y en ese ejercicio se hace el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas formulados para dar respuesta a los resultados de las auditorías internas.

#### **4.5.8 Seguimiento y medición de los procesos**

Su propósito es mantener el equilibrio organizacional determinando en forma sistémica y sistemática el estado real de los procesos con el fin de generar una acertada toma de decisiones. Hemos identificado indicadores que permiten hacer seguimiento a los resultados. El análisis de estos indicadores se realiza en la Revisión Gerencial Seccional y Nacional. Todos ellos se condensan en un consolidado de indicadores como resultado del proceso de seguimiento y medición y se representan en el anexo 3, Matriz de objetivos de calidad Vs indicadores por proceso.

#### **4.5.9 Seguimiento y medición del servicio**

El seguimiento y medición de las características del servicio se establece desde los acuerdos de prestación del servicio, donde se definen los criterios de aceptación y rechazo del servicio (declaración que un servicio es no conforme) y se le hace seguimiento y medición a los mismos.

#### **4.5.10 Control del producto no conforme**

La Universidad Libre ha establecido el procedimiento para el Control de Servicio No Conforme [ST-AC-04-P-01](#) donde identifica el servicio no conforme y define las acciones a seguir para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme se encuentran definidos en los Acuerdos de Prestación de Servicio.

#### **4.5.11 Análisis de datos**

Los insumos principales para el análisis de datos se obtienen de:

- La satisfacción del usuario, ver Instructivo Medición de la satisfacción del usuario [ST-AC-07-I-02](#).
- La conformidad con los requisitos del servicio de acuerdo a la medición y seguimiento de las características de los servicios definidas en los acuerdos de servicio y en indicadores formulados para los diferentes procedimientos.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Matriz de seguimiento de objetivos de calidad
- Reporte de quejas
- Reporte de calificación del servicio

#### **4.5.12 Mejora**

Su propósito es garantizar el aprendizaje y la mejora de los diferentes procesos por medio de la identificación de posibles causas de desviación, el establecimiento y ejecución de planes de acciones preventivas [ST-AC-06-P-01](#) y/o correctivas [ST-AC-](#)

[05-P-01](#) . Para este último analizamos la información proveniente del monitoreo de la percepción del usuario, de las auditorías internas y de los indicadores de gestión, entre otros. La Universidad Libre evidencia el mejoramiento continuo, a través de la eficacia del S.G.C., mediante la evaluación de los objetivos que cumplieron con las metas definidas para los procesos y los objetivos de calidad.

## **5. ANEXOS**

### **5.1 CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS**



## CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ADMINISTRACION DE LA CALIDAD

**CR-AC-01-CP-02**

**Versión 1**

**Fecha:**

Objetivo		Responsable/Autoridad		
ADMINISTRAR LAS HERRAMIENTAS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA OBTENER Y PORPORCIONAR INFORMACION QUE PERMITA PROYECTAR LAS ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS		COORDINADOR DE CALIDAD		
Proceso proveedor	Entradas	Subprocesos	Salidas	Proceso Cliente
GESTION DE LA DIRECCION	Revisión por la dirección, decisiones, lineamientos	Administración de la Calidad	Decisiones, planes de mejoramiento del SGC, asignación de recursos.	Comunidad Universitaria
TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Documentación, solicitud de elaboración, de modificación y de eliminación de documentos, resultados de seguimiento y medición, reportes de auditorías internas, Reportes de PQR.	Administración de los procedimientos mandatorios	Informe de resultados, acciones preventivas, acciones correctivas, oportunidades de mejora, actualización de documentos y del listado maestro de documentos,	Comunidad Universitaria
COMUNIDAD UNIVERSITARIA	Necesidades y expectativas	Satisfacción del cliente	Satisfacción de las necesidades, planes de mejoramiento, programas	Comunidad Universitaria
PARTES INTERESADAS EXTERNAS	Normatividad, solicitudes		Cumplimiento de normas, atención de solicitudes.	Comunidad Universitaria
PROCESOS ACADEMICOS	Necesidades y expectativas del cliente		Satisfacción de las necesidades, planes de mejoramiento, programas	Comunidad Universitaria
Recursos	Infraestructura	Recurso Humano	Ambiente de Trabajo	
	Instalaciones	Coordinador SGC	Espacio adecuado	
	Equipos de oficina	2 asistentes de calidad	Comunicaciones	
	Hardware y software		Iluminación	
Norma ISO 9001		INDICADORES		
Numerales 4.1, 4.2, 5.6, 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5		Quejas por proceso, Quejas resueltas, Quejas recurrentes, Disminucion numero de quejas, Nivel de satisfacion de los usuarios de bienestar universitario, Admisiones y registros, Financiera, Servicios generales, Informatica, Biblioteca Nivel de satisfacion total del usuario, Eficacia de las acciones correctivas implementadas, Eficacia de las acciones preventivas implementadas, Ejecucion del programa de auditorias, Oportunidad en los cambios en la documentacion.		
Documentos aplicables internos		Documentos aplicables externos		
Procedimiento planificación y realización de auditorías internas de calidad		Norma ISO 9001, versión 2000		
Procedimiento de acciones correctivas		Norma ISO 9000		
Procedimiento de acciones preventivas				
Procedimiento para el control del servicio no conforme				
Procedimiento de elaboración y control de documentos				
Procedimiento de control de registros				
Instructivo para la medición de la satisfacción del usuario				
Instructivo para determinar las necesidades y expectativas del cliente				
Procedimiento para manejo de quejas y reclamos				



## CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION DE LA DIRECCION

**CR-AC-01-CP-01**

**Versión 1**

**Fecha:**

Objetivo	Responsable/Autoridad
PLANIFICAR, CONTROLAR Y EVALUAR LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA ASEGURAR SU EFICACIA Y MEJORAMIENTO CONTINUO	PRESIDENTE NACIONAL, DELEGADOS DE LA PRESIDENCIA

**ALCANCE**

Proceso Proveedor	Entradas	Subprocesos	Salidas	Proceso Cliente
CONSILIATURA CONSEJO DIRECTIVO	Lineamientos, estatutos	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Gestión de la Dirección</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Planeación Administrativa</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Revisión por la dirección</div>	Planes de acción, metas y compromisos organizacionales, modificaciones al SGC.  Estados financieros aprobados, pagos autorizados, aprobación de presupuestos, políticas frente a la cartera, política frente a inversiones.  Decisiones y acciones de mejoramiento del SGC y sus procesos  Decisiones de mejora  Satisfacción de las necesidades, acciones de mejoramiento, programas, políticas, directrices  Directrices, políticas, estrategias, programas y proyectos  Adquisición de bienes y servicios  Agilidad y oportunidad en la Gestión por la dirección  Satisfacción del cliente y solicitudes atendidas  Solicitudes atendidas  Decisiones  Bienestar  Nómina aprobada, resoluciones, decisiones, contratos laborales	Comunidad Universitaria  Comunidad Universitaria y partes interesadas  Comunidad Universitaria y partes interesadas.  Comunidad Universitaria y partes interesadas.  Comunidad Universitaria  Comunidad Universitaria y Partes Interesadas Externas  Comunidad Universitaria  Docentes y estudiantes  Comunidad Universitaria  Comunidad Universitaria  Personal directivo, administrativo y docente
PRESIDENCIA NACIONAL	Direccionamientos estratégicos e instructivos presidenciales			
GESTION FINANCIERA	Solicitudes de recursos económicos, presupuestos consolidados para aprobación, portafolio de inversiones, estados financieros, informes de cartera, cuentas por pagar, Estados financieros.			
ADMINISTRACION DE LA CALIDAD	Informes de Revisión Gerencial Solicitud de recursos.			
GESTION DE AUDITORIA INTERNA	Informes de auditoria Solicitud de recursos.			
COMUNIDAD UNIVERSITARIA	Necesidades y expectativas			
PARTES INTERESADAS EXTERNAS	Normatividad Gubernamental, indicadores económicos, propuestas de asociaciones, convenios, alianzas estratégicas, peticiones de carácter social			
GESTION DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	Solicitud de compra, contratos Solicitud de recursos.			
GESTION INFORMATICA	Soporte técnico y asesoría en sistemas Solicitud de recursos.			
PROCESOS ACADEMICOS	Necesidades y expectativas, solicitudes diversas Solicitud de recursos.			
GESTION DE LA BIBLIOTECA	Información, solicitud de recursos			
GESTION ADMISIONES Y REGISTRO	Información y datos estadísticos para la toma de decisiones Solicitud de recursos.			
GESTION DE SERVICIOS GENERALES	Solicitud de recursos. Mantenimiento de las instalaciones y servicio de cafetería			
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Nómina, contratos de trabajo, resoluciones de sanciones y despidos, peticiones de los trabajadores, informes de personal. Solicitud de recursos			

Recursos	Infraestructura	Recurso Humano	Ambiente de Trabajo
	Instalaciones	Presidencia Nacional, Delegado de la Presidencia	Iluminación buena
	Equipos de oficina Hardware y software	Asistentes, secretaria, mensajeros	Silla ergonomica Espacio adecuado
<b>Norma ISO 9001</b>		<b>INDICADORES</b>	
Numerales 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 y 6.1		Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, ejecución de las actividades establecidas en el PIDI	
<b>Documentos aplicables internos</b>		<b>Documentos aplicables externos</b>	
Acuerdo de Compras, acuerdo de Auditoría, acuerdo de caja menor, acuerdo de Bienestar Institucional, Convención Colectiva, Reglamento Interno de Trabajo, acuerdo de bajas. Procedimiento Revisión por la Dirección, instructivos presidenciales.		Norma ISO 9001:2000, Normatividad del ICFES, CNA, CONACES, ICETEX, SNIES y demas entes Gubernamentales	



## CARACTERIZACION DE PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

**CR-AC-01-CP-06**

**Versión 1**

**Fecha:**

Objetivo		Responsable/Autoridad		
Administrar de manera eficaz, programas en las áreas de salud, desarrollo humano, recreación y deporte, cultura y promoción socioeconómica a través de los cuales se promueva el desarrollo de procesos formativos en complemento de los cognitivos, para lograr el desarrollo integral de los miembros de la comunidad Unilibrista, el respeto de su personalidad y la búsqueda de sentimientos de pertenencia hacia la Institución, con el propósito de responderle a la sociedad por el cultivo de los sentimientos, el espíritu y el saber humano.		Director de Bienestar Universitario		
Proceso Proveedor	Entradas	Subproceso	Salidas	Proceso Cliente
Gestión de la Dirección	Directrices, lineamientos, políticas y recursos	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">BIENESTAR UNIVERSITARIO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">SALUD</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">DESARROLLO HUMANO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">CULTURA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">RECREACION Y DEPORTE</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">PROMOCION SOCIECONOMICA</div> </div>	Programas, Planes de Acción, necesidades de recursos económicos, humanos	Comunidad Universitaria
Gestión Financiera	Recursos económicos e insumos		Ejecución de los Programas aprobados en el Plan de Acción	Comunidad Universitaria
Administración de Calidad	Asesoría, procedimientos mandatorios, análisis de los resultados		Procedimientos, informes, mejoras, planes de acción	Comunidad Universitaria y el Sistema de Gestión de Calidad
Gestión de Auditoría Interna	Recomendaciones para mejorar procedimientos		Planes de Mejoramiento	Comunidad Universitaria
Comunidad Universitaria	Expectativas y necesidades, solicitudes de servicio		Plan de Acción, servicios atendidos	Comunidad Universitaria
Partes Interesadas Externas	Normas, convenios, necesidades, solicitudes de servicios		Programas, participaciones culturales, deportivas, de investigación y proyección social, convenios, información	Comunidad Universitaria y partes externas interesadas
Gestión de Adquisiciones y Suministros	Instrumentos musicales, deportivos, vestuarios, muebles, equipos de cómputo, equipos de fotografía y audiovisuales, material didáctico, etc		Prestación de los diferentes servicios	Comunidad Universitaria
Gestión Informática	Soporte técnico y Mto		Cumplimiento de planes, servicios ágiles y oportunos	Comunidad Universitaria
Procesos Académicos	Necesidades y expectativas		Plan de Acción, servicios atendidos	Comunidad Universitaria
Gestión de Biblioteca	Necesidades y expectativas		Plan de Acción, servicios atendidos	Comunidad Universitaria
Gestión de Admisiones y Registro	Datos estadísticos		programas y campañas de salud, recreación, deportes, cultura y promoción socioeconómica	Comunidad Universitaria
Gestión de Servicios Generales	Apoyo logístico		Buen servicio y bienestar	Comunidad Universitaria
Gestión humana	Personal, salarios, capacitación		Motivación, atención adecuada a los usuarios.	Comunidad Universitaria
Recursos	Infraestructura		Recurso Humano	Ambiente de Trabajo
Recursos	Una oficina de Bienestar Institucional para atención a los clientes .	1 Director de Bienestar Institucional, 1 Cordinador de Area de Cultura, 1 Cordinador del Area Recreacion y Deporte, .	Espacios adecuados para la atención de los usuarios	
	Instrumentos musicales, elementos deportivos , recreativos y audiovisuales.	1 Psicólogo y 1 Enfermera.	Ventilación adecuada	
	Material didáctico para el servicio de Desarrollo Humano	3 instructores deportivos y 3 instructores culturales	Espacios para ensayos de grupos culturales y deportivos	
	Escenarios deportivos y culturales			
Norma ISO 9001		INDICADORES		
6.3, 6.2,7.2, 7.5, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5		Cumplimiento programa de verificación dispositivos de medición, Cumplimiento cronograma de actividades en salud, Cumplimiento cronograma de actividades en cultura, Índice de crecimiento de las actividades culturales, Cumplimiento cronograma de actividades en promoción socioeconómica, Nivel de ejecución de los actividades deportivas, Índice de crecimiento de las actividades deportivas, Nivel de asistencia psicológica, Participación en la inducción, Ejecución del presupuesto de inversión y Nivel de Cobertura Promoción y prevención.		
Documentos aplicables internos		Documentos aplicables externos		
PEI, Plan de desarrollo de Bienestar Universitario 2005 - 2014, Acuerdos Nos. 08/97, 10/99, 3/99, 11/99 y 12/99 Plan de Acción Presupuesto procedimiento del área de la salud, procedimiento para el área de la cultura, procedimiento para recreación y deporte, procedimiento para promoción socioeconómica, procedimiento para desarrollo humano.		LEY 30/92, DECRETO 2566/03, LINEAMIENTOS DEL CNA, LINEAMIENTOS DE ASCUN.		
<b>Revisó:</b>		<b>Aprobó:</b>		
Director de Bienestar Universitario		Delegado de Presidencia		
Firma:		Firma:		



## CARACTERIZACION DE PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTROS

**CR-AC-01-CP-05**

**Versión 1**

**Fecha:**

Objetivo		Responsable		
Registrar, mantener y controlar de manera eficaz la información que permita verificar el cumplimiento de las actividades que debe desarrollar el estudiante durante su vida académica		Jefe de registro y control		
Proceso Proveedor	Entradas	Sunprocesos	Salidas	Proceso Cliente
Gestión de la Dirección	Directrices, acuerdos, políticas.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">GESTION DE ADMISIONES Y REGISTROS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Inscripciones y admisiones</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Matricula Academica</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Registro y Control Academico</div>	resoluciones	Estudiantes, docentes y procesos académicos
Gestión Financiera	Parametros de fechas , derechos pecuniarios, valores de matriculas, e información de cartera		Estudiantes inscritos, matriculados estudiantes y aptos para examen	Estudiantes, docentes y procesos académicos
Administración de la Calidad	Lineamientos y metodología del sistema de gestión de la Calidad.		Procesos normalizados y adaptados al Sistema de Gestión de la Calidad.	Comunidad Universitaria
Gestión de Auditoría Interna	Recomendaciones		Mejora y Control	Comunidad Universitaria
Comunidad Universitaria	Necesidades y expectativas		Solicitudes atendidas, buen servicio, satisfacción al cliente	Comunidad Universitaria
Partes Interesadas Externas	Normatividad- Requerimientos de informes.		Información - Estadística	Procesos Académicos y partes interesadas.
Gestión de Adquisiciones y Suministros	Bienes y Servicios		Buen servicio - Bienestar	Comunidad Universitaria
Gestión Informatica	Soprte Tecnico y Mtto		Buen servicio - agil y oportuno	Comunidad Universitaria- Partes Externas interesadas
Procesos Académicos	Solicitud de infomación, Quejas y reclamos, Informes de docentes, aulas, infraestructura		Listados de admitidos, Listados de matriculados, listados de notas	Procesos Académicos y partes interesadas.
Gestión de biblioteca	Solicitud de infomación,		Informes de estudiantes matriculados y retirados	Estudiantes
Gestión de servicios Generales	Servicio de aseo, mantenimiento y vigilancia		Bienestar , instalaciones aseadas y buen funcionamiento	Comunidad Universitaria- Partes Externas interesadas
Gestión humana	Personal temporal y permanente. Solicitud de información		Informes de horas laboradas de docentes, Buen servicio	Comunidad Universitaria
Recursos	Infraestructura	Recurso Humano	Ambiente de Trabajo	
	Equipos de Computo, Redes, Impresoras	1 secretaria de Registro 1 jefe de registro y control, 1 auxiliar de registro y control.	Iluminación adecuada	
	Muebles de oficina, archivadores		Ventilación	
	Oficina adecuada para atención al público		Puestos de trabajo	
NORMA ISO 9001		INDICADORES		
6.3, 7.2, 7.5, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5		Capacidad de atencion tramite matricula		
		Satisfaccion del usuario		
		Cumplimiento en la entrega de notas		
		Cumplimiento en la entrega de constancias y certificados tramite de inscripciones		
		% de matriculasa con error		
Documentos Aplicables Internos		Documentos Aplicables Externos		
Reglamento estudiantil, plan de estudios de todos los programas, Acuerdo No. 12/98, procedimiento de admisiones y registros, procedimiento de matriculas, procedimiento de registro y control de notas, acuerdos de servicio		Norma ISO 9001, Ley 30 de 1992. Decreto 2566 de 2003		
		Normatividad ICFES		
		CNA - CONACES - ICETEX -		





## CARACTERIZACION DE LA GESTION DE BIBLIOTECA

**CR-AC-01-CP-07**

**Versión 1**

**Fecha:**

Objetivo		Responsable/Autoridad		
Administrar y mantener una colección bibliográfica actualizada para apoyar los procesos académicos de docencia, investigación y extensión por medio de recursos y servicios de información ágiles y oportunos a nuestros clientes		Director de Biblioteca		
Proceso Proveedor	Entradas	Subprocesos	Salidas	Proceso Cliente
Comunidad universitaria	Solicitud de préstamo de material Bibliográfico Solicitud de servicio de internet	Gestión de la Biblioteca	Préstamo de libros, servicio de internet	Comunidad universitaria
Comité de Biblioteca	Listado de requisición bibliográfica	Servicios al Público	aprobación de compra del material solicitado para la biblioteca	gestion adquisiciones y suministros
Partes interesadas externas (Editoriales)	Catalogos de material bibliográfico a la venta	Análisis Bibliográfico	Titulos y ejemplares seleccionados para adquisición	Comunidad universitaria
Gestion de adquisiciones y suministros	Formaliza los requerimientos de Biblioteca (material bibliográfico)	Desarrollo de colecciones	Material bibliográfico Requerido	Comunidad universitaria
Partes interesadas externas (Universidades)	Solicitudes de atención y convenios interinstitucionales de prestamo interbibliotecario		Consulta y préstamo de libros en dicha institucion	Comunidad universitaria interna y externa
Partes interesadas externas (Icfes - normas)	Normatividad vigente		Procesos regulados dentro de la biblioteca conforme a la normatividad	Comunidad universitaria
Gestion de la dirección	Directrices, políticas, respuesta a solicitudes		Cumplimiento de políticas, necesidades de recursos atendidas	Gestion de la direccion
Gestion financiera	Aprobacion de facturas		pagos	Partes interesadas externas, Gestion de la biblioteca
Administracion de la calidad	Información del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad		Procesos normalizados	Comunidad universitaria
Gestion informatica	Transferencias de equipos, Mto de los mismos.		Buen funcionamiento	Comunidad Universitaria
Bienestar Universitario	Comunicaciones sobre programacion de actividades		Participación	Empleados
Gestion de admisiones y registro	Información sobre estudiantes matriculados y docentes activos		Confirmación de la matricula del estudiante o de la vinculación de los docentes	Comunidad universitaria
Gestión de servicios generales	Adecuacion, mantenimiento y reparaciones locativas		Buen funcionamiento	Comunidad universitaria
Gestión de Auditoria Interna	Recomendaciones		Aplicación de recomendaciones	Comunidad universitaria
Gestion humana	Asignacion de personal		Buen funcionamiento	Comunidad Universitaria
Recursos	Infraestructura	Recurso Humano	Ambiente de trabajo	
	PUESTOS DE TRABAJO (3) Y COMPUTADORES (3)	3 auxiliares, 1 Directora de Bibliografica , 1 vigilante	Buena iluminacion, sillas ergonomicas, escritorios bien diseñados, buena ventilacion.	
	SALA DE LECTURA Y CONSULTA		Buena iluminacion, buena ventilacion.	
	Sala de internet (7 equipos)	Directora biblioteca	Buena iluminacion, buena ventilacion	
Norma ISO 9001		INDICADORES		
Sección: 6.3, 7.2, 7.5, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5		inversion, capacidad de puestos de lectura, indice de crecimiento en no. de titulos, proporcion de volumenes por alumno, perdida de material bibliografico, oportunidad en la induccion.		
Documentos aplicables internos		Documentos aplicables externos		
REG. ESTUDIANTIL, REG. DE LA BIBLIOTECA, P.E.I, PLAN DE EST. DE PROG. ACADEMICOS, PLAN DE DESARROLLO ACADEMICO Y ADMIN. 2004-2007, Acuerdo No. 3 de 1984. Procedimientos de Biblioteca.		Est. de calidad para bibliotecas de instituciones de ed. superior del ICFES, LEY 115 DE 1994, LEY 30 DE 1992, decreto 2566 de 2003, Politicas nacionales sobre calidad en la ed. superior (ICFES - CNA), N. ISO 9001 VERSION 2000,		



## CARACTERIZACION PROCESO GESTION FINANCIERA

**CR-AC-01-CP-03**

**Versión 1**

**Fecha:**

Objetivo		Responsable		
Administrar eficientemente los recursos financieros y económicos, atendiendo de manera oportuna los requerimientos de las unidades académicas y administrativas, en el desarrollo de las actividades que contempla el plan de desarrollo de la Universidad.		Director Financiero y Administrativo		
Proceso Proveedor	Entradas	Subprocesos	Salidas	Proceso Cliente
Gestión por la Dirección	Políticas, objetivos, metas, estrategias Proyección de presupuesto, acuerdos	GESTION FINANCIERA	Presupuestos, Estados Financieros, Analisis de cartera, portafolio de inversiones, cuentas por pagar Informe ejecución del presupuesto	Comunidad universitaria
Administración de la Calidad	Lineamientos y metodología para el sistema de gestión de la calidad Solicitudes de recursos	→ Presupuesto	Documentos, registros, procedimientos Informe ejecución del presupuesto	Comunidad universitaria
Gestión de la auditoría interna	Observaciones - Recomendaciones - Sugerencias Proyección de presupuesto Solicitudes de recursos		Aplicación recomendaciones, sugerencias Informe ejecución del presupuesto	Comunidad universitaria
Gestión del Recurso Humano	Nomina, proyección gastos de nomina, parafiscales, contratos, capacitación, asignación personal, Proyección de presupuesto Solicitudes de recursos	→ Contabilidad	Recursos económicos Informe ejecución del presupuesto	Empleados docentes y administrativos, EPS, fondos de pensiones, de cesantías, Cajas de Compensación, Sena, Icbf
Gestión de Informática	Soporte técnico Proyección de presupuesto Solicitudes de recursos		Informe ejecución del presupuesto, recursos económicos Gestión ágil y oportuna	Comunidad universitaria
Gestión de la Biblioteca	Información, solicitudes de recurso, Proyección de presupuesto		Informe ejecución del presupuesto, recursos económicos	Comunidad universitaria
Bienestar Universitario	Proyecto de Presupuesto, Solicitudes de recursos	→ Cartera	Informe ejecución del presupuesto, recursos económicos	Comunidad universitaria
Gestión de Adquisiciones y Suministros	Solicitud de compras, cotizaciones, contratos Proyección de presupuesto Solicitudes de recursos		Disponibilidad-reserva presupuestal Informe ejecución del presupuesto	Unidades administrativas y académicas
Gestión de Admisiones y Registro	Reporte a inscritos, admitidos y matriculados Proyección de presupuesto Solicitudes de recursos		Recibos de pago de matrícula, disponibilidad-reserva presupuestal, Informe ejecución del presupuesto.	Comunidad universitaria
Gestión de Servicios Generales	Servicio de aseo, mantenimiento, seguridad y vigilancia, proyecto de presupuesto Solicitudes de recursos	→ Tesorería	Informe ejecución del presupuesto, recursos económicos, disponibilidad-reservas presupuestales	Comunidad universitaria
Comunidad Universitaria	Necesidades y expectativas		Buen servicio, oportuno, satisfacción	Comunidad universitaria
Partes interesadas externas	Leyes, decretos, reglamentos, facturación, cuentas de cobro.		Declaraciones, Informes, pagos, aportes	El Estado en general y empresas privadas
Procesos Académicos	Necesidades y expectativas Proyección de presupuesto Cuentas por pagar		Buen servicio, oportuno, satisfacción, Informe ejecución del presupuesto Pagos a docentes	Comunidad universitaria
<b>Requisitos</b>	Infraestructura	Recurso Humano		Ambiente de Trabajo
	Instalaciones, puestos de trabajo, equipos de computo, impresoras, software de presupuesto, software de contabilidad y de cartera, internet.	Director Financiero, Auxiliar de Presupuesto, Contador, Tesorera, Aux. de Cartera, Secretaria.		Espacios e iluminación adecuados, computadores y software funcionales
Norma ISO 9001 6.1, 6.3, 7.5, 8.2, 8.4, 8.5		INDICADORES		
		Trámite de cuentas por pagar, Ejecución de ingresos, Entrega de estados financieros, Ejecución de la inversión, Recuperación de cartera ; Ejecución del presupuesto de gastos.		
Documentos aplicables internos		Documentos aplicables externos		
Procedimiento de Tesorería, Procedimiento de Cartera, Procedimiento de estados financieros, Procedimiento de Presupuesto, PEI, Estatutos de la Universidad, Acuerdo No. 05 de 2000 de Presupuesto, 04 de 1999 de Compras, No. 010 de 1998 Sindicatura, 08 de 1996 Bajas, 03 de Cajas Menores, Acuerdo No. 005 Fondo patrimonial SENA, Acuerdo No. 06 Reglamenta el destino de los rendimientos originados en el Fondo Patrimonial de Donaciones de la Universidad Libre.		Ley 30 de 1992, Decreto 2649/93, PUC, Régimen Contable, normatividad tributaria vigente, Normas ISO 9001, Régimen especializado de contabilidad.		



## CARACTERIZACION PROCESO GESTION HUMANA

**CR-AC-01-CP-04**

**Versión 1**

**Fecha:**

Objetivo		Responsable/Autoridad		
Proveer las necesidades de talento humano a los procesos del sistema de gestión de calidad y garantizar que sea competente e idóneo basado en criterios de educación, formación, habilidades y experiencia. Administrar la planta y novedades del talento humano.		Jefe de Personal		
Proceso Proveedor	Entradas	Subprocesos	Salidas	Proceso Cliente
GESTION DE LA DIRECCION	Políticas, lineamientos, directrices, acuerdos, decisiones y solicitudes	Gestión Humana	Cumplimiento de las políticas, acuerdos y requerimientos de la gestión del Recurso Humano	Comunidad Universitaria
GESTION FINANCIERA	Requerimientos de personal, recursos económicos	Vinculación Administrativa	Personal vinculado y pago de nómina	Comunidad Universitaria
ADMINISTRACION DE LA CALIDAD	Lineamientos y procedimientos mandatorios, guía, soporte		Elaboración de procedimientos, seguimiento y medición	Comunidad Universitaria
GESTION DE CONTROL INTERNO	Normas, procedimientos y recomendaciones		Cumplimiento de recomendaciones	Comunidad Universitaria
COMUNIDAD UNIVERSITARIA	Necesidades y expectativas		Procesos disciplinarios y planes de mejora	Comunidad Universitaria
PARTES INTERESADAS EXTERNAS	Normatividad, propuestas, requerimientos, convenios, afiliaciones		Cumplimientos de normas, respuesta requerimientos, firma de convenios y acuerdos	Comunidad Universitaria y partes interesadas externas
GESTION DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	Equipos, insumos, servicios	Gestión del Talento Humano	Condiciones para operar	Comunidad Universitaria
GESTION INFORMATICA	Soporte técnico		Condiciones para operar	Comunidad Universitaria
PROCESOS ACADEMICOS	Requerimientos de nómina, información para la elaboración de contratos		Pago de las nómina y personal vinculado	Comunidad Universitaria
GESTION DE LA BIBLIOTECA			Personal vinculado	Comunidad Universitaria
GESTION DE ADMISIONES Y REGISTRO	Información y requerimientos de personal	Compensación y Salarios	Personal vinculado	Comunidad Universitaria
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Requerimientos de personal, información			
GESTION DE SERVICIOS GENERALES	Mantenimiento de las instalaciones y servicio de cafetería		Condiciones para operación	Comunidad Universitaria
Recursos	Infraestructura	Recurso Humano	Ambiente de trabajo	
	COMPUTADOR	JEFE DE PERSONAL, OFICIAL DE PERSONAL	ILUMINACIÓN OPTIMA	
	INSTALACIONES		ESPACIO ADECUADO	
	PRUEBAS PSCOTECNICAS		VENTILACION Y TEMPERATURA ADECUADOS	
Norma ISO 9001		INDICADORES		
Sección: 5.5, 6.1, 6.2, 6.4, 7.5, 8.2, 8.4, 8.5		certificaciones laborales, evaluación de desempeño, vinculación, cumplimiento del plan de formación, ambiente de trabajo, pago cesantías		
Documentos aplicables internos		Documentos aplicables externos		
ESTATUTOS, PEI., CONVENCION COLECTIVA, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO		CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO NORMATIVIDAD LEGAL SENTENCIAS, DIRECTRICES DEL CNA Y CONACES		



## CARACTERIZACION PROCESO GESTION ADQUISICIONES Y SUMINISTROS

**CR-AC-01-CP-08**

**Versión 1**

**Fecha:**

Objetivo		Responsable		
Suministrar de manera oportuna y eficaz los elementos, servicios e insumos necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios académicos y administrativos		Director Administrativo y Financiero		
Proceso Proveedor	Entradas	Subprocesos	Salidas	Proceso Cliente
Gestión de la Dirección	Políticas, directrices institucionales-solicitudes de compra	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80px;">GESTION DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80px;">COMPRAS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80px;">ALMACEN</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80px;">PROVEEDORES</div>	Adquisición de bienes y servicios y cumplimiento de las políticas	Comunidad universitaria
Administración de la Calidad	Información del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad		Procesos normalizados	Comunidad universitaria
Gestión de la auditoría interna	Observaciones - Recomendaciones de mejora		Aplicación recomendaciones	Comunidad universitaria
Procesos Académicos	Solicitudes de compra		Adquisición de bienes y servicios	Comunidad universitaria
Gestión Financiera	Disponibilidades y reservas presupuestales - solicitudes de compra		Adquisición de bienes y servicios	Comunidad universitaria
Gestión humana	Selección y capacitación del personal - Solicitudes de compra		Adquisición de bienes y servicios - personal con	Comunidad universitaria
Bienestar Universitario	Programación de eventos, invitaciones a eventos y solicitudes de compra		Adquisición de bienes y servicios y participación en eventos	Comunidad universitaria
Gestión de la Biblioteca	Solicitudes de compra		Adquisición de bienes y servicios	Comunidad universitaria
Gestión de Admisiones y Registro	Solicitudes de compra		Adquisición de bienes y servicios	Comunidad universitaria
Gestión de Servicios Generales	Servicio de aseo, mantenimiento, seguridad y vigilancia, Solicitudes de recursos		Adquisición de bienes y servicios e instalaciones aseadas	Comunidad universitaria
Gestión Informática	Soporte técnico, solicitudes de compra		Adquisición de bienes y servicios	Comunidad universitaria
Proveedores	Cotizaciones		Adquisición de bienes y servicios	Comunidad universitaria
Recursos	Infraestructura		Recurso Humano	Ambiente de Trabajo
	Dos computadores, 1 impresora, 1 línea telefónica directa y 2 extensiones, 2 puestos de trabajo y muebles para atender adecuadamente la función	Director Administrativo y Financiero y Secretaria de la Dirección Administrativa y Financiera	Condiciones de iluminación, ventilación y temperatura apropiados	
Norma ISO 9001		INDICADORES		
6.3, 7.4, 7.5, 8.2, 8.4, 8.5		Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de compra - Cumplimiento acuerdo de servicio No.5		
Documentos aplicables internos		Documentos aplicables externos		
Procedimiento de selección de proveedores Procedimiento de compras Procedimiento de Comité de Compras Procedimientos de almacén Procedimiento de re-evaluación de proveedores Acuerdo No. 04 de marzo 3 de 1999.		Estatuto tributario, legislación comercial		



## CARACTERIZACION PROCESO GESTION INFORMATICA

**CR-AC-01-CP-09**

**Versión 1**

**Fecha:**

Objetivo		Responsable		
Mantener un alto nivel de cobertura de recursos y servicios tecnologicos, evaluando, adquiriendo e instalando con oportunidad y eficacia los recursos de tecnologia de informacion necesarios para el soporte de los procesos académicos y administrativos de la Universidad		Jefe de Sistemas		
Proceso Proveedor	Entradas	Subprocesos	Salidas	Proceso Cliente
Gestión por la Direccion	Políticas, directrices institucionales. Requerimientos de soporte a equipos de cómputo		Aplicación de las políticas, directrices, alineándolas a los proyectos de T.I. Atención y registro del soporte a equipos de cómputo	Comunidad universitaria
Administración de la Calidad	Procedimientos, lineamientos en Gestión de Calidad. Requerimientos de soporte a sistemas de información y equipos de cómputo		Aplicación de procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad. Atención y registro del soporte a equipos de cómputo	Comunidad universitaria
Gestión de la auditoria interna	Observaciones - Recomendaciones de mejora.		Aplicación recomendaciones	Comunidad universitaria
Procesos Academicos	Requerimientos de soporte a sistemas de información y equipos de cómputo		Atención y registro del soporte a equipos de cómputo	Comunidad universitaria
Gestión Financiera	Disponibilidades y reservas presupuestales. Requerimientos de soporte a sistemas de información y equipos de cómputo		Solicitudes de compra y adquisición de bienes y servicios	Comunidad universitaria
Gestión del recurso humano	Provisión y capacitación del personal. Requerimientos de soporte a sistemas de información y equipos de cómputo		Personal capacitado -Atención y registro del soporte a equipos de cómputo	Comunidad universitaria
Bienestar Universitario	programación de eventos e invitaciones a eventos. Requerimientos de soporte a sistemas de información y equipos de cómputo		Bienestar - Atención y registro del soporte a equipos de cómputo	Comunidad universitaria
Gestión de la Biblioteca	Requerimientos de soporte a sistemas de información y equipos de cómputo		Atención y registro del soporte a y equipos de cómputo	Comunidad universitaria
Gestión de Admisiones y Registro	Requerimientos de soporte a sistemas de información y equipos de cómputo		Atención y registro del soporte a S.I. y equipos de cómputo	Comunidad universitaria
Gestion de Servicios Generales	Requerimientos de soporte a sistemas de información y equipos de cómputo		Atención y registro del soporte a y equipos de cómputo	Comunidad universitaria
Gestión de Adquisiciones y Suministros	Requerimientos de soporte a sistemas de información y equipos de cómputo		Atención y registro del soporte a y equipos de cómputo	Comunidad universitaria
Partes interesadasexternas	Normas del estado		Aplicación de normas	Comunidad universitaria
Comunidad universitaria	Necesidades y expectativas, solicitudes de servicio		Salas didácticas de cómputo con servicios estables	Comunidad universitaria
Recursos	Infraestructura		Recurso Humano	Ambiente de Trabajo
Recursos	Servidores - Herramientas de administración (hardware y software),redes y telecomunicaciones, oficina, puestos de trabajo, sala de informatica.	Jefe de Sistemas, Auxiliar de sistemas	Iluminación y ventilación adecuados	
Norma ISO 9001		INDICADORES		
6.3, 7.5, 8.2, 8.4, 8.5		cobertura salas de computo, disponibilidad de equipos tiempo solucion mantenimiento y soporte de sistemas de informacion, adecuado soporte funcional interno		
Documentos aplicables internos		Documentos aplicables externos		
Procedimientos e instructivos de: mantenimiento de hardware y software, mantenimiento de página web, planeación de tecnología de información, implantación de hardware, software, redes y telecomunicaciones,mantenimiento de página web, préstamo de equipos en sala de informatica e istrictivo de administración de cuenta de usuario.		Norma ISO 9001 versión 2001, manuales técnicos de hardware y software, legislación sobre derechos de autor		



## CARACTERIZACION DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

**CR-AC-01-CP-10**

**Versión 1**

**Fecha:**

Objetivo		Responsable		
ASEGURAR DE MANERA OPORTUNA Y EFICAZ LAS CONDICIONES ADECUADAS DE LA PLANTA FISICA, DE SEGURIDAD Y COMUNICACIONES, PARA QUE SE DESARROLLEN LAS ACTIVIDADES ACADEMICAS Y ADMINISTRATIVAS SATISFACIENDO LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS		OFICIAL DE PERSONAL Y DE SERVICIOS GENERALES		
Proceso Proveedor	Entradas	Subprocesos	Salidas	Proceso Cliente
Gestión de la Dirección	Políticas, directrices, lineamientos, estrategias y Solicitudes de Servicio.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Gestión de servicios generales</div>	Cumplimiento de las políticas, lineamientos, estrategias, Mantenimiento y aseo de las instalaciones.	Comunidad universitaria
Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Solicitudes de mantenimiento y apoyo logístico		Solicitudes de servicio atendidas	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad
Comunidad universitaria	Necesidades y expectativas, solicitudes de servicio	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Seguridad</div>	Satisfacción de las necesidades	Estudiantes, profesores y administrativos
Partes interesadas externas	Normas del estado.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mantenimiento</div>	Cumplimiento de normas	Entidades del estado.
Procesos académicos	Necesidades y expectativas, solicitudes de servicio	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Correspondencia</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Audiovisuales</div>	Satisfacción de las necesidades	Delegado de Presidencia - Rector, Coordinadores de programa, Jefes de área
Recursos	Infraestructura	Recurso Humano	Ambiente de Trabajo	
	PLANTA FISICA	PERSONAL DE MANTENIMIENTO Y APOYO (1)		
	IMPLEMENTOS DE ASEO	PERSONAL DE ASEO(3)	Iluminación y ventilación adecuada.	
	EQUIPOS DE COMPUTACION y de Oficina.	PERSONAL DE VIGILANCIA(4)		
	EQUIPOS AUDIOVISUALES	PERSONAL DE MENSAJERIA(1) CORRESPONDENCIA (1)		
NORMA ISO 9001		INDICADORES		
6.3, 7.2, 7.5, 8.2, 8.4, 8.5		Cumplimiento de solicitudes de servicio, Ejecución del presupuesto de inversión, Ejecución Plan de Seguridad, Cumplimiento prestamo de equipos de audiovisuales		
DOCUMENTOS APLICABLES INTERNOS			DOCUMENTOS APLICABLES EXTERNOS	
procedimiento determinación y manejo de mantenimientos de locativos y de equipos, procedimiento de atención de servicios, procedimiento de control de prestamo equipos audiovisuales, procedimiento de recepción y envío de correspondencia.  instructivo de control entrada y salida de la comunidad unilibrista, instructivo de control entrada y salida de vehículos, instructivo de control entrada y salida de visitantes.			<b>REGLAMENTACION LEGAL EMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA</b> <b>REGLAMENTACION POR LOS ENTES DE CORRESPONDENCIA</b>	

## 5.2 ARBOL DE PROCESOS

NOMBRE DEL MACROPROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	CODIGO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Instructivos
		PROCESO		
MACROPROCESOS ESTRATEGICOS	GESTION DE LA DIRECCIÓN	GD	PLANEACION ADMINISTRATIVA	
			REVISION GERENCIAL	
	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD	AC	CONTROL DE DOCUMENTOS	
			CONTROL DE LOS REGISTROS	
			AUDITORIAS INTERNAS	
			CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	
			ACCION CORRECTIVA	
			ACCION PREVENTIVA	
			SATISFACCION DEL CLIENTE	ST-AC-07-I-01 INSTRUCTIVO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
				ST-AC-07-I-02 INSTRUCTIVO MEDICIÓN DE LA SATIS DEL US.
MACROPROCESOS CLAVE	GESTION FINANCIERA	GF	PRESUPUESTO	
			TESORERIA	CR-GF-02-I-01 INSTRUCTIVO EGRESOS
				CR-GF-02-I-02 INSTRUCTIVO DE CUENTAS BANCARIAS
				CR-GF-02-P-01 PROCEDIMIENTO DE INGRESOS
			CARTERA	
			CONTABILIDAD	CR-GF-04-I-01 INSTRUCTIVO DE NOMINA
	CR-GF-04-I-03 INSTRUCTIVO PARA LA CAUSACIÓN DE FACTURAS			
	CR-GF-04-I-02 INSTRUCTIVO PARA LA CAUSACIÓN DE RECIBOS DE MATRÍCULA			
	GESTION HUMANA	GH	VINCULACION ADMINISTRATIVA	
			GESTION DEL TALENTO HUMANO	
COMPENSACION Y SALARIOS				
SALUD OCUPACIONAL				

NOMBRE DEL MACROPROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	CODIGO		NOMBRE DEL SUBPROCESO	Instructivos
		PROCESO			
MACROPROCESOS CLAVE	GESTION DE ADMISIONES Y REGISTROS	GR	ADMISIONES		
			MATRICULAS		
			REGISTRO Y CONTROL DE NOTAS	CR-GR-03-1-05 INSTRUCTIVO CANCELACION DE PERIODO ACADÉMICO	
				CR-GR-03-1-03 INSTRUCTIVO CONTROL DE ASISTENCIA A CLASES	
				CR-GR-03-1-02 INSTRUCTIVO DE GRADUACION	
				CR-GR-03-1-04 INSTRUCTIVO EXPEDICIÓN CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS	
		CR-GR-03-1-01 INSTRUCTIVO MODIFICACIONES AL REGISTRO ACADEMICO			
		CR-GR-03-1-06 INSTRUCTIVO REGISTRO DE SUPLETORIOS-HABILITACIONES-CURSOS VACACIONALES			
	BIENESTAR UNIVERSITARIO	BU	SALUD	CR-BU-01-1-01 INSTRUCTIVO PARA VERIFICACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN SERVICIO MÉDICO	
				CR-BU-01-1-01 INSTRUCTIVO PARA AREA DE SALUD OCUPACIONAL	
			DESARROLLO HUMANO		
			CULTURA		
			RECREACION Y DEPORTE		
			PROMOCION SOCIOECONOMICA	CR-BU-05-1-01 INSTRUCTIVO PARA LA OFICINA DE EGRESADOS	
	SALUD OCUPACIONAL				
GESTION DE LA BIBLIOTECA	GB	SERVICIOS AL PÚBLICO			
		ANALISIS BIBLIOGRAFICO			
		DESARROLLO DE COLECCIONES			
MACROPORCESOS DE SOPORTE	GESTION DE AUDITORIA INTERNA	GC	AUDITORIA INTERNA		



NOMBRE DEL MACROPROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	CODIGO		NOMBRE DEL SUBPROCESO	Instructivos
		PROCESO			
MACROPROCESOS DE SOPORTE	GESTION INFORMATICA	GI	PLANEACION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	BO-GI-03-E-03 Guia Creacion y Manejo Backups	
				BO-GI-03-E-01 Guia Manejo Claves	
				BO-GI-03-E-04 Guia Reglamento interno Salas Didácticas	
				BO-GI-03-E-02 Guia Seguridad Informatica	
				CR GI-03-I-01 Instructivo de creación cta usuarios	
				SO-GI-03-I-02 Instructivo Administracion de Salas Didacticas de Computo	
				SO-GI-03-I-01 Instructivo de Necesidades de Compra de Tecnologia	
			IMPLANTACION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION		
			ADMINISTRACION Y SOPORTE DE TECNOLOGIA DE INFORMACION		
		GESTION DE SERVICIOS GENERALES	GS	MANTENIMIENTO	SO-GS-01-I-01 INSTRUCTIVO CAJA MENOR
				SEGURIDAD	BA-GS-02-I-03 Instructivo control entrada y salida comuni unilib
					BA-GS-02-I-01 Instructivo control entrada y salida visit
				BA-GS-02-I-02 Instructivo control entrada y salida de vehic	
				CORRESPONDENCIA	
				AUDIOVISUALES	
		TRANSPORTES			
		PUBLICACIONES Y COMUNICACIONES			

NOMBRE DEL MACROPROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	CODIGO		NOMBRE DEL SUBPROCESO	Instructivos
		PROCESO			
MACROPROCESO DE SOPORTE	GESTION DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	GA	COMPRAS		
			ALMACEN	CR-GA-02-I-01 Instructivo Manejo de Activos Fijos	
			PROVEEDORES	CR-GA-03-I-01 INSTRUCTIVO SELECCIÓN DE PROVEEDORES	

### 5.3 MATRIZ DE OBJETIVOS DE CALIDAD Vs INDICADORES POR PROCESO

**UNIVERSIDAD LIBRE**

**MATRIZ DE OBJETIVOS DE CALIDAD vs INDICADORES POR PROCESO**

PROCESOS	GESTION DE LA DIRECCION	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD	GESTION FINANCIERA	GESTION HUMANA	GESTION DE ADMISIONES Y REGISTROS	BIENESTAR UNIVERSITARIO	GESTION DE LA BIBLIOTECA	GESTION DE AUDITORIA INTERNA	GESTION INFORMATICA	GESTION DE SERVICIOS GENERALES	GESTION DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS
OBJETIVOS CALIDAD											
<b>OBJETIVO DE CALIDAD A</b>											
Lograr que la percepción de la satisfacción por parte de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados por los procesos administrativos estén sobre un 65%, para el año 2007 y el 80% para el 2009		Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción
<b>OBJETIVO DE CALIDAD B</b>											
Atender en un 80%, los servicios solicitados de conformidad a los acuerdos de servicios establecidos		Acuerdo de servicio actualización de la documentación	Acuerdo de servicio pagos Acuerdo de servicios financiación de matrícula	Acuerdo de servicio expedición de certificaciones laborales	Acuerdo de servicio elaboración y entrega de certificaciones académicas	Acuerdo de servicio atención médica y primaria de enfermería Acuerdo de servicios psicología	Acuerdo de servicio de consulta en sala y préstamo de material bibliográfico		Acuerdo de servicio administración de salas de computo	Acuerdo de servicio mantenimiento Préstamo de equipos audiovisuales	Acuerdo de servicio para proveer los suministros requeridos por la Universidad
<b>OBJETIVO DE CALIDAD C</b>											
Disminuir en un 10% el número de quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios, respecto de la medición del mismo trimestre del año anterior			Indicadores de quejas	Indicadores de quejas	Indicadores de quejas	Indicadores de quejas	Indicadores de quejas		Indicadores de quejas	Indicadores de quejas	
<b>OBJETIVO DE CALIDAD D</b>											
Cumplir al 100% los requisitos técnicos, legales y reglamentarios en la prestación de los servicios								Informes de Auditoria Interna			
<b>OBJETIVO DE CALIDAD E</b>											
Mejorar en un 5% el resultado de los indicadores que cumplieron las metas de eficacia definidas para los procesos, respecto al período trimestral anterior	Indicadores de eficacia del proceso	Indicadores de eficacia del proceso	Indicadores de eficacia del proceso	Indicadores de eficacia del proceso	Indicadores de eficacia del proceso	Indicadores de eficacia del proceso	Indicadores de eficacia del proceso	Indicadores de eficacia del proceso	Indicadores de eficacia del proceso	Indicadores de eficacia del proceso	Indicadores de eficacia del proceso

#### **5.4 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS**

**Nota:** Los procedimientos, formatos y registros de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (Administración de la calidad, Dirección, Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, Bienestar Universitario, Biblioteca, Admisiones y Registros, Adquisiciones y Suministros, Sistemas y Servicios Generales) se encuentran adjuntos y detallados en la copia magnética incluida en este trabajo de grado, en la carpeta “información completa del S.G.C. de la Universidad Libre” / carpeta S.G.C./ carpeta de procesos claves, procesos estratégicos y procesos soportes.

#### **4. SENSIBILIZACION Y FORMACION EN EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Toda organización que quiera diseñar e implementar con éxito un Sistema de Gestión de Calidad es imprescindible que cuente con la disposición, participación y compromiso de todos los funcionarios de la institución durante todo el proyecto, ya que estos son el motor principal de este enfoque basado en procesos, y son los mismos los que desde su lugar de trabajo, con una cultura de calidad aportan su experiencia, buen servicio, amabilidad y buenas comunicaciones, ayudando a fortalecer la imagen institucional de la organización y garantizar la satisfacción de todos los usuarios.

Para lograr este propósito de concientizar y comprometer al personal de la Universidad Libre Sede Cartagena, se realizaron charlas y seminarios de sensibilización referentes al sistema de gestión y se expusieron los beneficios que generaría su implementación, Además se realizaron capacitaciones de la norma ISO 9001, para que los funcionarios tengan conocimientos de los numerales que aplican en los procesos y los requisitos presentados en la misma.

## CONCLUSIÓN

Luego de haber realizado este trabajo investigativo de tipo descriptivo y teniendo en cuenta los resultados obtenidos al final de este, podemos concluir lo siguiente:

El diseño y posterior implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad libre sede Cartagena originará una nueva realidad organizacional al modificar su esencia y mejorar el sistema actual, generando nuevas posibilidades de acción más eficaces y eficientes, satisfacción de los usuarios, mejora continua y control permanente sobre los procesos y procedimientos (mediciones constantes que permiten identificar si hay conformidad con el servicio y con los requisitos), reducción de costos, enfoque al cliente, participación de todo el personal, eficacia, eficiencia y efectividad en el desarrollo de los procedimientos, entre otros.

La Universidad libre sede Cartagena durante el desarrollo de este diseño demostró su compromiso con la implementación del mismo, proporcionando todo los recursos necesarios para el desarrollo de este.

## RECOMENDACIONES

Luego de haber desarrollado mi trabajo de grado “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 en la corporación Universidad Libre Sede Cartagena Área Administrativa” y teniendo en cuenta los conocimientos y experiencias adquiridos durante el desarrollo de este, planteo las siguientes recomendaciones para la mejora continua de esta investigación hasta obtener un Sistema de Gestión de Calidad que ayude al desarrollo de la organización, buscando siempre la satisfacción del usuario, la mejora de los procesos, procedimientos, y el fortalecimiento de la imagen institucional de la universidad. Por lo tanto se debe:

Sensibilizar constantemente a todos los funcionarios respecto a la importancia de su compromiso con el sistema de gestión para el éxito del mismo.

Revisar periódicamente la Política de Calidad, para determinar si las metas que se encuentran plasmadas en esta siguen siendo las más apropiadas para la organización.

Realizar evaluaciones periódicas de la política y los objetivos de calidad a los funcionarios del área administrativa de la universidad, con el objetivo de medir el grado de comprensión de la misma.

Establecer y mantener los mecanismos para la comunicación y retroalimentación con el usuario, ya que estos brindan una información vital para la toma de decisiones.

Realizar seguimiento, medición y mejoras permanentes de procesos y procedimientos, y de las necesidades y expectativas del usuario, que esperan sean cumplidas en el servicio que recibe por parte de la universidad.

Guardar evidencia de todas las acciones que se ejecuten dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad.

## BIBLIOGRAFIA

- ✓ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.  
Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora continúa del desempeño. Bogotá: ICONTEC, 2000. (NTC – ISO 9004:2000).
  
- ✓ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.  
Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la norma ISO9001:2000. Bogotá: ICONTEC, 2000.
  
- ✓ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.  
Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: ICONTEC, 2001. (NTC – ISO 9001:2000).
  
- ✓ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.  
Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2001. (NTC – ISO 9001:2001).
  
- ✓ NTC-NOVOTEC Y SOLUZIONA. La norma ISO9001 del 2000. Resumen Para directivos. Gestión 2000. Barcelona, 2001.



# ANEXOS

## ANEXO A: INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD

MATRIZ DE INDICADORES											
INDICADORES DE GESTION ADMINISTRACION DE LA CALIDAD											
No.	Proceso	Indicador	Fórmula	Tipo de Indicador	Unidad de medida	Periodicidad de medición	Responsable de Medición	Meta	Fuente de información	Responsable del análisis del Indicador	Análisis de datos (método estadístico)
1	AC	Satisfacción del usuario bienestar universitario	(Apreciaciones positivas de una muestra representativa/Muestra representativas de un nº de Usuarios)x 100	proceso	% de resultados de la evaluación	semestral	titulares de proceso / coordinador de calidad	80% (excelente - bueno)	Encuesta, calificación del servicio Quejas y reclamos	coordinador de calidad	Grafica de Nº de usuarios muestreados Vs Nº de apreciaciones positivas
2	AC	Satisfacción del usuario admisiones y registros	Apreciaciones positivas de una muestra representativa/Muestra representativas de un nº de Usuarios	proceso	% de resultados de la evaluación	semestral	titulares de proceso / coordinador de calidad	80% (excelente - bueno)	Encuesta, calificación del servicio Quejas y reclamos	coordinador de calidad	Grafica de Nº de usuarios muestreados Vs Nº de apreciaciones positivas
3	AC	Satisfacción del usuario financiera	Apreciaciones positivas de una muestra representativa/Muestra representativas de un nº de Usuarios	proceso	% de resultados de la evaluación	semestral	titulares de proceso / coordinador de calidad	80% (excelente - bueno)	Encuesta, calificación del servicio Quejas y reclamos	coordinador de calidad	Grafica de Nº de usuarios muestreados Vs Nº de apreciaciones positivas
4	AC	satisfacción del usuario servicios generales	Apreciaciones positivas de una muestra representativa / Muestra representativa de un nº de usuarios	proceso	% de resultados de la evaluación	semestral	titulares de proceso / coordinador de calidad	80% (excelente - bueno)	Encuesta, calificación del servicio Quejas y reclamos	coordinador de calidad	Grafica nº de usuarios muestreados Vs nº de apreciaciones positivas
5	AC	satisfacción de usuario gestion informatica	Apreciaciones positivas de una muestra representativa / Muestra representativa de un nº de usuarios	proceso	% de resultados de la evaluación	semestral	titulares de proceso / coordinador de calidad	80% (excelente - bueno)	Encuesta, calificación del servicio Quejas y reclamos	coordinador de calidad	Grafica nº de usuarios muestreados Vs nº de apreciaciones positivas
6	AC	satisfacción del usuario gestion humana	Apreciaciones positivas de una muestra representativa / Muestra representativa de un nº de usuarios	proceso	% de resultados de la evaluación	semestral	titulares de proceso / coordinador de calidad	80% (excelente - bueno)	Encuesta, calificación del servicio Quejas y reclamos	coordinador de calidad	Grafica nº de usuarios muestreados Vs nº de apreciaciones positivas
7	AC	satisfacción del usuario biblioteca	Apreciaciones positivas de una muestra representativa / Muestra representativa de un nº de usuarios	proceso	% de resultados de la evaluación	semestral	titulares de proceso / coordinador de calidad	80% (excelente - bueno)	Encuesta, calificación del servicio Quejas y reclamos	coordinador de calidad	Grafica nº de usuarios muestreados Vs nº de apreciaciones positivas
8	AC	Nivel Total de Satisfacción de los usuarios	Apreciaciones positivas de una muestra representativa / Muestra representativa de un nº de usuarios	proceso	% de resultados de la evaluación	semestral	titulares de proceso / coordinador de calidad	80% (excelente - bueno)	Encuesta, calificación del servicio Quejas y reclamos	coordinador de calidad	Grafica nº de usuarios muestreados Vs nº de apreciaciones positivas
9	AC	Quejas por proceso	Nº quejas por proceso	Proceso	Nº quejas	Trimestral	coordinador de calidad	Analizar el numero de quejas por cada proceso	Reporte de quejas	Titulares de proceso / Coordinador de Calidad	Gráfico de sectores
10	AC	Quejas Resueltas	No. de quejas resueltas/No. Total de quejas recibidas	EFICACIA	% de quejas resueltas	Trimestral	Titulares de proceso	Garantizar que el 90% de las quejas presentadas en el sean resueltas	Reporte de quejas	Titulares de proceso / Coordinador de Calidad	Gráfico de sectores
11	AC	No de Quejas recurrentes	No. De quejas que se presentan en forma recurrente	Proceso	No. De quejas recurrentes	trimestral	Titulares de proceso	mínimo 5% de las quejas	Reporte de quejas	Titulares de proceso / Coordinador de Calidad	grafico de pie
12	AC	disminucion numero de quejas	(Total Quejas del periodo Anterior- Total quejas del periodo / Total quejas del periodo anterior)*100%	Proceso	% De quejas del periodo	trimestral	Titulares de proceso	Disminuir el numero de quejas por proceso en un 10% respecto al trimestre anterior	Reporte de quejas	Titulares de proceso / Coordinador de Calidad	Gráfico de sectores
13	AC	eficacia de las acciones correctivas implementadas	Nº acciones correctivas exitosas * 100 / No. Total de acciones correctivas tomadas	Eficacia	% acciones correctivas eficaces	semestral	Titulares de proceso/Coordinador de Calidad	80%	Reporte de Acción Correctiva-Preventiva y Servicio No Conforme	Titulares de Proceso/Coordinador de Calidad	Gráfico de sectores
14	AC	Eficacia de las acciones preventivas implementadas	Nº acciones preventivas exitosas * 100 / No. Total de acciones preventivas tomadas	Eficacia	% acciones preventivas eficaces	semestral	Titulares de proceso/Coordinador de Calidad	80%	Reporte de Acción Correctiva-Preventiva y Servicio No Conforme	Titulares de Proceso/Coordinador de Calidad	Grafica Pie
15	AC	Ejecución del programa de Auditorías	Nº Auditorías ejecutadas*100 / Nº Auditorías programadas	Cumplimiento	% auditorías ejecutadas	semestral	coordinador de calidad	80%	Informe de auditorías	Coordinador de Calidad	Gráfico de sectores
16	AC	Oportunidad en los cambios en la documentación	Nº días	Acuerdo de Servicio	Tiempo utilizado para actualizar la información	semestral	coordinador de calidad	1 a 5 días	Registro Solicitud de cambios	Coordinador de Calidad	Grafica Solicitud vs. Tiempo

INDICADORES DE GESTION DIRECCION											
1	GD	EFICACIA DEL SGC	numero de indicadores que cumplieron la meta/total indicadores * 100%	eficacia	%	Semestral	Coordinador de Calidad	80%	Informe Revisión Gerencial	Alta Dirección/Titulares de Proceso/Coordinadores	Gráfico de sectores
2	GD	EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL PIDI	Sumatoria de actividades desarrolladas por proyecto / sumatoria de actividades Programadas	eficacia	%	anual	asesor de Planeacion	80%	PIDI	Alta Dirección/asesor o PIDI	Gráfico de sectores
INDICADORES GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO											
AREA DE CULTURA											
1	BU	Cumplimiento cronograma de actividades en cultura	No. De actividades programadas ejecutadas/Total de actividades programadas * 100%	Eficacia	%	Semestral	Coordinador área de Cultura	80%	Plan anual de Bienestar Universitario	Director de Bienestar Universitario	Diagrama de Pie
2	BU	Indice de crecimiento de las actividades culturales	(Número de actividades ejecutadas año vigente - Número de actividades ejecutadas año anterior)/Número de actividades ejecutadas en el año vigente * 100%	Eficacia	%	Annual	Coordinador área de Cultura	5%	Plan anual de Bienestar Universitario	Director de Bienestar Universitario	Diagrama de Pie
PROGRAMA DE PROMOCION SOCIO - ECONOMICA											
3	BU	Cumplimiento cronograma de actividades en promoción	No. De actividades programadas ejecutadas/Total de actividades programadas * 100%	Eficacia	%	Semestral	Coordinador área de Cultura	80%	Plan anual de Bienestar Universitario	Director de Bienestar Universitario	Diagrama de Pie
RECREACION Y DEPORTES											
4	BU	Nivel de cumplimiento de las actividades deportivas	Nº actividades deportivas ejecutadas/actividades deportivas programadas * 100%	Eficacia	%	Semestral	Coordinador de deportes	80%	Formato asistencia talleres / Formato estadística caminatas /Formato estadística participación torneos internos	Director de Bienestar Universitario	Diagrama de Pie
5	BU	Indice de crecimiento de las actividades deportivas	(Número de actividades deportivas ejecutadas año vigente - Número de actividades deportivas ejecutadas año anterior)/Número de actividades deportivas ejecutadas en el año vigente * 100%	Eficacia	%	Annual	Coordinador de deportes	10%	Plan anual de Bienestar Universitario	Director de Bienestar Universitario	Diagrama de Pie
AREA DE DESARROLLO HUMANO											
6	BU	Nivel de asistencia psicológica	Nº de personas que asisten a seguimiento de 5 sesiones / Nº de personas que asistieron a consulta * 100%	Eficacia	%	Semestral	Coordinador dlo humano	>50%	Formato asignación de citas/formato estadística	Director de Bienestar Universitario	Diagrama de Pie
7	BU	Participación en la inducción	Nº estudiantes que recibieron inducción / Nº estudiantes matriculados a primer nivel * 100%	Eficacia	%	Semestral	Coordinador dlo humano	>80%	Formato de inducción	Director de Bienestar Universitario	Grafica de barras
INDICADORES GENERALES											
8	BU	Ejecución del presupuesto de inversión	Inversión ejecutada / inversión presupuestada * 100%	Eficacia	%	Semestral	Director de Bienestar	>80%	Presupuesto de inversión año vigente	Director de Bienestar Universitario	Grafica de barras
9	BU	Nivel de Cobertura Promoción y prevención	(Número de actividades de promoción y prevención ejecutadas año vigente - Número de actividades de promoción y prevención ejecutadas año anterior)/Número de actividades de promoción y prevención programadas * 100%	Eficacia	%	Semestral	Director de Bienestar	>80%	Plan anual de Bienestar Universitario	Director de Bienestar Universitario	Grafica de barras

INDICADORES GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTROS											
PROCESO DE MATRICULAS											
1	GR	cumplimiento de las fechas de inscripción para matrícula	Número de estudiantes matriculados dentro cronograma/total de admitidos * 100%	Acuerdo No.3	%	Semestral	auxiliar de registro	80%	Formulario de inscripción/ Sistema SIUL	Jefe de la Oficina de registro y Control	Diagrama de barras
PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL											
2	GR	Tiempo de elaboración y entrega de los certificados	Número de certificados elaborados dentro del plazo establecido/ Número de solicitudes * 100%	Acuerdo No.4	%	Semestral	secretaría de registro	80%	registro de certificados y constancias	Jefe de la Oficina de registro y Control	Diagrama de barras
3	GR	Oportunidad en la entrega de notas	numero de docentes que entregan notas dentro del tiempo establecido/ total docentes	Eficacia	%	Semestral	auxiliar de registro	90%	Registro de notas SIUL	Jefe de la Oficina de registro y Control	Diagrama de barras
INDICADORES GESTIÓN BIBLIOTECA											
1	GB	Capacidad en puestos de lectura	Número de puestos de lectura/Número total de alumnos * 100%	Calidad	%	Semestral	Director de biblioteca	10% de los alumnos matriculados	Inventarios	Dirección de biblioteca	Gráfico de sectores / diagrama de barras
2	GB	Índice de crecimiento en el número de títulos adquiridos	No. De títulos adquiridos en el año/número total de alumnos matriculados	Insumo	%	Semestral	Director de biblioteca	0,5 títulos ingresados a la colección por alumno	Entradas de almacén e información de admisiones y registros	Dirección de biblioteca	Diagrama de barras
3	GB	Proporción de volúmenes por alumno	Número de volúmenes disponibles/número total de alumnos matriculados	Insumo	unidad	Semestral	Director de biblioteca	15 volúmenes/alumno o considerando la colección total	base de datos e información de admisiones y registros	Dirección de biblioteca	Diagrama de barras
4	GB	Pérdida del material bibliográfico	(No. De volúmenes de material bibliográfico perdido / No. total de volúmenes de material bibliográfico) x 100%	Insumo	%	Anual	Director de la Biblioteca	<1% , para colección abierta y ,5% para colección de referencia	Reporte de inventario anual	Dirección de biblioteca	Diagrama de barras
5	GB	Oportunidad en la inducción	Total de alumnos nuevos que reciben la inducción/total de alumnos nuevos matriculados * 100%	Rendimiento	%	Semestral	Director de la Biblioteca	el 50% de nuevos alumnos deben recibir inducción en las 2 primeras semanas	Listas de asistencia	Dirección de biblioteca	Diagrama de barras
INDICADORES GESTIÓN FINANCIERA											
1	GF	Ejecución de Ingresos	Ingresos efectivos / ingresos presupuestados * 100%	Eficacia	%	Semestral y anual	Auxiliar de Presupuesto	90%	Informe ejecución presupuesto	DIRECTOR FINANCIERO	diagrama de barras
2	GF	Entrega estados financieros	Día entrega de estados financieros-Día establecido para la entrega de estados financieros	Oportunidad	días	Semestral y anual	contador	0 días	Cronograma	DIRECTOR FINANCIERO	diagrama de barras
3	GF	Ejecución de la inversión	inversión ejecutada/inversión presupuestada * 100%	Eficacia	%	anual	Auxiliar de Presupuesto	70%	Informe ejecución presupuesto	DIRECTOR FINANCIERO	diagrama de barras
4	GF	Recuperación de Cartera	valor de los créditos recaudados / valor de los créditos directos otorgados*100%	Eficacia	%	Semestral / Anual	auxiliar de Cartera	80%	informe de cartera	DIRECTOR FINANCIERO	diagrama de barras
5	GF	Ejecución del presupuesto de gastos	gastos ejecutado/ gastos proyectado*100%	Eficacia	%	Semestral y anual	Auxiliar de Presupuesto	70%	Informe ejecución presupuesto	DIRECTOR FINANCIERO	diagrama de barras

INDICADORES GESTIÓN HUMANA											
1	GH	Cumplimiento en el tiempo de entrega de las Certificaciones	Numero de certificaciones entregadas dentro del plazo establecido/número de certificaciones solicitadas * 100%	Acuerdo de servicio No.8	%	Trimestral	Oficial de Personal	80%	Libro o carpeta de solicitudes	Jefe de personal	Diagrama de barras
2	GH	Evaluación de desempeño	Nº trabajadores evaluados con alto grado / Total trabajadores * 100%	Eficacia	%	Anual	oficial de personal	80%	Evaluación de desempeño	Jefe de personal	Diagrama de barras
3	GH	Vinculación	No. empleados vinculados dentro del tiempo establecido/No.cargos provistos	Eficacia	dias	semestral	Jefe de personal	80%	30 a partir de la toma de decisión por la autoridad competente	Jefe de personal	Diagrama de barras
4	GH	Cumplimiento plan de formación	Actividades ejecutadas/ actividades programadas * 100%	Eficacia	%	Anual	Jefe de personal	80% de ejecución del plan	Plan de capacitación	Jefe de personal	Diagrama de barras
5	GH	Ambiente de trabajo	Actividades ejecutadas/ actividades programadas de salud ocupacional *100	Eficacia	%	Anual	Enfermera	80%	Seguimiento programa de S.O	Jefe de personal	Diagrama de barras
INDICADORES GESTION ADQUISICIONES Y SUMINISTROS											
1	GA	Cumplimiento Ordenes de compra entregadas	Nº ordenes de compra con entrada de almacén/ Nº ordenes de compra * 100%	Acuerdo de Servicio No.09	%	Mensual	Jefe de Compras	80%	Formato Orden de compra/Remisión/acta de entrega	Jefe de Adquisiciones y Suministros	Grafica de Tendencia
2	GA	Cumplimiento ordenes de servicio	Nº ordenes de servicio con recibido a satisfacción/ Nº ordenes de servicio * 100%	Eficacia	%	Mensual	Jefe de Compras	80%	Formato Orden de compra/Remisión/acta de entrega	Jefe de Adquisiciones y Suministros	Grafica de Tendencia
3	GA	Evaluación de proveedores	Nº Proveedores evaluados/ Total de proveedores * 100%	Eficacia	%	Anual	Jefe de Compras	100%	Formato evaluación de proveedores	Jefe de Adquisiciones y Suministros	Grafica de Tendencia
INDICADORES GESTIÓN INFORMÁTICA											
1	GI	Cobertura del Servicio de Salas de Cómputo para Actividades	(Número de Horas requerida por programa/ Número de Horas Disponibles en Salas de Cómputo) x 100	Eficacia	%	semestral	Jefe de Sistemas	50%	Programación Semestral de Actividades en Salas de Cómputo	Jefe de Sistemas	Grafico de Seguimiento - Gráfico de Control
IMPLANTACIÓN DE RECURSOS DE TI.											
2	GI	Disponibilidad de Equipos de tecnología Informática	(Numero de equipos fuera de servicio / Total numero de equipos disponibles ) x 100	Acuerdo de servicio No.11	%	Trimestral	Jefe de Sistemas	< 3%	inventario de equipos	Jefe de Sistemas	Grafico de Seguimiento - Gráfico de Control
ADMINISTRACION Y SOPORTE											
3	GI	Tiempo de Solución de Requerimientos de Mantenimiento y Soporte de sistemas	Número de requerimientos atendidos en el tiempo establecido/ total de requerimientos * 100%	Eficacia	%	Trimestral	Jefe de Sistemas	80%	CR-GI-03-P01-F02 registro de servicios solicitados	Jefe de Sistemas	Grafico de Seguimiento - Gráfico de Control
4	GI	Adecuado cubrimiento en la solución de requerimientos de los sistemas	(Total de requerimientos solucionados internamente/ Total de requerimientos solucionados) x 100	Eficacia	%	Trimestral	Jefe de Sistemas	80%	CR-GI-03-P01-F01 registros de soporte tecnico	Jefe de Sistemas	Grafico de Seguimiento - Gráfico de Control
INDICADORES GESTIÓN SERVICIOS GENERALES											
1	SG	Cumplimiento de solicitudes de servicio	Nº solicitudes de servicio atendidas en el tiempo establecido / Nº solicitudes de servicio recibidas * 100%	Acuerdo de Servicio No.10	%	Mensual	Jefe de servicios Generales	>80%	Formato de control de servicios	Jefe de servicios Generales	Diagrama de Pie
2	SG	Ejecución del presupuesto de inversión	Presupuesto ejecutado/presupuesto proyectado * 100%	Eficacia	%	semestral	Jefe de servicios Generales	>80%	Presupuesto de inversión	Jefe de servicios Generales	Grafica de barras
SUBPROCESO DE SEGURIDAD											
3	SG	Ejecución Plan de Seguridad	Actividades desarrolladas/actividades programadas * 100%	Eficacia	%	Semestral	director administrativo y financiero	80%	Plan de Seguridad	Jefe de Servicios Generales	Diagrama barras
SUBPROCESO DE AUDIOVISUALES											
4	SG	Cumplimiento préstamo de equipos de audiovisuales	Nº solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido/ Número de solicitudes * 100%	Eficacia	%	semestral	profesional de audiovisuales	80%	Planilla de solicitud préstamo/Formato control entrega de equipos y ayudas didácticas	Jefe de servicios Generales	Diagrama de Pie

**ANEXO B: FOTOS DE ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS EN LA UNIVERSIDAD LIBRE SEDE CARTAGENA.**



**ANEXO C: DIAPOSITIVAS DE JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN LA  
UNIVERSIDAD LIBRE SEDE CARTAGENA.**

**SISTEMA DE GESTION DE LA  
CALIDAD  
UNIVERSIDAD LIBRE SEDE CARTAGENA**



**OBJETIVOS**

- Dar a conocer a todos los funcionarios lo importante e imprescindible de su apoyo y participación para el logro de las metas , y el éxito de este proyecto , para poder lograr nuestro objetivo en común el cual es la CERTIFICACION.
- Concientizar a todas las personas que forman parte de las distintas dependencias , de que esté proyecto no es solo obligación de unos cuantos , si no que por el contrario , es deber de todos conocerlo y apoyarlo desde su puesto de trabajo con una actitud positiva y de esta forma ayudar a construir una cultura de calidad.



## ANTCEDENTES

Desde mediados del 2005 la universidad libre sede Cartagena ,con el fin de mejorar su imagen y su calidad a la hora de ofrecer sus servicios, tomo la decisión de implementar el S.G.C, basados en las normas ISO 9000, para prestar un servicio que satisfaga todos los requerimientos ,características y demandas de servicios , que exigen nuestros usuarios.

Uno de los aspectos mas relevantes en este proceso de implementación de el sistema de gestión de calidad es la compenetración de todos los funcionarios con el proyecto , y por el contrario es esta , una de las fallas principales que hemos percibido en esta seccional.

**“NO SENTIR COMO  
PROPIO ESTE PROYECTO”**



Al no sentirse cada funcionario como parte de este proyecto y pensar que el desarrollo del mismo, esta bajo la responsabilidad de otras personas ,ocasiona una debilidad en uno de los eslabones de la "cadena de calidad" ,y por consiguiente interrumpe el dinamismo del sistema de Gestión .



## ESTRATEGIAS

**“CREAR UNA CULTURA  
INSTITUCIONAL DE CALIDAD”**

## ¿ COMO CONSEGUIMOS ESTE PROPOSITO?

1. Exigiendo a los titulares de los departamentos que comprometan a las personas que estén a su cargo a que aporten desde su puesto de trabajo su experiencia , su servicio, amabilidad, sus buenas comunicaciones , y sobre todo con actitud para mejorar y ayudar a fortalecer la imagen institucional , y de esta forma garantizar la satisfacción del usuario.

2. Comprometer toda y cada una de las instancias y personal de nuestra institución.

Es decir, que todas las personas desde el cargo mas elevado en el organigrama, hasta el mas operativo conozcan los objetivos de calidad propuestos y estén al compás con el proceso de gestión de calidad.

## RECOMENDACIONES

- Adoptar una actitud positiva y dispuesta al cambio a partir de este mismo instante con el fin de fortalecer la imagen de la Universidad.
- Tomar conciencia de que este sistema de gestión que se quiere implantar basado en las normas de calidad Iso 9000 , no es solo responsabilidad de la Dirección , el Director Administrativo y Financiero y el Auxiliar de Calidad , si no , de todos los funcionarios de esta Universidad.

- Otorgarle al proyecto la importancia y relevancia debida , y asumir las tareas encomendadas con respeto y responsabilidad , ya que el objetivo común para todos es la CERTIFICACION y por lo tanto, todos debemos aportar nuestro grano de arena.

## CONCLUSIONES

Todas las fallas que se tengan en el transcurso del proyecto y que no sean atendidas oportunamente SIEMPRE SERAN REFLEJADAS EN EL PRODUCTO O SERVICIO FINAL, y por lo tanto traerán como consecuencia una inconformidad por parte del cliente .

Por este motivo estamos tratando de crear o sembrar una cultura institucional en cada uno de los funcionarios de esta Universidad , con el fin de que estas situaciones de inconformidad nunca se presenten en nuestros usuarios

Y por el contrario siempre se perciba el nombre de nuestra institución como sinónimo de Calidad a nivel Nacional .

# GRACIAS.....

**Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre**  
*"La Calidad académica un compromiso institucional"*

### 4. Política de Calidad

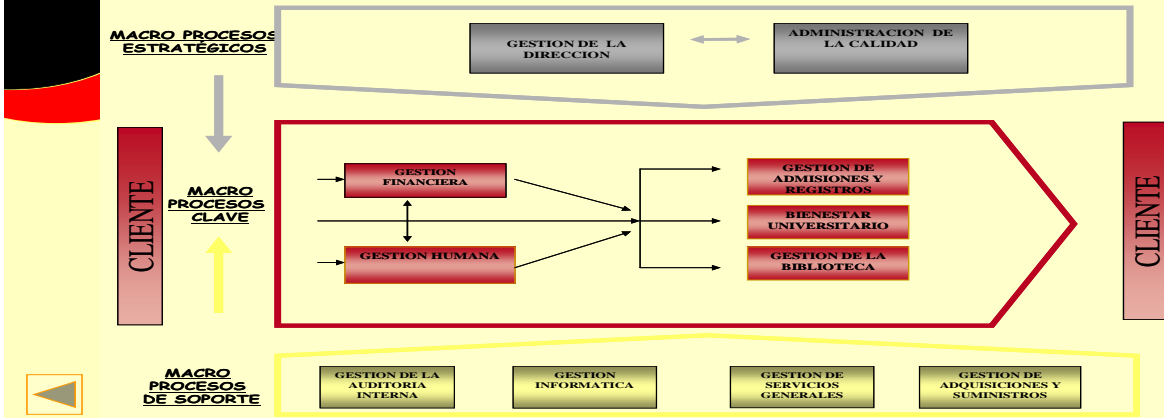
*"Es compromiso de la Presidencia Nacional de la Universidad Libre y todos sus colaboradores, lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, respondiendo a sus solicitudes de manera oportuna, eficaz, con actitud de servicio y cumpliendo con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios de los servicios que brindan sus unidades administrativas de: Gestión Financiera, Gestión Humana, Gestión de Admisiones y Registros, Bienestar Universitario y Gestión de la Biblioteca, asegurando el mejoramiento continuo en el desempeño de sus procesos"*





## Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre

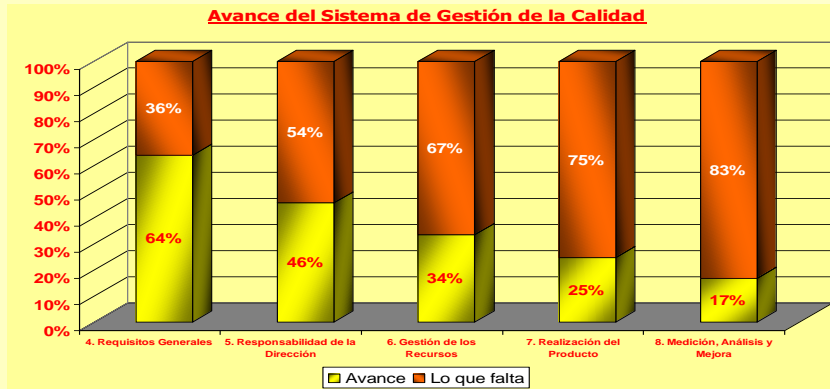
### UNIVERSIDAD LIBRE: MAPA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS



## Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre

*"La Calidad académica un compromiso institucional"*

### Avance del sistema de gestión de calidad



# Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre

## Plan de Divulgación del SGC



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2000 EN LA CORPORACION UNIVERSIDAD LIBRE SEDE  
CARTAGENA AREA ADMINISTRATIVA.**

**ERICH GUILLERMO ESCOBAR CUADRADO**

**ANTEPROYECTO**

**ASESOR  
MARIA CRISTINA BUSTILLO CASTILLEJO**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION INDUSTRIAL  
CARTAGENA DE INDIAS  
2007**

## CONTENIDO

	Pág.
<b>3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>4</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>4</b>
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>5</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>7</b>
<b>3.1 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>7</b>
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>7</b>
<b>4. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>8</b>
<b>4.1 ANTECEDENTES</b>	<b>8</b>
<b>4.2 MARCO TEORICO</b>	<b>8</b>
<b>4.2.1 Generalidades de la Empresa</b>	<b>8</b>
<b>4.2.2 Bases teóricas</b>	<b>9</b>
<b>4.3 MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>10</b>
<b>5. DISEÑO METODOLICO</b>	<b>13</b>
<b>5.1 DELIMITACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>5.1.1 Delimitación geográfica</b>	<b>13</b>
<b>5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>5.3 DOCUMENTACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>5.3.1 Documentación primaria</b>	<b>13</b>
<b>5.3.2 Documentación secundaria</b>	<b>13</b>



<b>6 RECURSOS DISPONIBLES</b>	<b>14</b>
<b>7 CRONOGRAMA</b>	<b>15</b>
<b>8 BIBLIOGRAFIA</b>	<b>16</b>

# **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

En un mercado como en el que se vive actualmente existe un alto grado de competitividad entre las empresas que lo conforman, sea cual fuere el sector al que estas pertenezcan, o cualquiera que sea la naturaleza de las mismas, su objetivo primordial es el de captar y mantener el mayor numero de clientes o consumidores posibles y restarle participación en el mercado a sus rivales directos.

Hasta hoy las empresas han ideado un sinnúmero de estrategias, formas y maneras para captar clientes y lograr que estos sean fieles al producto y/o servicio que ofrecen, pero es indiscutible que el factor principal o determinante para lograr estos objetivos es el de ofrecer un producto y/o servicio de calidad, debido a que ésta constituye una ventaja competitiva y ayuda a lograr un mayor posicionamiento en el mercado.

Hoy en día no es suficiente con tener “buena calidad”, además de contar con esta, se hace necesario certificarla, y de allí que surjan sistemas y organismos de normalización que empiezan a ser el principal aval, o garantía en defensa de los consumidores, como lo son la serie de Normas ISO 9000.

La Universidad Libre – Sede Cartagena es una Institución de Educación Superior que cuenta en la actualidad con tres programas de pregrado (Derecho, Contaduría y Mercadeo), cuatro (4) postgrados y con una nómina de aproximadamente 40 empleados administrativos distribuidos entre los departamentos de Dirección, Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, Bienestar Universitario, Biblioteca, Admisiones y Registros, Adquisiciones y Suministros, Sistemas y Servicios Generales.

No obstante, la estructura administrativa de la Universidad no está adecuadamente organizada, los funcionarios no tienen bien definidos sus roles y responsabilidades dentro de la empresa, ni tienen conocimiento suficiente de cual es su aporte a la calidad desde su puesto de trabajo, no se cuenta con procedimientos estandarizados que dirijan el trabajo que debe realizarse en las diferentes dependencias, por lo que se presentan traumas y demoras en la prestación del servicio a la comunidad universitaria.

No hay sincronización entre los diferentes departamentos que influyen directamente en la calidad del servicio, lo cual evidencia la falta de sinergia entre estos, mostrando claramente que no actúan bajo un enfoque basado en procesos.

Estas situaciones se presentan debido a que la empresa Universidad Libre no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que le ayude a identificar la secuencia e interacción de sus procesos y contar con procedimientos para la realización de las actividades de forma correcta y eficiente.

Siguiendo un patrón de continuo perfeccionamiento la Universidad es consciente que para satisfacer a sus clientes, elevar su posicionamiento, mantenerse en el mercado y llegar a ser líder en el sector, debe diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad según las normas ISO 9001:2000, que asegure la calidad de los servicios administrativos que se ofrecen tanto a clientes internos como externos, por medio del establecimiento de un manual de calidad que incluya, política y objetivos de calidad, procedimientos, instructivos, formatos y registros, que guíen los procesos y los procedimientos de la empresa, e ir simultáneamente sensibilizando a todos los funcionarios en el conocimiento del sistema y las ventajas que este generaría.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Permitirá satisfacer los requisitos del cliente, mejorar continuamente los procesos administrativos y medir la mejora de la calidad de los servicios, el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, en la Universidad Libre - Sede Cartagena?

## 2. JUSTIFICACION

En un mercado global y altamente competitivo como el actual, cualquier empresa u organización que quiera mantener o incrementar su participación en el mercado debe ofrecer productos y servicios de calidad que satisfagan todas los requerimientos de sus clientes, pues es claro que la calidad es hoy en día un factor determinante en las decisiones de compra de estos. Todo esto evidencia la necesidad de contar con un Sistema de Gestión de la Calidad según los principios de las normas internacionales ISO 9001:2000.

La Universidad Libre Sede Cartagena ha logrado posicionarse como unas de las mejores de la ciudad, gracias a los programas académicos que ofrece, pero es consciente de que para permanecer en el mercado debe contar con un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita estructurar, organizar y optimizar sus procesos administrativos, y que por efecto traerán muchos beneficios tales como: mejora en la prestación del servicio, mejor organización, mejora de la imagen corporativa y liderazgo en el sector, que en últimas se verán reflejados en la satisfacción de sus usuarios , quienes estarían recibiendo un servicio de calidad.

Mediante el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Libre se aplicarán los conocimientos adquiridos en Administración de la Calidad, lo cual permitiría profundizar sobre este tema, a la vez que se vaya contribuyendo de una manera proactiva al mejoramiento de los procesos de esta Institución.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en la Corporación Universidad Libre, de acuerdo con los requisitos presentados en la norma ISO 9001:2000.

#### **3.2 OBJETIVO ESPECIFICOS**

- Diagnosticar la situación actual de la Universidad con relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2000, en el área administrativa.
- Diseñar plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico en el área administrativa.
- Identificar los procesos del sistema de gestión de la calidad, realizar mapa y caracterización de estos procesos en el área administrativa.
- Formular la política y objetivos de calidad en el área administrativa.
- Elaborar la documentación exigida por la norma y los necesarios para el buen funcionamiento del área administrativa.
- Diseñar indicadores de gestión y otras herramientas de medición de los procesos en el área administrativa.
- Diseñar herramientas y medios de comunicación (boletines seriados, publicaciones con información, entre otras), que busquen la sensibilización del personal del área administrativa durante la duración del proyecto.

## **4. MARCO REFERENCIAL**

### **4.1 ANTECEDENTES**

Este proyecto de diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001: 2000 en la Universidad Libre sede – Cartagena no posee ninguna clase de antecedentes, debido a que la empresa no había diseñado, ni implementado sistemas que de alguna manera ayudasen a mejorar, o asegurar la calidad de los servicios que esta ofrece.

### **MARCO TEORICO**

#### **Generalidades de la Empresa**

La Universidad Libre – Sede Cartagena es una Institución de Educación Superior, que inicio sus actividades en esta ciudad en el año 1996, como una extensión de la sede Bogotá, y desde entonces ha tratado de lograr un perfil que la distinga como una de las instituciones con mas renombre a nivel Departamental y Nacional. En la actualidad cuenta con tres programas de pregrado (Derecho, Contaduría y Mercadeo), cuatro (4) postgrados y con una nómina de aproximadamente 40 empleados administrativos. Se encuentra ubicada en la Ciudad de Cartagena barrio Pie de la Popa, calle Real numero 20 – 177.

La Universidad como conciencia critica del país y de la época, recreadora de los conocimientos científicos y tecnológicos, proyectados hacia la formación integral de un egresado acorde con las necesidades fundamentales de la sociedad, hace suyo el compromiso de:

- Formar dirigentes para la sociedad.
- Propender para la identidad Colombiana, respetando la diversidad cultural, regional y étnica del país.
- Procurar la preservación del medio ambiente y el equilibrio de los recursos naturales.
- Ser espacio para la formación de personas, democráticas, pluralistas, tolerantes y cultores de la diferencia.

## **Bases teóricas**

- **Calidad**

(Del lat. *qualitas*, *-ātis*, y este calco del gr. ποιότης). Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

De acuerdo a la serie de normas ISO 9000:2000 se entiende como calidad “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”<sup>3</sup>.

Otras definiciones del término calidad:

Según Philip B. Crosby, es “conformidad con los requisitos”.

La A.S.Q.C. (Sociedad Americana para el control de calidad) considera la calidad como “la totalidad de las funciones y características de un producto y/o servicio, dirigidas a satisfacer las necesidades los usuarios”.

Para la E.O.Q.C. (Organización Europea para el control de la Calidad), “la calidad de producto o servicio representa el grado en el que se cubren las exigencias de los clientes al cual va destinado y es el resultado de la calidad de su diseño y de su producción”<sup>4</sup>.

- **Normas ISO 9000**

Las Normas ISO 9000 toman su nombre del organismo mundial líder de la Normalización, conocido como Organización Internacional para la Normalización, cuya traducción al inglés se abrevia en la sigla ISO (International Organization for Standardization), quien hizo posible la aprobación de los textos de las normas que conforman esta serie.

La serie 9000 se centra en garantizar que existan Sistemas de Gestión de la Calidad apropiados, a partir de la implementación de una metodología y criterios organizacionales que ayuden a recopilar las características de los procesos con que trabaja la institución.

---

<sup>3</sup> ICONTEC. NTC ISO9000. Principios, fundamentos y vocabulario de Sistema de Gestión de la Calidad.

<sup>4</sup> VELÁSQUEZ B., Luís Emilio. Calidad de la Gestión de la Calidad. En portafolio. Santa fe de Bogotá (31 de mayo)P. 38

La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 constituye una vía para que los trabajadores mejoren sus procesos de producción o servicios, teniendo en cuenta que la calidad es un factor clave para ser competitivos en cualquier mercado.

- **Sistema de Gestión de la Calidad**

Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados, que van encaminados a mejorar la marcha y el funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus procesos, procedimientos y relaciones internas.

Un S.G.C (Sistema de Gestión de la Calidad) busca crear una nueva realidad organizacional al modificar su esencia y mejorar el sistema actual generando nuevas posibilidades de acción más eficaces y eficientes.

### **Alcance**

El S.G.C. abarca todos los procesos Administrativos relacionados directamente con la calidad del servicio.

### **Objetivos:**

- Mejorar el desempeño, los procedimientos y la eficiencia al momento de prestar el servicio.
- Lograr enfilar los esfuerzos hacia las metas que se quieren alcanzar, como es, ofrecer un servicio impecable, que sea sinónimo de buena calidad, que logre satisfacer a los clientes y que permita lograr una futura certificación.

### **MARCO CONCEPTUAL**

- **Acción correctiva:** Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada en el Sistema de Gestión.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para evitar una situación futura indeseable, Se utiliza para eliminar la causa de una no conformidad potencial.
- **Auditoria:** Proceso realizado por un auditor con el fin de obtener evidencias de la empresa y evaluarlas de manera objetiva.



- **Auditado:** Organización que es auditada o que se le realiza la auditoria.
- **Conformidad:** Es el cumplimiento de un requisito, ya sea de la norma o del cliente.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Cliente:** Persona u organización que recibe un producto y/o servicio.
- **Criterios de Auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen acompañado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones cuando sea apropiado.
- **Manual de calidad:** Documento que se especifica en el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Mejora continua:** Es la mejora progresiva de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.  
Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo de Calidad:** Algo ambicionado o pretendido, estos deben ser coherentes y medibles con la política de calidad.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad.
- **Proceso:** Cualquier actividad o conjunto de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas.

- **Producto:** Resultado final de un proceso.
- **Proveedor:** Persona u organización que proporciona un producto o servicio.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o que proporciona evidencias de actividades desempeñadas.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para así alcanzar unos objetivos establecidos.

Estos y otros serán algunos de los términos mas utilizados, los cuales se encuentran contenidos en la norma NTC ISO 9000:2000 la cual define toda la terminología de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

## 5. DISEÑO METODOLOGICO

### 5.1 DELIMITACION

#### 5.1.1 Delimitación geográfica:

Este proyecto se desarrollara en la Empresa Universidad Libre – Sede Cartagena, Área Administrativa, ubicada en la Ciudad de Cartagena (Colombia), barrio Pie de la Popa, calle Real numero 20 – 177.

### 5.2 TIPO DE INVESTIGACION

Este proyecto es de tipo descriptivo, con este se busca analizar y evaluar la situación actual de la Universidad Libre – Sede Cartagena, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y así poder diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad apropiado y que cumpla con los lineamientos de la misma.

### 5.3 DOCUMENTACION

**5.3.1 Documentación Primaria:** La constituye toda la información que pueda tomarse en forma directa de las actividades que se realizan en la misma organización, por medio de inspecciones u observación, o entrevistas realizadas al personal que labora en esta.

**5.3.2 Documentación Secundaria:** La constituyen las Normas de la serie ISO 9000, guía para la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en las pequeñas empresas, NTC – ISO 10013 directrices para elaborar manuales de calidad.

## 6. RECURSOS DISPONIBLES

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Transporte</b>	2 Diarios	1.000	300.000
<b>Papelería</b>			
• Hojas	2 resmas	12.000	24.000
• Tinta	3 Cartuchos	12.000	36.000
• Diskets	10 Unid.	800	8.000
• Cd's	3 Unid.	1.000	3.000
• Fotocopiado	1600 Copias	70	112.000
• Anillado	3	3.600	10.800
• Empastado	2	8.000	16.000
<b>Equipos</b>			
• Computador	1	1'400.000	1'400.000
• Impresora	1	120.000	120.000
<b>Libros</b>	1	70.000	70.000
<b>Internet</b>	55 hrs	1.000	55.000
<b>Almuerzos</b>	70	3.500	245.000
<b>TOTAL</b>			<b>2'399.800</b>

- La estimación del presupuesto se realizo para 5 meses.

## 7. CRONOGRAMA

Semanas de Enero - Mayo del 2007																				
Crograma	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
Actividades (semanas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Comprometer a la Alta dirección y a todos los funcionarios que laboran en el área administrativa de esta Universidad, con el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, para el logro del proyecto.																				
Diagnosticar la situación actual de la Universidad con relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2000, en el área administrativa.																				
Diseñar plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico en el área administrativa.																				
Identificar los procesos del sistema de gestión de la calidad, realizar mapa y caracterización de estos procesos en el área administrativa.																				
Formular la política y objetivos de calidad, en el área administrativa.																				
Confeccionar la documentación exigida por la norma y los necesarios para el buen funcionamiento del área administrativa.																				
Diseño de indicadores de gestión y otras herramientas de medición de los procesos en el área administrativa.																				
Sensibilizar a todo el personal en el área administrativa en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad y de la norma ISO9001:2000 durante la duración del proyecto.																				
Redacción y documentación																				
Impresión																				

## 8. BIBLIOGRAFIA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño. Bogotá: ICONTEC, 2000. (NTC – ISO 9004:2000).
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la norma ISO9001:2000. Bogotá: ICONTEC, 2000.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: ICONTEC, 2001. (NTC – ISO 9001:2000).
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2001. (NTC – ISO 9001:2001).
- NTC-NOVOTEC Y SOLUZIONA. La norma ISO9001 del 2000. Resumen Para directivos. Gestión 2000. Barcelona, 2001.