

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	1

Contenido

- 1. Objetivo (V0)**
- 2. Alcance**
- 3. Exclusiones**
- 4. Control al Manual**
 - a. Copias Controladas
 - b. Copias no Controladas
 - c. Revisión y Aprobación
 - d. Incorporación de Cambios al Contenido del Manual
 - e. Conservación y Consulta del Manual

- 5. Lineamientos de la Institución (V0)**
 - a. Reseña Histórica
 - b. Misión
 - c. Visión
 - d. Análisis DOFA
 - e. Estructura Organizacional
 - f. Organigrama de Calidad

- 6. Requisitos Generales (V0)**
- 7. Responsabilidad de la Dirección.**
 - a. Representante de la Dirección

- 8. Servicios – Productos (V0)**
- 9. Política de Calidad**
 - a. Difusión de la Política de Calidad
 - b. Medición del grado de comprensión de la Política de Calidad
 - c. Revisión de la Política de Calidad

- 10. Objetivos de Calidad. (V0)**
- 11. Mapa de Procesos**
 - a. Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

- 12. Estructura y Jerarquía de la Documentación (V0)**
- 13. Caracterizaciones (V0)**

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	2

1. OBJETIVO. (V0)

Describir el Sistema de Gestión de Calidad adoptado por la Universidad Francisco de Paula Santander, enunciando la política de la calidad y describiendo las bases para la administración de la calidad, dentro de un enfoque integral orientado a satisfacer las necesidades de los clientes y de todas las partes interesadas relacionadas con las actividades de prestación del servicio de Docencia, Investigación, y Extensión. El presente Manual de calidad, aplica a todos los procesos de la institución, que están involucrados en la Gestión del Sistema Integrado de Calidad, y contribuyen al logro de la misma. La Gestión del Sistema Integrado de Calidad se basa en que la responsabilidad es de quien ejecuta las actividades, y no de aquel que controla el cumplimiento de los requisitos fijados para las mismas. La calidad se consigue solo si todo el personal participa de la Gestión del Sistema Integrado de Calidad, en su mantenimiento y mejoramiento continuo.

El manual está diseñado para que sea consultado por todas las personas que intervienen en el, en los procesos donde se implemente, según la norma NTCGP 1000:2004, y describe las disposiciones adoptadas por la organización, para cumplir la política de calidad, los objetivos de calidad, los requisitos del cliente, legales, y normativos relacionados con la calidad, así como los requisitos exigidos en la norma NTCGP 1000:2004.

2. ALCANCE.

Aplica a todas las actividades necesarias para la “prestación del servicio de Docencia, Investigación y Extensión, de la Universidad Francisco de Paula Santander”.

3. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

No Aplica

4. CONTROL DEL MANUAL

a. Copias Controladas

El Coordinador de Calidad es responsable de autorizar y generar las copias que soliciten las personas interesadas.

Se consideran copias controladas del manual aquellas que la Institución se compromete a mantener actualizadas, y que se identifican con un sello de copia controlada.

El numero de copia controlada, que se entrega, se registra en el formato Recepción de Documentos (FO-GQ-02).

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	3

b. Copias no Controladas

El Coordinador de Calidad es responsable de autorizar y generar las copias que soliciten las personas interesadas, como por ejemplo clientes y auditores externos, a quienes se entregarán copias informativas.

Las copias informativas son las entregadas únicamente para información. Por lo tanto no existe compromiso de mantener su actualización por parte de la organización. La condición de copia informativa se registra en el formato de Recepción de Documentos (FO-GQ-02).

c. Revisión y Aprobación

El contenido del presente manual puede ser revisado y modificado total o parcialmente por autorización de la Alta Dirección, cuando se considere necesario como resultado de:

- Revisión de la Alta Dirección al SGC.
- Auditorías de calidad.
- Solicitud debidamente justificada presentada por cualquiera de los usuarios.
- Implementación de acciones correctivas o preventivas.

El Coordinador de calidad es responsable de la edición y distribución de copias de los documentos correspondientes a cada dueño de proceso, de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento control de documentos (PR-GQ-01). Estos documentos conforman el SGC, y están referenciados en el presente manual.

La aprobación total o parcial del manual es responsabilidad de la Alta Dirección.

La difusión del manual es responsabilidad de la Alta Dirección y el Coordinador de calidad, en reuniones con los líderes de proceso, explicándoles el objetivo y alcance del mismo, quienes a su vez lo hacen conocer por medio de reuniones a cada uno de los integrantes de su Equipo de Mejoramiento, usando el sistema multiplicador.

d. Incorporación de Cambios al Contenido del Manual

Una vez revisada y aprobada una modificación al Manual de Calidad en la solicitud de documentación (FO-GQ-01), se incorpora, según lo descrito en el procedimiento control de documentos (PR-GQ-01), actualizando el cuadro de control de cambios al final del manual de calidad.

Cada sección del manual de calidad (capítulo según el índice) maneja su propia versión, es decir si llega a cambiar algo en alguna sección del manual de calidad, solamente se actualiza la versión de ese capítulo, la cual queda también actualizada en el índice en el respectivo capítulo al igual que en la portada se escribe la mayor versión que se encuentre registrada en las secciones o capítulos del manual de calidad. Este cambio se debe registrar también

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	4

en el cuadro de control de cambios que se encuentra al final del manual, identificando la sección o capítulo del manual que cambió.

El Coordinador de calidad actualiza el Listado Maestro de Documentos Internos (FO-GQ-03) con la versión vigente y nueva fecha de aprobación del manual de calidad actualizado y lo difunde y distribuye a la Institución.

e. Conservación y Consulta del Manual

Las disposiciones descritas en el manual de calidad, deben ser conocidas por los empleados de la organización, dependiendo del proceso al cual pertenezcan.

El manual debe conservarse en buenas condiciones y debe ser archivado en la oficina de cada persona autorizada para su posesión.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	5

5. LINEAMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN (V0)

a. Reseña Histórica

Los espacios y salones de una vieja casa ubicada en el centro de la ciudad (Avenida 4 entre calles 13 y 14, antigua sede del Club Colsag) sirvieron de sede inicial al sueño de consolidar en Cúcuta una universidad. Así, bajo el techo de este inmueble de arquitectura de comienzos de siglo 20, la institución que hoy nos enaltece y cuyo nacimiento celebramos comenzó el 5 de julio de 1962 su carrera educativa como Fundación de derecho privado con lecciones de economía.

Posteriormente la academia universitaria fue trasladada a un inmueble localizado en la calle 7 con avenida 7, y años después a la calle 13 entre avenidas 5 y 6, al local que ocupa hoy el Colegio Departamental Femenino de Bachillerato. A principios de 1970 se adquirió parte de los terrenos de la finca El Piñal, localizada en el barrio Colsag y se dió inicio a las labores de construcción del actual campus universitario del Alma Mater.

De esta forma, la fecha del 5 de Julio de 1962 se toma como punto de origen de la Universidad Francisco de Paula Santander, reconocida más tarde por Ordenanza número 37 de 1964 y oficializada como ente de educación superior del orden departamental por medio del decreto 323 del 13 de mayo de 1970 expedido por la gobernación del Departamento de Norte de Santander.

La Universidad Francisco de Paula Santander, es un ente universitario autónomo, con personería jurídica, patrimonio independiente, autonomía académica, administrativa y financiera y régimen especial, vinculado al Ministerio de Educación Nacional y organizado como establecimiento público de carácter académico del orden departamental.

Tiene domicilio en la ciudad de Cúcuta, cuenta con una Seccional en la ciudad de Ocaña y con centros regionales de Educación Abierta y a Distancia en algunos municipios de los departamentos Norte de Santander, Cundinamarca, Santander, Cesar, Sucre, Bolívar, Magdalena, Arauca San Andrés y Providencia, pudiendo ampliar su radio de acción según lo establece el Estatuto General de la Institución.

Pero la historia de una institución nunca es un suceso lineal; tiene nudos, algunas veces poco definidos, otras bien marcados, que van configurando etapas en donde un suceso, una política, un objetivo articulan sus acciones.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	6

b. Misión

La Universidad Francisco de Paula Santander es una institución Pública de Educación Superior que orienta su actividad a la generación y difusión de conocimientos, por medio de la docencia, la investigación y la extensión, con fundamento en el aprendizaje permanente y la flexibilidad del currículo, con énfasis en su aplicación a la solución de los problemas de su entorno regional y binacional, para fortalecer y promover su desarrollo económico y social, mejorar la calidad de vida de su comunidad, y formar, en este ambiente de compromiso social, egresados altamente cualificados, con competencias técnicas, pensamiento crítico e innovador, sentido de responsabilidad, en un contexto de pluralismo y diversidad cultural.

c. Visión

En su quincuagésimo aniversario la **UFPS** habrá logrado la acreditación institucional por la calidad, pertinencia y competitividad de sus programas de docencia, investigación e integración con la comunidad, con un excelente clima organizacional y plenamente comprometida con el desarrollo sostenible de la región y del País.

El desarrollo de esta Visión se fundamenta en:

- Un modelo pedagógico centrado en el estudiante, articulado a través de: el fomento e innovación de los procesos educativos, la flexibilización académica y la internacionalización del currículo, requisitos indispensables para facilitar la movilidad intra y extramuros de estudiantes y egresados
- Una Investigación basada en la utilización y el desarrollo de conocimientos y tecnologías avanzadas, aplicadas a la identificación de problemas y necesidades del entorno y de posibles alternativas de solución
- La promoción, liderazgo y fortalecimiento de alianzas estratégicas en contextos multiculturales para la transferencia de tecnología e intercambio de experiencias a nivel nacional e internacional.
- Un adecuado clima organizacional caracterizado por: la calidad de vida de su capital humano; su capacidad de gestión administrativa y financiera; una eficiente infraestructura tanto física como tecnológica.
- Un cuerpo docente debidamente preparado, motivado, con un alto sentido de pertenencia hacia su labor académica.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	7

d. Análisis DOFA

A través de la metodología DOFA, y con la activa participación de todos los estamentos universitarios, se identificaron los aspectos de mayor relevancia que afectan la institución, en forma positiva y negativa, desde la perspectiva de su análisis interno como de los factores externos.

Análisis Interno

Fortalezas

- **Docencia**

La función de los Departamentos Académicos posibilita la integración de los Docentes y el desarrollo programado de las actividades de investigación y extensión así como de asignación de carga académica.

La Universidad cuenta con diversidad de programas tanto de modalidad presencial como distancia al nivel de pregrado y posgrado en diferentes campos del conocimiento y la tecnología.

La Institución posee una infraestructura física y tecnológica y con otros recursos de carácter educativo para el desarrollo de la actividad docente.

La asociación de profesores, como organismo colegiado, facilita la integración del cuerpo docente y es un mecanismo que posibilita la proyección de las actividades académicas y de otras áreas afines y complementarias.

La Universidad cuenta con un soporte normativo, tanto para el personal docente como estudiantil, para orientar su desarrollo y garantizar sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

El costo de la matrícula es afín con la situación socioeconómica de la región y facilita el acceso de los estudiantes de escasos recursos a la Universidad, permitiendo una mayor ampliación de cobertura en sus programas de formación.

- **Investigación y Extensión**

La Universidad cuenta con un adecuado soporte organizativo para el desarrollo de la Investigación y la Vicerectoría de Investigaciones brinda el apoyo institucional para la realización de eventos de formación y divulgación de la investigación y de los servicios de extensión.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	8

Se han conformado grupos y semilleros de investigación, algunos de los cuales están debidamente registrados con programas de desarrollo.

Existen convenios para el desarrollo de investigación y extensión con el sector productivo.

La Universidad cuenta con algunas publicaciones como Oriente Universitario; revistas como Respuestas, Ciencia y Cuidado y Perspectivas entre otras, para la divulgación de los programas de Investigación y Extensión.

Existe disposición e interés de una parte de la comunidad universitaria para participar en los proyectos de Investigación y Extensión.

- **Administración**

Se cuenta con una normatividad y una estructura organizacional que permite determinar la ubicación, las líneas de jerarquía y dependencias en el área administrativa.

Desarrollo de la carrera administrativa en la cual se definen algunos estímulos que permiten la posibilidad de promociones, asenso y facilitan opciones de capacitación y formación en áreas administrativas.

Programación de actividades de bienestar orientadas a promover la integración y desarrollo del personal del área administrativa.

Las dependencias administrativas cuentan con una infraestructura física, tecnológica y de servicios para el desarrollo de sus procesos.

- **Bienestar**

El desarrollo de las actividades de bienestar cuenta con un soporte organizativo, referenciado por el estatus de Vicerectoria de Bienestar en la Estructura Orgánica, con las respectivas divisiones de apoyo.

La Universidad cuenta con una infraestructura física y de recursos, además de la planta de personal, tanto técnica como administrativa, para las actividades propias del Bienestar Universitario.

Se desarrollan algunos eventos con programación semestral y anual en el área de bienestar para algunos de los estamentos universitarios.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	9

Debilidades

- **Docencia**

La estructura es clara respecto a su organización y funciones sin embargo existe una segmentación interna entre unidades (Facultades, Departamentos y Planes de Estudio) con objetivos distintos, lo cual refleja en una ausencia de objetivos comunes y de una cultura de integración de propósitos.

El Sistema de Evaluación Docente podría ser más operativo, ya que no se han implementado mecanismos efectivos que faciliten la aplicación del desarrollo de acciones de mejoramiento de las actividades académicas.

En la actualidad es necesario contextualizar la normatividad interna de la Universidad. En la actualidad se establecen normas para atender aspectos meramente coyunturales, lo cual denota la ausencia de una política institucional definida que permita la proyección de la actividad académica de manera estructural.

Debe existir un marco jurídico apropiado que regule la vinculación de catedráticos, docentes ocasionales y tutores generándose discriminación frente a las prerrogativas y/o ventajas de los docentes de planta.

Se debe crear un programa institucional que desarrolle los procesos de inducción y formación para el desempeño de cargos

La fortaleza y el sentido de pertenencia de la universidad se encuentra en los profesores de planta, por lo que deben estar equilibradas con los docentes ocasionales y de cátedra para que haya más proyección de la Institución.

La carga académica integral (CAI) es asignada según criterios técnicos que reflejan la realidad del desempeño laboral del docente.

Se requiere complementar recursos tecnológicos de laboratorios y talleres y de otros apoyos y recursos educativos para el desarrollo de las actividades académicas.

No se ha logrado la acreditación de ningún programa de formación, a excepción de la acreditación previa de los Programas del área de Educación, ni se ha concretado la calificación de los estándares mínimos por parte de los pares académicos para los planes de estudio.

Marcada centralización de la toma de decisiones financieras en relación con las actividades académicas lo que limita sus posibilidades de desarrollo.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	10

Los mecanismos de control disciplinario podrían optimizarse, se requiere claridad en las disposiciones que los regula.

El compromiso de los estamentos de la Universidad debe ser total para cumplir las actividades que permitan el logro de los objetivos de los programas académicos.

- **Investigación y Extensión.**

Se requiere incrementar las actividades de investigación y extensión por parte de quienes deben ser sus receptores y promotores de estos procesos y que tienen como responsabilidad definir su orientación y los programas de capacitación que se requieren como complemento.

Carencia de interdisciplinariedad, transversalidad e interacción en los procesos de investigación y extensión.

Limitación de recursos económicos, técnicos y de infraestructura para el desarrollo de la Investigación y la Extensión.

La normatividad existente debe ser revisada en lo que se refiere a los incentivos académicos que deben tener los docentes para el desarrollo de las actividades de Investigación y Extensión.

Poca vinculación e interacción de los semilleros de investigación con los programas y proyectos estructurados en los planes de desarrollo sectoriales, tanto de carácter local como regional.

Las condiciones económicas para adelantar estudios de postgrado en el exterior, de los profesores de planta y particularmente para los docentes de contratación especial, son muy limitadas por las mismas motivaciones previstas para el efecto.

Consolidar de los programas de postgrado en cuanto a su número como es su estructuración académica y administrativa, que limitan lo que debe ser su proyección en el desarrollo de la investigación.

- **Administración**

Las limitaciones presupuestales, especialmente para inversión, hacen que el manejo, asignación y ejecución del presupuesto, se concentraran en los gastos de funcionamiento.

El manejo presupuestal por parte de las unidades académicas y administrativas es limitado de acuerdo a su capacidad de gestión, especialmente en lo referente a arbitrar recursos que complementen sus rubros de ingresos para el desarrollo de sus programas y proyectos.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	11

La estructura organizacional es compleja debido al número de niveles y dependencias que existen, por lo cual requiere de un ajuste de acuerdo a las actuales necesidades y dinámica de la institución.

Los procesos de administración del personal, especialmente en lo referente a los de carrera administrativa, requieren una revisión en cuanto a los acuerdos 067 y 068 aprobados por el Consejo Superior Universitario que le permita obedecer a los requerimientos actuales de carrera especial. Los lineamientos para la vinculación, manejo y desarrollo del capital humano no están actualizados.

Hay limitaciones en los recursos físicos y tecnológicos que se asignan para el desarrollo de las actividades administrativas sin que esto afecte el desempeño del personal.

El plan de desarrollo no se ejecuta de manera programada en su totalidad y los proyectos de carácter administrativo en algunos casos se implementan de manera coyuntural.

- **Bienestar**

Las políticas institucionales que permitan definir y orientar de manera eficiente y eficaz los programas y proyectos en el área de bienestar requieren ser evaluadas.

Se requiere evaluar los programas que se desarrollan para que les permita de manera programada la ejecución y cubrimiento de la mayor parte de la comunidad universitaria.

La capacidad técnica y de gestión podría mejorarse a través de la capacitación y actualización del personal adscrito a esta área.

Hay limitaciones en los recursos económicos y de infraestructura dedicados a las actividades de bienestar.

Análisis Externo

Oportunidades

La globalización y los tratados internacionales que facilitan la expansión de la economía colombiana, especialmente en cuanto a áreas relacionadas con las exportaciones y la inversión, y que requerirá mas investigación científica y tecnológica, ampliación en perspectivas disciplinarias y mejores técnicas de gestión, especialmente para apoyar el desarrollo de la mediana y pequeña empresa.

La situación económica y social de la región requerirá más profesionales, familiarizados con los nuevos problemas y formas de enfrentarlos, capaces de abordar las alternativas de solución creativamente, formados a nivel de pregrado y postgrado o con proyectos de educación continua.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	12

Los permanentes avances en ciencia y tecnología proporcionaran mayores oportunidades para el desarrollo de docencia de calidad, ligada a la investigación, en orden a mantener la enseñanza al día con los nuevos desarrollos y a su vez de apoyar la proyección de la universidad en su entorno.

Los avances técnicos permitirán a la Universidad desarrollar su acción en forma más directa a menor costo y con mayor cubrimiento, fortalecer su área de formación a través de la utilización de nuevas tecnologías y procesos pedagógicos, y proyectar la acción de su liderazgo en la región y en su área de influencia.

Existen amplias posibilidades de desarrollo de proyecto conjuntos con instituciones afines y complementarias en las áreas académicas y de apoyo a la academia. De manera particular, participar de forma más efectiva en la implementación de los planes de desarrollo departamental y municipal.

Alternativas de acceso a recursos, con organismos tanto nacionales como internacionales, especialmente de tipo financiero y tecnológico, a través de convenios de ayuda o de intercambio de prestación de servicios.

Posición geográfica de la Universidad en zona de frontera que facilita el desarrollo de proyectos binacionales y convertirse en un eje de integración en lo académico, económico y social.

Amenazas

El presupuesto público para las Universidades seguirá siendo limitado de acuerdo a las transferencias de la nación, en gran parte debido al énfasis en los otros niveles educacionales como primaria y secundaria, que continúan forzando un financiamiento de la actividad universitaria sobre la base de venta de servicios o del incremento de matrículas.

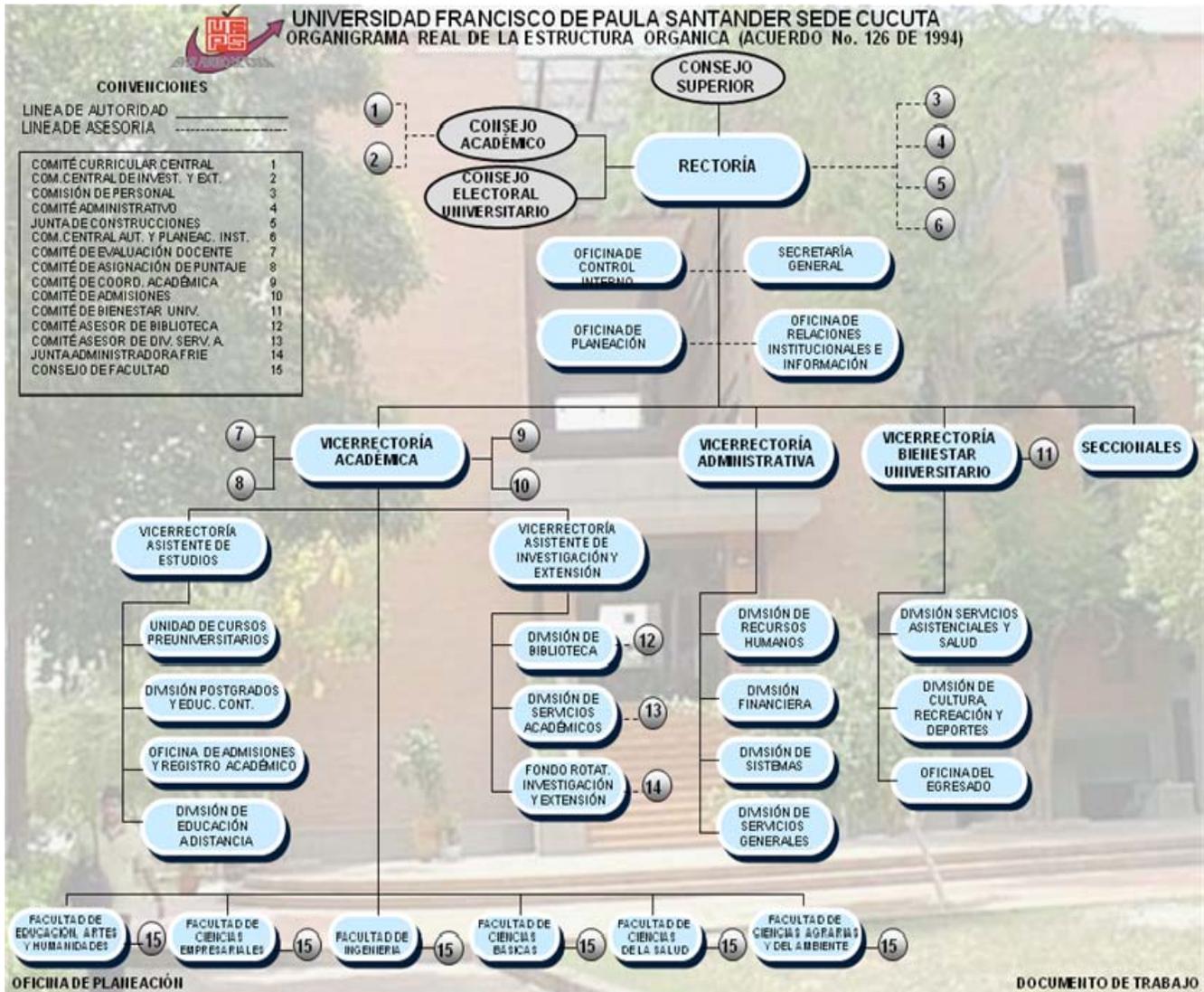
La existencia de una competencia creciente con otras instituciones de educación superior desde la perspectiva económica y de oferta de programas.

La persistencia de crecientes tensiones sociales, especialmente en la región fronteriza, generadas por múltiples factores como la violencia, la precaria situación económica, la crisis de valores en una sociedad con agudas contradicciones.

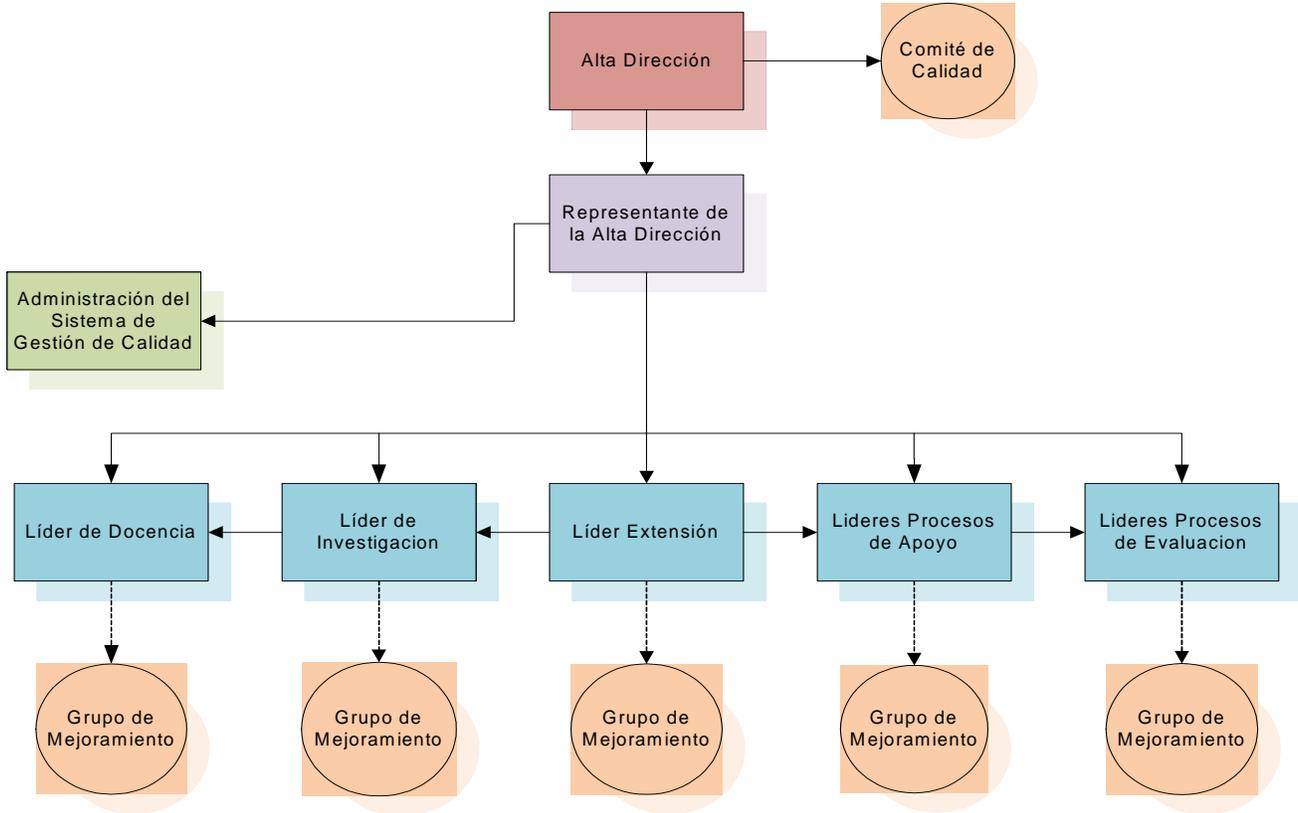
La falta de apoyo de los entes estatales regionales, tanto públicos como privados, Departamento, Municipio, sector productivo, agremiaciones y comunidad en general que utilizan y demandan mayores y mejores servicios de la universidad sin proponer mecanismos de apoyo para el desarrollo de sus actividades y para su proyección.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	Código	MN-GQ-O1/V0
	MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Página	13

e. Estructura Organizacional UFPS



f. Organigrama Sistema de Gestión de Calidad.



	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	15

6. REQUISITOS GENERALES.

La Universidad Francisco de Paula Santander establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, comprometido con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo a los requisitos de la norma.

- a) Identificamos nuestros procesos por medio del “Mapa de Procesos”.
- b) Determinar secuencia e interacción de los procesos

No existen procesos que sean ejecutados por terceros nuestra universidad es un ente autónomo administrativamente.

7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

La Alta Gerencia de la Universidad Francisco de Paula Santander, asume los siguientes compromisos para la implementación, desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Calidad:

- ✓ Comunicar a los funcionarios de la institución la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios mediante publicaciones o charlas periódicas de sensibilización.
- ✓ Junto con los líderes de proceso, establecer la política y objetivos de calidad que se describen en el presente manual de calidad.
- ✓ Llevar a cabo la revisión del SGC, según lo descrito en el procedimiento de Revisión por la Dirección “PR-GQ-07”.
- ✓ Determinar y suministrar los recursos necesarios para implementar, desarrollar y mejorar el SGC, de acuerdo con lo descrito en la planificación.
- ✓ Participar en proyectos de mejoramiento, en la búsqueda de nuevos métodos, soluciones y servicios de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento de Mejora Continua.
- ✓ Crear un ambiente que promueva el desarrollo del personal y su participación activa, fomentando así un mejor clima organizacional.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	16

El enfoque para implementar y desarrollar nuestro SGC, comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Establecer la política y objetivos de calidad de nuestra organización.
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de calidad.
- Determinar y suministrar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de calidad.
- Establecer y aplicar los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar su causa.
- Establecer y aplicar un proceso de mejoramiento continuo del SGC.

a. Representante de la Dirección

La Alta Dirección de la Universidad Francisco de Paula Santander, designa al Jefe de la Oficina de Planeación, como representante de la dirección con las siguientes responsabilidades y autoridades:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC, el comité de calidad, la distribución de la documentación de calidad y el seguimiento y revisión a los procesos.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora. Ej. Auditorías internas de calidad, acciones preventivas y correctivas y no conformidades, mediante comunicación interna.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización. Ej. Charlas, carteles, entrevistas, encuestas, cuestionarios, películas.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	17

8. SERVICIOS – PRODUCTOS

PROCESO MISIONAL	PRODUCTO/SERVICIO	CLIENTES
DOCENCIA	Programas académicos educativos	Estudiante (usuario o beneficiario)
INVESTIGACION	Proyectos de Investigación de impacto social y de impacto científico y tecnológico	Sector Productivo, Sociedad Civil
	Jóvenes investigadores	Grupos de Investigación, Sector Productivo
	Grupos de Investigación avalados por Colciencias	Sector Productivo, Sociedad Civil
EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	Formación o Educación Continuada (Diplomados, seminarios, cursos, talleres, congresos, simposios, ferias)	Sector Productivo, Sociedad Civil
	Convenios interinstitucionales (incluye pasantías)	Sector Productivo, Sociedad Civil, Gobierno, Academia
	Programas de proyección social en sus programas para satisfacer y/o solucionar problemas de la comunidad	Sector Productivo, Sociedad Civil
	Convenios de la relación docencia - servicio	Sector Productivo, Sociedad Civil

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	18

9. POLÍTICA DE CALIDAD.

La Universidad Francisco de Paula Santander conforme a la misión institucional, se compromete a prestar un servicio educativo de calidad, a través de la docencia, investigación y extensión, con el concurso de un capital humano competente, que dinamice la estructura organizacional, desarrolle procesos eficientes, eficaces y efectivos y propicie el mejoramiento continuo para la satisfacción de sus usuarios. Ello, en cumplimiento a los requisitos legales, propósitos de la Institución y fines esenciales del Estado.

a. Difusión de la Política de Calidad

La Alta Dirección comunica esta política a los funcionarios de la Universidad Francisco de Paula Santander y clientes y usuarios, mediante la publicación escrita, directa y permanente en carteleras. Además se da a conocer mediante la pagina web institucional y a través de reuniones periódicas del comité de calidad y a los Líderes de Proceso, a cuyos miembros, el Representante de la Alta Dirección hace conocer las directrices generales de la organización con respecto a la calidad. A su vez cada uno de ellos, buscando un efecto multiplicador expone estos lineamientos al personal que tiene a su cargo por medio de charlas de sensibilización o jornadas de capacitación.

Adicionalmente dentro de las actividades de inducción al personal que ingresa a la compañía se realiza exposición de la política de calidad y su significado, en las entrevistas que se llevan a cabo.

DIRECTRICES	EXPLICACION DIRECTRICES
Capital Humano Competente	Es aquel que cumpla con un perfil de Educación, Formación, Experiencia y Habilidades; además que esté comprometido con la institución (sentido de pertenencia) y con óptimo desempeño
Estructura Organizacional Dinámica	Estructura organizacional que sea flexible orientada por procesos, que responda a los cambios del micro y macro ambiente para facilitar así el logro de la visión institucional
Desarrollo de Procesos Eficientes, Eficaces y Efectivos	Es la base fundamental para el crecimiento institucional, de una manera clara y organizada
Mejoramiento Continuo	El mejoramiento se requiere como resultado de la aplicación del modelo que busca procesos eficientes, eficaces y efectivos.
Satisfacción de Usuarios	Busca un mayor acercamiento entre la institución y sus usuarios
Cumplimiento de Requisitos	Cumplir con la normatividad vigente por el

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	19

Legales	gobierno nacional y departamental para las IES
Cumplimiento de los Propósitos de la Institución	Es lograr el direccionamiento constante de los planes, programas y proyectos al cumplimiento de la visión institucional con calidad.
Cumplimiento de los Fines Esenciales del Estado	Cumplir con las políticas del gobierno nacional en lo referente a cobertura, eficiencia y calidad.

b. Medición del grado de comprensión de la Política de Calidad

Cada Líder de Proceso, hace un muestreo mensual, entre el personal a su cargo, aplicando el registro eficacia de las capacitaciones (FO-GH-00), con el objetivo de evaluar el grado de entendimiento de la política de calidad.

Adicionalmente, los resultados de las auditorías internas del SGC y el cumplimiento de los objetivos propuestos, permiten determinar de manera indirecta, el grado de comprensión y aplicación de las premisas en las que se basa la política de calidad.

c. Revisión de la Política de Calidad

La Política de Calidad se revisa periódicamente según lo establecido en el procedimiento de Revisión de la Alta Dirección. Cualquier modificación realizada en dicha revisión es comunicada al interior de la organización.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	20

10. Objetivos de Calidad.

- Fomentar la formación integral de un capital humano competente y con sentido de pertenencia institucional.
- Implementar una estructura organizacional flexible, orientada por procesos que respondan a los cambios del micro y macro ambiente para el logro de la visión institucional.
- Adoptar un Sistema Integrado de Gestión que permita el mejoramiento continuo y el desarrollo eficiente, eficaz y efectivo de los procesos de la Institución.
- Alcanzar niveles de satisfacción en los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución.
- Establecer un sistema eficiente de control para el cumplimiento de los fines institucionales, requisitos legales y fines esenciales del Estado.

(Ver Anexo 1, matriz de despliegue de los Objetivos de Calidad)

11. MAPA DE PROCESOS

El SGC de la organización está fundamentado en un Mapa de Procesos interrelacionados, en los cuales, las entradas están constituidas por los datos, documentos o productos suministrados por otros procesos, por una parte y por otra, las necesidades y requerimientos de las partes interesadas y el cliente. Las salidas son datos, documentos o productos tomados por otros procesos y que apuntan hacia el cumplimiento de los requerimientos del cliente para lograr su satisfacción. El SGC, es la herramienta para cumplir los requisitos del cliente y lograr su satisfacción, para lo cual la organización establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente su SGC de acuerdo con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004. (Ver Anexo 2.)

a. Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

Los diferentes procesos del SGC se establecen siguiendo el modelo de gestión PHVA, y su interrelación se indica en el mapa de procesos y en las caracterizaciones.

Los procedimientos documentados de cada proceso, aseguran el cumplimiento del objetivo, su funcionamiento y control, siempre que se tenga un procedimiento adecuado y que se revise periódicamente.

Los procesos se controlan describiéndoles sus responsabilidades, registros, cambios que se generan y la comunicación de los mismos.

La disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento eficaz y el control de los procesos, se logra por medio de registros y su control.

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	21

La medición, seguimiento y análisis de los procesos se realiza por medio de índices de gestión, técnicas estadísticas o autoevaluaciones. Para lograr los resultados planificados, se hace mejora continua implementando las acciones correctivas y preventivas necesarias.

PROCESO	REQUISITOS NORMA NTCGP 1000:2004	
Control Interno Institucional	8.2.2	Auditoría interna
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
	8.4	Análisis de datos
	8.5.1	Mejora continua
	8.5.2	Acción correctiva
	8.5.3	Acción preventiva
Gestión Documental	4.2.3	Control de los documentos
	4.2.4	Control de los registros
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
	8.4	Análisis de datos
Gestión de Bienes y Servicios	7.4.1	Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios
	7.4.2	Información para la Adquisición de Bienes y Servicios
	7.4.3	Verificación de los Productos y/o Servicios Adquiridos
	7.5.5	Preservación del Producto y/o Servicio
	8.4	Análisis de datos
	8.5.1	Mejora continua
	8.5.2	Acción correctiva
	8.5.3	Acción preventiva
Gestión del Servicio (Docencia, Investigación, Extensión)	7.2	Procesos relacionados con el cliente
	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio
	7.5.3	Identificación y trazabilidad
	7.5.5	Preservación Producto y/o Servicio
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
	8.2.4	Seguimiento y medición del Producto y/o Servicio
(Docencia,	8.3	Control del servicio no conforme
	7.1	Planificación de la realización del producto o



Investigación, Extensión		prestación del servicio
	7.5.3	Identificación y trazabilidad
	8.4	Análisis de datos
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
	8.5.1	Mejora continua
	8.5.2	Acción correctiva
	8.5.3	Acción preventiva
Direccionamiento Estratégico	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el cliente
	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el cliente
	7.2.3	Comunicación con el cliente a y b
	8.2.1	Satisfacción del cliente
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
	8.4	Análisis de datos
Gestión de Bienes y Servicios	6.3	Infraestructura
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
	8.4	Análisis de datos
	8.5.1	Mejora continua
	8.5.2	Acción correctiva
	8.5.3	Acción preventiva
Gestión de Capital Humano	5.5.3	Comunicación interna
	6.2.1	Generalidades (Recursos humanos)
	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
	8.4	Análisis de datos
	8.5.1	Mejora continua
	8.5.2	Acción correctiva
	8.5.3	Acción preventiva
Gestión Financiera	6.2	Provisión de recursos
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
	8.5.1	Mejora continua
	8.5.2	Acción correctiva
	8.5.3	Acción preventiva
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
	8.4	Análisis de datos



Gestión del Sistema Integrado de Calidad	8.5.1	Mejora continua
	8.5.2	Acción correctiva
	8.5.3	Acción preventiva
Direccionamiento Estratégico	4.1	Requisitos generales a, b, c y d
	4.2.1	Generalidades
	5.3	Política de calidad
	5.4.1	Objetivos de calidad
	5.4.2	Planificación del SGC a y b
	5.5.1	Responsabilidad y autoridad
	5.5.2	Representante de la dirección
	5.6	Revisión gerencial
	6.1	Provisión de recursos
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
	8.4	Análisis de datos
	8.5.1	Mejora continua
	8.5.2	Acción correctiva
	8.5.3	Acción preventiva

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Código	MN-GQ-O1/V0
		Página	24

12. ESTRUCTURA Y JERARQUIA DE LA DOCUMENTACION

La estructura de la documentación del SGC, se ordena de acuerdo con los siguientes niveles:

NIVEL 1: Manual de calidad

El manual de calidad incluye la política de calidad y los diferentes procesos que componen el SGC.

NIVEL 2: Procedimientos y Manuales.

Los procedimientos son utilizados para especificar quien, cuando, donde se hacen las cosas, y la forma de documentarlo.

NIVEL 3: Instructivos de trabajo

Las instrucciones de trabajo son utilizadas para indicar, con un grado de detalle, como debe realizarse una actividad particular.

NIVEL 4: Documentos específicos

Planes de calidad, especificaciones, planos, guías y Formatos para registros.

NIVEL 5: Documentos externos

Norma NTCGP 1000, Leyes, decretos, resoluciones, catálogos de máquinas y equipos.

(Ver Anexo 3, Listado Maestro de Documentos)

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	Código	MN-GQ-O1/V0
	MANUAL DE CALIDAD (Documento de Trabajo)	Página	25

13. CARACTERIZACIONES

(Ver Anexo 4, Caracterizaciones de Procesos)