

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL DE CALIDAD		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

MANUAL DE CALIDAD




 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD	4
1.1. PRESENTACIÓN.....	4
1.2. MARCO LEGAL DEL SISTEMA.....	6
1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
2. HORIZONTE ESTRATÉGICO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD	7
2.1. MISIÓN	7
2.2. VISIÓN.....	7
2.3. PRINCIPIOS	7
2.4. VALORES.....	8
3. ASPECTOS GENERALES.....	9
3.1. DECLARACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN	9
3.2. OBJETIVO DEL MANUAL.....	9
3.3. ALCANCE DEL MANUAL	9
3.4. CONTROL DEL MANUAL	10
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	10
4.2. COMPRENSIÓN DE LA NECESIDAD Y EXPECTATIVAS DE LA PARTES INTERESADAS	11
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
4.3.1. Exclusiones- No Aplicabilidad.....	17
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	17
4.4.1. Política De Calidad	19
4.4.2. Objetivos	19
4.4.3. Mapa De Procesos	20
5. LIDERAZGO	29
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	29
5.1.1. Generalidades	29
5.1.2. Enfoque al cliente	35
5.2. POLÍTICA	36
5.2.1. Despliegue Política – Objetivos – Procesos	36
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	38
5.3.1. Consejo Superior.....	38
5.3.2. Consejo Académico.....	38
5.3.3. Consejo administrativo y financiero	39
5.3.4. Rectoría.....	39
5.3.5. Vicerrectoría Académica	40
5.3.6. Vicerrectoría Administrativa y Financiera.....	40
5.3.7. Representante por la Dirección	40
5.3.8. Director de Planeación	40
5.3.9. Líder de Proceso	41

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

5.3.10. Reunión con Líder de Proceso	43
5.3.11. Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad	43
6. PLANIFICACIÓN.....	44
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	44
6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LÓGRALOS	44
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	46
7. APOYO	47
7.1. RECURSOS.....	47
7.2. COMPETENCIAS	48
7.3. TOMA DE CONCIENCIA	48
7.4. COMUNICACIÓN	48
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	50
8. OPERACIÓN.....	53
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	53
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	53
8.2.1. Comunicación con el cliente	54
8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	54
8.2.3. Revisión de requisitos para los productos y servicios	54
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	55
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	55
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	56
8.5.1. Control de la Prestación del Servicio.	56
8.5.2. Identificación y Trazabilidad	56
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	56
8.5.4. Preservación	56
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.....	56
8.5.6. Control de los cambios.....	57
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	57
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	57
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	57
9.1. SEGUIMIENTOS, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	57
9.2. AUDITORÍA INTERNA.....	58
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	58
10. MEJORA.....	59
 ANEXOS	
ANEXO 1. ESTRUCTURA Y CARACTERIZACIONES DE PROCESO	60
ANEXO 2. RELACIÓN PROCESOS versus REQUISITOS	61
ANEXO 3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO	61
ANEXO 4. MATRIZ DE COMUNICACIONES	61
ANEXO 5. NORMOGRAMA	61

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL DE CALIDAD		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

1. PRESENTACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD


1.1. PRESENTACIÓN

La Universidad Autónoma del Caribe, con personería jurídica concedida por la Gobernación del Atlántico mediante Resolución N° 303 de 03 de abril de 1967, es una institución de educación superior con el carácter académico de Universidad, reconocida como tal mediante Decreto Ejecutivo N° 2694 de 12 de diciembre de 1974, de derecho privado, organizada como corporación de utilidad común y sin ánimo de lucro, de nacionalidad colombiana, con autonomía académica, administrativa y financiera conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

La Universidad Autónoma del Caribe tiene como objeto fomentar e impartir educación superior en sus diferentes modalidades, niveles y metodologías ofreciendo un alto nivel académico a través de la generación, apropiación, aplicación y difusión del conocimiento en sus distintas áreas de acuerdo con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales; todo lo anterior, con el fin de formar seres humanos integrales e idóneas a través de métodos adecuados en un marco de libertad de enseñanza, de aprendizaje, de investigación y de cátedra, mediante la articulación de sus funciones misionales.

La Universidad Autónoma del Caribe asegura el cumplimiento de sus funciones sustantivas:


- **Docencia:** La docencia, permite formar a los estudiantes en los campos disciplinarios y profesionales de su elección, mediante el desarrollo de programas curriculares y el uso de métodos pedagógicos, con el fin de alcanzar un proceso educativo de excelencia a través de metodologías interactivas de aprendizaje que permitan un ejercicio de cooperación, de participación y de construcción del conocimiento, que faciliten el logro de los fines éticos y académicos de la Universidad.
- **Investigación:** La investigación, fuente del saber, generadora y soporte del ejercicio docente, es parte del currículo y está orientada a crear, desarrollar, sistematizar, aplicar y difundir el conocimiento con el objeto de incentivar el desarrollo económico, social y cultural de su zona de influencia, promoviendo un espíritu crítico que aporte a la generación de conocimiento científico, a la innovación y al desarrollo cultural, con un alto nivel de pertinencia y de calidad que sean ampliamente difundidos y aceptados por la comunidad científica. Tiene como finalidad la generación y comprobación de conocimientos, orientados al desarrollo de la ciencia, de los saberes, de la técnica, la producción y adaptación de tecnología, para la búsqueda de soluciones a los problemas de la región y del país.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

- Extensión y Proyección Social:** La extensión expresa la relación permanente y directa que la Universidad tiene con su entorno, opera mediante una interacción recíproca de la Institución en la sociedad, el aparato productivo y el sector público y de éstos con ella. Se realiza por medio de procesos y programas de interacción con diversos sectores y actores sociales, expresados en actividades artísticas, científicas, técnicas y tecnológicas, de consultorías, asesorías e interventorías, y de programas destinados a la difusión de las artes, los conocimientos y al intercambio de experiencias y de apoyo financiero a la tarea universitaria. Incluye los programas de educación permanente y demás actividades tendientes a procurar el bienestar general. Así la Institución cumple una de sus funciones principales; para ello, sus egresados, como expresión viva y actuante de la Universidad en la sociedad, juegan un papel central.
- La internacionalización será una estrategia transversal de desarrollo e implementación de acciones integradoras de las funciones sustantivas de la Universidad que compone dimensiones interculturales y globales promoviendo en los estudiantes el desarrollo de competencias y actitudes para desempeñarse en entornos sociales y situaciones laborales o de desarrollo profesional con una perspectiva internacional, en la medida que responde al abordaje de los desafíos y retos de la globalización, situaciones que se presenten en el entorno y los nuevos paradigmas educativos que apunten a una mayor cooperación, colaboración, integración, competitividad, movilidad e innovación. Bajo este entendido, contribuye con la mejora de la calidad de la enseñanza, el aprendizaje y la investigación; en la preparación de los estudiantes como ciudadanos globales y el acceso a programas que no estén en su país de origen; mayores oportunidades para la mejora del profesorado, así como la posibilidad de participar en redes internacionales para llevar a cabo investigaciones en el contexto local, regional, nacional e internacional; además, de la oportunidad de situar el desempeño institucional en el contexto de las mejores prácticas internacionales.

Para el desarrollo de sus funciones y en virtud de su naturaleza, la Universidad Autónoma del Caribe podrá desarrollar su objeto en las áreas de la técnica, el de la ciencia, el de la tecnología, el de las humanidades, el de las artes y el de la filosofía a través de programas de pregrado y posgrado en cualquiera de las modalidades académicas, niveles de formación y metodologías, de conformidad con lo establecido en la Ley 30 de 1992 o norma que lo subrogue. Sus programas podrán revestir la modalidad de educación formal o no formal.

La Universidad Autónoma del Caribe concibe la **calidad** como un horizonte del quehacer institucional, es un proceso continuo y sistemático que comprende la planeación, gestión por proceso, evaluación y mejora continua para el cumplimiento de las funciones universitarias, dentro de parámetros de eficiencia, eficacia, transparencia y la racionalidad del gasto, constituyéndose en factor esencial para el logro de la efectividad institucional.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

1.2. MARCO LEGAL DEL SISTEMA

La Universidad Autónoma del Caribe como Institución de Educación Superior, actúa teniendo en cuenta las normas de carácter legal e institucional aplicables.

Dado lo anterior, la institución ha dispuesto un Normograma Institucional por proceso, en el que se identifican el Marco legal bajo el cual se rige cada proceso para el cumplimiento de su objeto y de la misión institucional. En el Anexo 5 Normograma, se puede visualizar las normas internas y externas; este documento se actualizará con una periodicidad mínima anual, en el primer trimestre del año o conforme a las solicitudes realizadas por los líderes de proceso.

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Universidad Autónoma del Caribe, desde sus inicios ha establecido claramente los mecanismos de administración de sus recursos y procesos, respondiendo al paso de los años y al crecimiento en número de programas académicos, estudiantes, colaboradores administrativos, de apoyo y de la infraestructura, los cambios en la normatividad legal vigente, nuevas políticas educativas nacionales y procesos de internacionalización, la Universidad ha definido y actualizado estructuras organizativas claras a nivel académico, administrativo y financiero, que han permitido establecer, implementar y medir la eficacia y eficiencia de sus planes de desarrollo, para garantizar la prestación de los servicios ofrecidos.

Para todos los efectos la estructura académico-administrativa vigente se encuentra disponible en la página institucional www.uac.edu.co, en la opción La Universidad, en el ítem normatividad y reglamentos.

Como respuesta a esta dinámica, la institución garantiza dentro de su direccionamiento estratégico: a) un gobierno institucional y rendición cuentas, b) unas políticas institucionales, c) una gestión información y d) una arquitectura institucional que soporte las estrategias, planes y actividades propias del quehacer institucional.

2. HORIZONTE ESTRATÉGICO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD


2.1. MISIÓN

La Universidad define la siguiente misión institucional:

“Somos una universidad abierta orientada hacia la educación para la vida y la emancipación de seres humanos integrales e idóneos, a través de la articulación de

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.

Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

la docencia, la investigación, la extensión y la internacionalización desde la construcción de conocimiento contextualizado con las necesidades locales, regionales e internacionales.”

2.2. VISIÓN

La Universidad define la siguiente visión institucional:

“Consolidarnos como una universidad que genere impacto en la región Caribe, desde los preceptos de la calidad académica en consonancia con el proyecto de vida de su comunidad académica para el fortalecimiento del Ser Caribe y el bienestar social.”

2.3. PRINCIPIOS

1. Humanismo.

Carácter de empatía por los seres humanos, integralidad, respeto y valoración por la semejanza y la diversidad.

2. Autonomía.

Capacidad de actuar de forma independiente con responsabilidad, de toma de decisiones a partir de procesos de reflexión y de confrontación sustentada con consciencia de sus actos y sus implicaciones.

3. Conciencia ambiental.

Aptitud para actuar, interpretar, promover y fomentar la importancia de la conservación y protección de la biodiversidad en reconocimiento de los beneficios que aportan los servicios derivados de estos para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes asegurando el bienestar de las generaciones futuras.

2.4. VALORES

1. Responsabilidad.


Capacidad humana de pensar antes de actuar y de responder con el cumplimiento consciente de las tareas, metas y exigencias del momento. Expresado en el compromiso de asumir un proceder de acuerdo con los deberes contraídos.

2. Empatía.

Capacidad de conectarse y percibir con la realidad de otra persona y comprender las necesidades de esta.

3. Solidaridad.

Búsqueda de relaciones sociales para el bienestar común, uniendo de esta manera a los miembros de distintas comunidades entre sí. Favoreciendo el establecimiento de diferentes formas de colaboración entre grupos de personas o instituciones, con intereses u objetivos preestablecidos.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

4. Coherencia.

La Universidad fomentará en su comunidad el grado de correspondencia entre lo que se dice y lo que efectivamente se hace o se ejecuta. Lo desarrollado por el estudiante en su formación y su proyección de vida.

3. ASPECTOS GENERALES

3.1. DECLARACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección asume como compromiso implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma del Caribe, y frente a esta decisión pone a disposición del equipo que la conforma su respaldo y recursos necesarios para el logro del objetivo propuesto, de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Este compromiso busca un beneficio tanto de la Universidad en su organización y estilo de trabajo, como en la satisfacción de los clientes frente a los servicios recibidos.


3.2. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente manual se describe en los siguientes elementos:

- ✓ Proporcionar una descripción del sistema de Gestión de la calidad y su implementación en la Universidad Autónoma del Caribe, de manera que se responda a los requisitos legales vigentes y a los establecidos en la Norma ISO 9001:2015, y a nuevos sistemas de gestión determinados por la alta dirección que fortalezcan y coadyuven a logro de la misión y objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Establecer fundamentos de apoyo para el cumplimiento de los lineamientos establecidos para los procesos de autoevaluación con fines de registro y renovación de registro calificado, acreditación y renovación de acreditación de programas y acreditación institucional en alta calidad.
- ✓ Presentar los niveles de autoridad y responsabilidad en la Institución y frente al sistema.
- ✓ Orientar a las partes interesadas, respecto a los lineamientos, políticas, procedimientos y controles establecidos en el sistema.
- ✓ Informar sobre los principios, normas, procedimientos y demás herramientas orientadas hacia la mejora de la prestación de servicios.

3.3. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual tiene como alcance todos los procesos y componentes de estos, establecidos en el Mapa de procesos, lo anterior en cumplimiento de la misión y razón social de la Universidad Autónoma del Caribe, así como de todos los requisitos legales aplicables.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Aprobado por: Representante por la Dirección	
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión		Revisado por: Director de Planeación	

3.4. CONTROL DEL MANUAL

El presente Manual de Calidad fue elaborado teniendo en cuenta:

- ✓ Los requisitos de la Norma NTC – ISO 9001:2015
- ✓ Los requisitos de la Norma NTC – ISO 10013. Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El control de cambios del presente manual se lleva a cabo de acuerdo con lo establecido en el procedimiento *Control de Documentos y Registros*.


4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La Universidad a determinado como principal referente para la evaluación institucional distintos procesos, dentro de estos se destaca principalmente la Evaluación del PEI – Proyecto Educativo Institucional- el cual permite verificar la medida de cumplimiento de los objetivos misionales, de qué forma la Institución se acerca al tipo de Universidad que visiona, y así mismo si la Institución responde a los problemas que surgen en el contexto. Esta evaluación se realiza de manera bienal, mediante la realización de juicios de valor en los que se determina el grado de cumplimiento misional y de transformación institucional frente a los atributos definidos para su evaluación. El PEI podrá ajustarse o reformularse considerando el informe de evaluación presentado, así como las decisiones del Consejo Superior.

Por otro lado, el seguimiento y evaluación del PDI – Plan de Desarrollo Institucional, permiten en primera instancia monitorear el comportamiento de las metas establecidas, mientras que su evaluación permite realizar precisión del grado de cumplimiento de las estrategias contempladas en el PDI y de su impacto en la cultura organizacional y académica. Los seguimientos del PDI se realizan de manera anual y sus evaluaciones son ejecutadas de manera bienal.

Es así como, el Sistema de Gestión de la Calidad debe integrarse al PEI y PDI, siendo estos la hoja de ruta de la institución. De igual manera los procesos de autoevaluación con fines de consecución y/o renovación de registro calificado, acreditación y/o renovación de la acreditación de alta calidad de programas y acreditación institucional conllevan un proceso intrínseco de análisis del contexto a diferentes niveles organizacionales, factores, características y aspectos a evaluar determinados por los lineamientos del Ministerio de Educación a través de los distintos entes que para tal fin institucional.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

4.2. COMPRENSIÓN DE LA NECESIDAD Y EXPECTATIVAS DE LA PARTES INTERESADAS

La Universidad Autónoma del Caribe realiza la clasificación de las partes interesadas de la institución teniendo en cuenta los diferentes grupos que conforman la comunidad universitaria, esto fundamentado en el desarrollo de conceptos que permiten identificar necesidades y expectativas comunes, así como rangos de acción que conlleven a la satisfacción de los mismos cumpliendo de esta manera con la misión institucional.

Los siguientes conceptos, son los utilizados para la calificación de partes interesadas:


✓ Parte Interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad, en este sentido, la institución ha identificado las partes interesadas en dos tipos: internos y externos

- Parte Interesada Externa: son todas aquellas personas u organizaciones que no forman parte de la empresa, en este caso, son las que no forman parte de la Universidad, pero sobre ellos repercuten las actividades que desarrolla la institución.
- Parte Interesada Interna: son todas aquellas áreas, dependencias y/o procesos que forman parte de la Universidad, sobre los cuales repercuten las actividades específicas que desarrolla un proceso.

De acuerdo con lo anterior, la Universidad identifica a sus partes interesadas como se muestra a continuación en la Tabla 1.

Tabla 1. Identificación partes interesadas Universidad Autónoma del Caribe

<i>Tipo</i>	<i>Descripción</i>
Internos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudiantes ✓ Docentes ✓ Personal administrativo ✓ Graduados y egresados no graduados
Externos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado ✓ Aspirantes ✓ Padres de familia/acudientes ✓ Entes gubernamentales y/o de control ✓ Redes y/o asociaciones ✓ Organizaciones ✓ Proveedores/Contratistas ✓ Comunidad


 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

Se utilizan los términos CLIENTE y USUARIO, indistintamente para identificar a la organización o persona que recibe cualquiera de los servicios administrativos y/o académicos de la institución.

En la Tabla 2, se detalla la descripción de cada una de las partes interesadas identificadas:

Tabla 2. Descripción partes interesadas Universidad Autónoma del Caribe

Tipo	Parte Interesada	Descripción
Internos	Estudiantes	Estudiantes activos de los diferentes programas en cada uno de los niveles y modalidades de prestación del servicio.
Internos	Docentes	Docentes e investigadores con vínculo laboral con la UAC, bajo cualquier tipo contratación.
Internos	Padres de familia/acudientes	Acudiente y/o padre de familia de un estudiante, aspirante, graduado o egresado.
Internos	Personal administrativo	Todo personal Directivo y administrativo con vínculo laboral con la UAC.
Internos	Graduados y Egresados no graduados	Aquellos graduados y egresados no graduados de los diferentes programas en cada uno de los niveles y modalidades de prestación del servicio.
Externos	Estado	Entidad o entidades adscritas al Gobierno Nacional y/o territorial que demandan servicios de la UAC.
Externos	Aspirantes	Personas interesadas en la oferta de los diferentes programas en cada uno de los niveles y modalidades de prestación del servicio.
Externos	Redes y/o asociaciones	Agrupación de Organizaciones/Universidades/unidades organizacionales que propenden por logros comunes.
Externos	Organizaciones	Empresas del sector privado que demandan los servicios de la UAC.
Externos	Proveedores / Contratistas	Persona natural o jurídica que suministra productos y/o servicios requeridos por la UAC.
Externos	Entes gubernamentales y/o de control	Entidad o entidades privadas o públicas; Internacional, Nacional y/o territorial que ejercen funciones de control y de expedición de normativa aplicables a la UAC, es decir, aquellas que cumplen funciones de fomento, control, vigilancia, inspección, acreditación y/o certificación.
Externos	Comunidad	Persona o personas que se benefician o afectan por las actividades y servicios prestados por la UAC y que no se encuentran dentro del conjunto de las demás partes interesadas.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección


En este sentido, teniendo en cuenta la descripción y/o caracterización de cada parte interesada y la agrupación por tipología de las mismas, se presenta la definición de requisitos generales de cada grupo de interés. Lo anterior se evidenciable en la tabla 3.

Tabla 3. Identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas


<i>Tipo</i>	<i>Parte Interesada</i>	<i>Requisitos generales (necesidades y expectativas)</i>	<i>Relación de la Institución con la Parte Interesada</i>
Internos	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Programas con registro calificado/acreditado • Planes de estudio pertinentes y con ofertas de valor. • Procesos de generación y aplicación de conocimiento • Docentes cualificados • Material de apoyo académico (tecnológico-bibliográfico) • Sistema de apoyo al aprendizaje y resultados de aprendizaje • Servicios de bienestar • Infraestructura y capacidad técnica para prestación del servicio • Oferta de créditos y convenios con entidades financieras • Movilidad nacional e internacional • Procesos administrativos expeditos • Oferta de becas, descuentos y auxilios académicos • Manejo ético y confidencial del sistema de información académica y de los registros de los estudiantes. 	<p>La Universidad busca contribuir a la formación integral, a la construcción del proyecto de vida y al desarrollo de las capacidades individuales y grupales de quienes hacen parte de la institución, dentro de un contexto pluralista y participativo. Esto lo lleva a cabo la Universidad por medio de políticas y estrategias que permiten la construcción de un entorno universitario amigable, cómodo y seguro.</p>
Internos	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Programas con registro calificado/acreditado. • Planes de estudio pertinentes y con ofertas de valor. • Procesos de generación y aplicación de conocimiento • Condiciones laborales apropiadas-ambiente laboral • Formación y desarrollo docente • Procesos de generación y aplicación de conocimiento (investigación, transferencia y publicación científica) • Movilidad nacional e internacional • Servicios de bienestar • Evaluación docente con parámetros claros • Materiales y sistema de apoyo para el aprendizaje 	<p>La Universidad busca contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de sus docentes y busca contribuir en la formación y desarrollo personal. Esto lo lleva a cabo la Universidad por medio de políticas y estrategias que permiten la construcción de un entorno y condiciones laborales adecuadas.</p>

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

<i>Tipo</i>	<i>Parte Interesada</i>	<i>Requisitos generales (necesidades y expectativas)</i>	<i>Relación de la Institución con la Parte Interesada</i>
Internos	Padres de familia/ acudientes	<ul style="list-style-type: none"> • Programas con registro calificado/acreditado • Planes de estudio pertinentes y con ofertas de valor. • Facilidades de pago • Procesos administrativos expeditos • Comunicación oportuna • Oferta de becas, descuentos y auxilios académicos • Cumplimiento de la oferta de valor de los programas académicos • Servicios de bienestar 	La Universidad Autónoma del Caribe promoverá la relación con los padres de familia y acudientes para contribuir al proyecto de vida de sus estudiantes y a la calidad de su formación, de tal forma que impacten el entorno en el que se encuentren
Internos	Personal administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales apropiadas - ambiente laboral • Formación y desarrollo personal y profesional • Servicios de bienestar • Recursos e infraestructura física y tecnológica para el desarrollo de funciones • Evaluación de personal con parámetros claros • Plan de carrera administrativa 	La Universidad busca contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida del personal administrativo y busca contribuir en el desarrollo personal. Esto lo lleva a cabo la Universidad por medio de políticas y estrategias que permiten la construcción de un entorno y condiciones laborales adecuadas.
Internos	Graduados y Egresados no graduados	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de programas de educación continua • Oferta de programas de posgrado • Programas/sistemas de información que permitan el acceso a ofertas laborales • Servicios de bienestar • Convenios aplicables • Procesos administrativos expeditos • Reputación y reconocimiento del programa y la institución 	La Institución busca fortalecer la vinculación de los egresados en las actividades de la vida institucional, a través de procesos académicos innovadores, que promuevan la identidad y el perfil del egresado Uniautónoma.
Externos	Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normatividad legal vigente aplicable • Cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional • Reporte de información oportuna y confiable • Proceso de aseguramiento de la calidad en funcionamiento • Optimización de la cobertura • Oferta de servicios y cumplimiento de convenios • Cooperación interinstitucional 	La Universidad Autónoma del Caribe, mantienen una amplia relación de cooperación con las entidades públicas.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

Tipo	Parte Interesada	Requisitos generales (necesidades y expectativas)	Relación de la Institución con la Parte Interesada
Externos	Aspirantes	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de selección y admisión claros y expeditos • Comunicación de requisitos • Oferta de créditos y convenios con entidades financieras • Oferta de programas con registro calificado/acreditado • Oferta de servicios de bienestar • Adquisición y aplicación de conocimientos • Infraestructura física y tecnológica • Planes de estudio pertinentes y con ofertas de valor. • Titulación o certificación • Oferta de becas, descuentos y auxilios académicos 	<p>La Universidad mantiene una muy buena relación toda la comunidad en general. Para este propósito la Universidad:</p> <p>Promueve la creación de programas, eventos y /o actividades académicas que satisfacen las necesidades de formación profesional, tecnológica y técnica, que responden a las demandas del desarrollo regional.</p>
Externos	Redes y/o asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Programas pertinentes y con ofertas de valor • Profesionales competentes e íntegros • Oferta de servicios y cumplimiento de las condiciones de los convenios. • Cooperación interinstitucional 	<p>La Universidad impulsa e implementar las estrategias que permitan mantener las relaciones interinstitucionales de manera coordinada con otras redes/asociaciones. Por lo tanto, en desarrollo de la misión institucional, la Universidad actuará en un medio de cortesía y respeto por toda la comunidad académica, en el que predomine la colaboración, la lealtad, el trabajo en equipo y los valores institucionales.</p>
Externos	Organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de servicios y cumplimiento de las condiciones de los convenios. • Cooperación interinstitucional • Programas pertinentes y con ofertas de valor • Profesionales competentes e íntegros 	<p>Las tendencias actuales de la economía y la política en un mundo globalizado retan a la Universidad para que ponga todo su conocimiento al servicio de las empresas de manera que se posibilite una acción conjunta de cara al nuevo escenario mundial.</p>
Externos	Proveedores / Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos de proveedores/contratistas claros y equitativos. • Cumplimiento de las condiciones contractuales • Servicios de Bienestar • Pago oportuno 	<p>Para asegurar la transparencia y una gestión clara, eficaz y eficiente en la contratación, la celebración de contratos en la Universidad se deben cumplir los principios generales y especiales establecidos por la institución, que propenden por la obtención de los más altos niveles éticos en el manejo de los recursos económicos y por la calidad de los procesos y sus resultados, que a su vez tienen que ver con la calidad de los bienes y servicios contratados</p>

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección


Tipo	Parte Interesada	Requisitos generales (necesidades y expectativas)	Relación de la Institución con la Parte Interesada
Externos	Entes gubernamentales y/o de control	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normatividad legal vigente aplicable y otras normas adoptadas por las instituciones • Cumplimiento de disposiciones y requerimientos de los entes gubernamentales y/o de control • Cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional • Reporte de información oportuna y confiable • Proceso de aseguramiento de la calidad en funcionamiento • Optimización de la cobertura • Oferta de servicios y cumplimiento de convenios • Cooperación interinstitucional • Procesos de renovación de registros calificados/acreditación de Programas • Acreditación institucional 	La Universidad Autónoma del Caribe, mantienen una amplia relación de cooperación con las entidades gubernamentales y/o de control y en especial con el Ministerio de Educación Nacional de acuerdo con las normas legales vigentes
Externos	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normatividad legal vigente aplicable • Cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional • Oferta de servicios pertinentes y de calidad • Programas pertinentes y con ofertas de valor • Profesionales competentes e íntegros • Información pertinente y oportuna de interés general • Procesos de aplicación de conocimiento (transferencia de conocimiento, proyección social y publicación de productividad). 	La Universidad impulsa e implementar las estrategias que permitan mantener las relaciones interinstitucionales de manera coordinada con la comunidad en general por lo tanto en desarrollo de la misión institucional, la Universidad promueve los trabajos la investigación que permite el aporte de conocimiento para la solución de problemas regionales y globales y ofrece actividades de extensión a la comunidad, orientados hacia el bienestar social de la población.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la calidad presenta el siguiente alcance:

Diseño y desarrollo de planes de estudios y prestación de servicios de Educación Superior para la formación, generación y aplicación de conocimiento en los niveles de pregrado y posgrado en las facultades de la Universidad.

Los procesos estratégicos de Direccionamiento y Gobierno Institucional, Seguimiento y control, Análisis y aprendizaje institucional junto con los procesos de apoyo, Ambientes innovadores para el aprendizaje, Gestión de adquisición de bienes y contratación de servicios, Gestión financiera, Gestión documental y Gestión jurídica contribuyen y apuntan al logro de los objetivos misionales de la institución.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

4.3.1. Exclusiones- No Aplicabilidad

El Sistema de Gestión de la Calidad implementado y en mantenimiento en la Universidad excluye el siguiente numeral:

El numeral 7.1.5 de la norma ISO 9001:2015, denominado RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION, en lo referente a los equipos de laboratorio y de salas de informática con los que cuenta la Institución, debido que estos son equipos que no se utilizan para evidenciar la conformidad del servicio entregado a los clientes frente a los requisitos exigidos por él, sino que se constituyen en elementos para el ejercicio práctico, tanto de la actividad académica como administrativa. En este sentido los numerales mencionados son aplicables en lo relacionado con el seguimiento y trazabilidad al cumplimiento de los syllabus establecidos en los distintos programas académicos pertenecientes a las distintas Facultades que establece el presente Manual en el alcance del Sistema de gestión de la Calidad.

Sin embargo, el control de equipos y su mantenimiento utilizados en las áreas de laboratorios, salas de cómputo y en la parte administrativa, son tratados de acuerdo con el numeral 7.1.3 Infraestructura, es decir, la infraestructura necesaria para la operación de los procesos, en la que se incluye, entre otras edificios y servicios asociados, equipos (incluyendo hardware y software), tecnologías de la información y la comunicación.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Universidad Autónoma del Caribe inicia la planeación del sistema con un ejercicio participativo para la identificación y determinación de la Política y Objetivos de calidad, ejercicio que arroja una propuesta fundamentada que es presentada a la Rectoría y posteriormente al Consejo Directivo en reunión del día 28 de noviembre de 2007.

En dicha reunión es aprobada la declaración de Política y Objetivos de Calidad presentada y la aprobación queda registrada en Acta No. 788 de Consejo Directivo. A partir de esta fecha los elementos estratégicos del Sistema de Gestión de la Calidad: Mapa de Procesos, Política y Objetivos se definen y despliegan adelantando las correspondientes revisiones anuales que evalúan la conveniencia, adecuación, mantenimiento y eficacia del sistema de gestión, estas son realizadas permanentemente por la alta Dirección y por el comité institucional de aseguramiento de la calidad. Es por ello que, en consecuencia de las revisiones realizadas el 16 de diciembre de 2015 mediante acuerdo 836-05, se aprueba una nueva política de Calidad.

A continuación, se relaciona línea de tiempo de los acontecimientos más relevantes del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma del Caribe


 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	



Ilustración 1. Evolución SGC – Universidad Autónoma del Caribe.


 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

Tabla 4. Requisitos de la documentación


REQUISITO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACIÓN EXISTENTE
<p>4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional</p> <p>La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:</p>	<p>Documento con el nombre MANUAL DE CALIDAD y MAPA DE PROCESOS</p>
4.4.1 a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos.	CARACTERIZACIONES DE PROCESOS se identifican las interacciones entre los procesos.
4.4.1 b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	CARACTERIZACIONES DE PROCESOS se identifican las interacciones entre los procesos y MAPA DE PROCESOS.
4.4.1 c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos.	CARACTERIZACIONES DE INDICADORES se determina los criterios para medición de la gestión de cada proceso.
4.4.1 d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.	CARACTERIZACIONES DE PROCESOS se determina los recursos necesarios para cada proceso y se planifican anualmente mediante el plan de acción de cada unidad administrativa o académica.
4.4.1 e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.	Se asigna mediante la DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE CARGOS POR COMPETENCIA
4.4.1 f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.	Identificación y valoración de riesgos por procesos mediante las matrices de riesgo
4.4.1 g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.	Se realiza mediante auditorias, procesos de autoevaluación, revisiones gerenciales, seguimientos a procesos.
4.4.1 h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	Registros de mejora en el plan de mejoramiento en EPICA.

4.4.1. Política De Calidad

Se describe la Política de Calidad en el numeral 5.2 Política.

4.4.2. Objetivos

Se describen en el numeral 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lógralos.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

4.4.3. Mapa De Procesos

El Mapa de Procesos presenta un contenido total de once (11) procesos, los cuales se clasifican de acuerdo con su naturaleza, en procesos estratégicos, misionales y de apoyo, y a su vez cada proceso presenta un contenido de temas agrupados en componentes, de manera que el mapa representa toda la actividad de la Universidad como Institución de Educación Superior. En el Anexo 1 se presentan las Caracterizaciones de Proceso definidas, que detallan la descripción de cada uno de ellos.

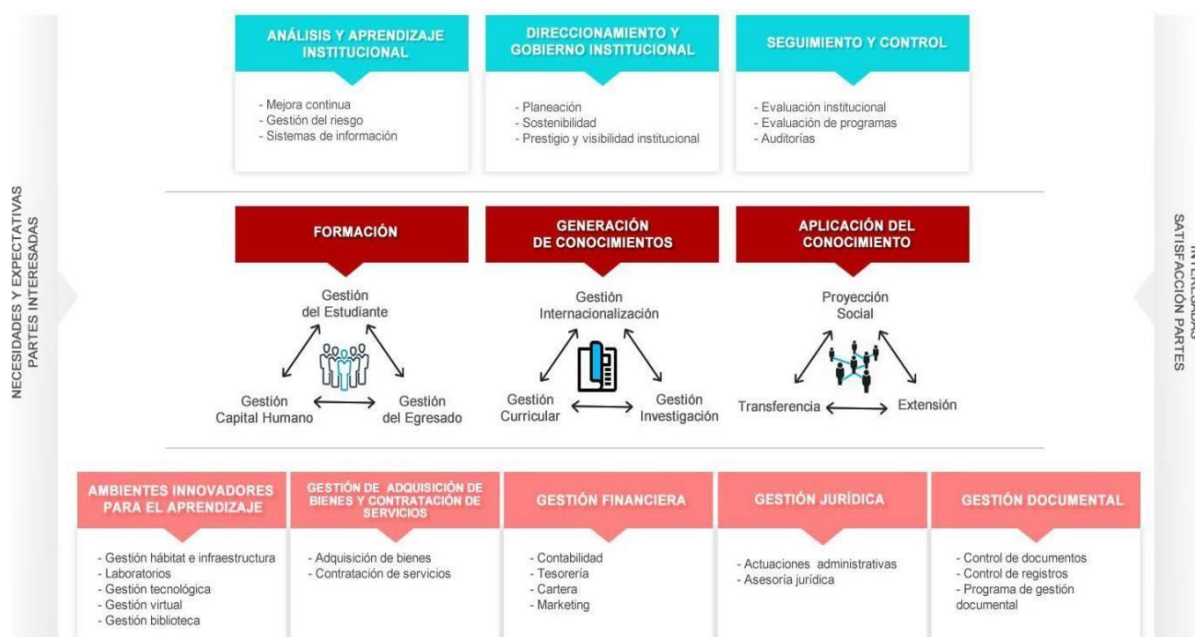



Ilustración 2. Mapa de Procesos- Universidad Autónoma del Caribe

En la ilustración 2, se muestra el mapa de procesos de la Universidad Autónoma del Caribe.

Con el nombre de **estratégicos** se agrupan los procesos cuya naturaleza hace referencia al establecimiento de políticas, estrategias y directrices institucionales. Además, son procesos que aseguran la planeación estratégica, evaluación y autorregulación, comunicación interna y externa, y la revisión por la dirección. Estos procesos son:

- a. **Análisis y Aprendizaje Institucional:** proceso cuyo objeto principal es generar la mejora continua de la Universidad Autónoma del Caribe a través del diseño y aplicación de mecanismos para la adquisición de conocimiento que impacten las decisiones institucionales en todos sus niveles y ámbitos de influencia, haciendo posible su autorregulación; este proceso involucra la gestión de riesgo y los sistemas de información institucionales.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

Este proceso contempla la recolección, emisión y análisis de la información suficiente, pertinente, confiable y transparente de la Universidad, para la formulación de estrategias y la toma de decisiones que conlleven al fortalecimiento de la calidad. Está Conformado por los componentes de:

✓ **Mejora Continua:** es el componente a través del cual se definen los mecanismos para formulación y seguimiento de acciones de mejoramiento, así como para la satisfacción de las partes interesadas. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Planeación, Procesos académicos (Vicerrectoría académica) y Control interno.

✓ **Gestión del riesgo:** es el componente mediante el cual se definen los lineamientos para la identificación, análisis, valoración y tratamiento del riesgo y oportunidades en los procesos de la Institución. Está integrado por el conjunto de elementos de control y sus interrelaciones, para que la Universidad evalúe e intervenga aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales.

La gestión del riesgo comprende las acciones preventivas, correctivas y mitigadoras correspondientes, que se deben utilizar para eliminar o controlar la amenaza o para disminuir los efectos negativos que se encuentran materializados. La unidad administrativa que hacen parte de este componente es: Planeación y Control Interno

✓ **Sistema de información:** Este componente tiene como objeto incorporar y asegurar el uso de metodologías y mejores prácticas en el diseño, desarrollo, adquisición, integración, mantenimiento, documentación y seguimiento de los sistemas de información de la Universidad; y reportar de acuerdo con cortes oficiales, los sistemas de información del Ministerio de Educación Nacional y de todas las partes interesadas que desarrollen requerimientos a la Universidad.

Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Planeación y Tecnología de Información.

b. Direccionamiento y Gobierno Institucional: es el proceso mediante el cual la alta Dirección orienta y conduce a la Universidad hacia objetivos previamente fijados, desarrollando actividades sucesivas y continuas de planeación, organización, dirección y control de sus recursos, actividades que se interrelacionan y forman un proceso integral para establecer el *“marco estratégico requerido para orientar el desarrollo de políticas de buen gobierno, las metas y objetivos institucionales que para las iniciativas de desarrollo sostenible de los procesos en cumplimiento de la misión y visión como Institución de Educación Superior.*

El Direccionamiento Estratégico de la Universidad está definido en dos documentos principales: *el Proyecto Educativo Institucional PEI y el Plan Desarrollo Institucional. El primero define el propósito institucional, la filosofía social, el marco axiológico y en*

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

general el marco de referencia de la identidad institucional, demarcando el derrotero de las actividades misionales y de apoyo de la institución, mientras que el segundo actúa como mecanismo dinamizador de la estrategia y articulador de los recursos para operacionalizar las aspiraciones organizacionales sentadas en el PEI.

El gobierno universitario es la estructura que ejerce la actividad de conducción, dirección y administración de la institución de educación superior. A través de una gobernanza colegiada toma las decisiones y la ejecución de posibles soluciones, dando como valor agregado, no sólo la participación activa sino la responsabilidad de todos en la gestión institucional. Esto se soporta en la gobernabilidad y a la dirección de la Universidad confiada a la rectoría, cuyo fin es cumplir la misión encomendada”².

Está Conformado por los componentes de:

✓ **Planeación:** es el componente mediante el cual se definen las políticas, orientaciones, lineamientos y directrices institucionales que se requieren para orientar el desarrollo de los metas y objetivos institucionales, enmarcados dentro del alcance de la organización como Institución de Educación Superior. *“Es la aplicación racional en la toma de decisiones anticipatoria, con base en el conocimiento previo de la realidad, para elegir una apuesta de futuro, controlando las acciones presentes y asegurando la provisión de los medios necesarios para alcanzarlo. Se trata de trazar con premeditación un mejor camino desde el presente hacia el futuro”³.*

Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Planeación y Rectoría

✓ **Sostenibilidad:** es el componente que se encarga de proyectar los recursos necesarios que deben ser incorporados al presupuesto de la vigencia fiscal siguiente para el desarrollo de los planes y programas trazados por la institución, y garantizar el cumplimiento de su misión institucional y el logro de sus objetivos estratégicos, haciendo un balance entre los ingresos y los gastos o apropiaciones.


La sostenibilidad en la Institución es comprendida “como la estructura que tiene de fuentes de financiación (y su diversificación), la capacidad que tiene la institución para gestionar adecuadamente sus recursos y asegurar la operación de sus actividades misionales en el corto, mediano y largo plazo, desarrollando las metas propuestas para la comunidad, el entorno, la región y la institución misma”⁴.

Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Financiera (Vicerrectoría administrativa y financiera)

² RODRÍGUEZ POSADA, Paola Andrea. Propuesta de sistema de aseguramiento interno de la calidad. Agosto 2019.

³ RODRÍGUEZ POSADA, Paola Andrea. Propuesta de sistema de aseguramiento interno de la calidad. Agosto 2019.

⁴ RODRÍGUEZ POSADA, Paola Andrea. Propuesta de sistema de aseguramiento interno de la calidad. Agosto 2019.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

✓ **Prestigio y visibilidad institucional.** Es el componente mediante el cual se administra, organiza, produce difunde y emite la información oficial de la Universidad a través de los diferentes medios a fin de que esta sea conocida y utilizada por la comunidad universitaria y públicos de interés, fortaleciendo la identidad institucional.

La unidad administrativa que hacen parte de este componente es: Comunicaciones.

- c. **Seguimiento y Control:** se encarga de administrar las herramientas institucionales para asegurar el diseño, ejecución y participación de los procesos de evaluación y autoevaluación de manera sistemática y permanente, de manera que contribuyan a la generación de estrategias para la mejora continua. Está Conformado por los componentes de:


✓ **Evaluación institucional:** Es el componente mediante el cual la Universidad Autónoma del Caribe asume la evaluación como un proceso que lleva a emitir un juicio respecto de uno o más atributos de calidad, con base en información obtenida, procesada y analizada correctamente y contrastada con un referente claramente establecido, sustentado en un marco de referencia valórico y consistente con él, que está encaminado a cambiar y mejorar la institución. La finalidad del ejercicio evaluativo es garantizar una educación de calidad que alcance fines pertinentes para las personas y las comunidades y que la hace competitiva en el contexto, a través de dinámicas que promuevan el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales y su mejoramiento continuo.

En el seno institucional, la evaluación alcanza distintos ámbitos: la evaluación del aprendizaje, la evaluación curricular, la evaluación de programas y la evaluación de la institución como un todo.

Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Planeación y Procesos académicos (Vicerrectoría académica).

✓ **Evaluación de programas:** Es el componente mediante el cual se diseñan y ejecutan las evaluaciones de los programas académicos de la institución. Este componente abarca la evaluación desde distintos ámbitos: la evaluación del aprendizaje, la evaluación del docente, la evaluación curricular y la evaluación de programas. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Procesos académicos (Vicerrectoría académica).

✓ **Auditorías.** Es el componente encargado de verificar, realizar *“seguimiento y control de manera oportuna y sistemática a los procesos que conforman el modelo de operación de la Universidad, a través de mecanismos e instrumentos que garanticen el cumplimiento de la normatividad aplicable, los procedimientos internos y que se constituyen en fuente de mejora. De igual manera contempla el monitoreo del sistema de retroalimentación del cliente a la Universidad, que incluye identificar*

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

sus expectativas, medir la percepción y satisfacción de los servicios de la Universidad y el tratamiento de las quejas, para atender de manera eficiente las necesidades de los usuarios⁵.

Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Dirección de planeación y Control interno.

Con el nombre de **misionales** o de la prestación del servicio, se Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser, este grupo lo integran:

a. Formación: proceso que se encarga de diseñar y desarrollar los lineamientos institucionales que propendan por el acceso a un proceso de formación integral que asegure la permanencia y el éxito estudiantil, así como por el fortalecimiento de los proyectos de vida individuales y familiares de todos los miembros de la comunidad universitaria, respondiendo de esta manera a las expectativas y exigencias de la sociedad. Está Conformado por los componentes de:


✓ **Gestión del Estudiante:** Es el componente encargado de establecer las estrategias de marketing de los programas académicos, así como de prestar un servicio ágil, oportuno de acuerdo a la inscripción, admisión, matrícula, trámites académicos, de grado y de bienestar institucional, propendiendo por la formación integral, la permanencia y el éxito estudiantil.

Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Marketing, Secretaría general, Bienestar institucional, PACE (Vicerrectoría académica), Financiera (Vicerrectoría administrativa y financiera).

✓ **Gestión del Capital Humano:** es el componente mediante el cual se establecen los lineamientos para la provisión, desarrollo, bienestar y mejoramiento de la competencia laborales para el desarrollo de cada uno de los procesos de la Universidad, con el fin de contribuir al logro de los propósitos institucionales. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Talento humano (Vicerrectoría administrativa y financiera) y Procesos Académicos (Vicerrectoría académica)

✓ **Gestión del Egresado:** Es el componente encargado de fortalecer la relación de Egresados con Universidad a través de estrategias y acciones que permita la vinculación de los graduados a los procesos de carácter misional y de apoyo institucional. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Las facultades y Extensión y proyección social (Vicerrectoría académica)

⁵ RODRÍGUEZ POSADA, Paola Andrea. Propuesta de sistema de aseguramiento interno de la calidad. Agosto 2019.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

b. Generación de Conocimiento: proceso cuyo propósito es diseñar y desarrollar los currículos de los programas académicos, fundamentado en los lineamientos institucionales de Docencia, de investigación e internacionalización, de manera que posibiliten la formación y gestión de la investigación, así como el fomento, la generación y la circulación del conocimiento para contribuir con el desarrollo científico, tecnológico, artístico y social en los contextos institucional, regional, nacional e internacional. Está Conformado por los componentes de:

✓ **Gestión Curricular:** Es el componente encargado del diseños y desarrollo de los currículos de los programas académicos de la Institución basado en los lineamientos institucionales. Las unidades que hacen parte de este componente son: Las facultades y Procesos académicos (Vicerrectoría académica).


✓ **Gestión Investigación:** Es el componente mediante el cual se planifica y gestiona el ejercicio investigativo en los escenarios de la investigación formativa para la comunidad universitaria. Las unidades que hacen parte de este componente son: Las facultades e Investigación y transferencia (Vicerrectoría académica).

✓ **Gestión Internacionalización:** Es el componente que propende por ejecutar estrategias para la apropiación de una cultura de internacionalización en la comunidad universitaria, promoviendo el desarrollo de competencias internacionales que permitan al estudiante y docente contar con habilidades y actitudes para desempeñarse en contextos sociales y situaciones laborales o de desarrollo profesional con una perspectiva global. Las unidades que hacen parte de este componente son: Las facultades y Relaciones Internacionales.

c. Aplicación de Conocimiento: proceso que responde por el Diseño y desarrollo de los lineamientos institucionales dirigidos a la promoción y fortalecimiento de las actividades para la transferencia y apropiación social del conocimiento, a través de servicios de extensión y mecanismos que tengan como finalidad propiciar la interacción e integración de la docencia y la investigación con pertinencia e impacto social, involucrando los diferentes actores de la comunidad universitaria. Está Conformado por los componentes de:

✓ **Extensión:** Es el componente mediante el cual se fomenta la relación Universidad con las partes interesadas externas en la perspectiva de poner al servicio de los diferentes sectores, la docencia y la investigación como proceso de doble vía que permita una instancia superior de pensamiento, para enriquecer la dinámica del desarrollo mediante procesos de inserción, interacción e integración con el entorno, las personas y las comunidades que lo conforman.

Las unidades que hacen parte de este componente son: Las facultades, Extensión y proyección social (Vicerrectoría académica) Centro de conciliación (Facultad de Jurisprudencia).

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

✓ **Proyección Social:** Es el componente mediante el cual se propicia y establecen estrategias de interacción e integración con el sector externo, mediante el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos, con el fin de aportar al desarrollo económico y social de la comunidad a nivel local, regional, nacional e internacional.

Las unidades que hacen parte de este componente son: Las facultades y Extensión y proyección social (Vicerrectoría académica)

✓ **Transferencia:** Es el componente a través del cual se planifica y gestiona el ejercicio investigativo en los escenarios de la investigación científica y aplicada encaminadas a la difusión de conocimientos, experiencia y habilidades con el fin de facilitar el uso, la aplicación y la explotación del conocimiento y las capacidades fuera del ámbito académico.


Las unidades que hacen parte de este componente son: Las facultades, Investigación y transferencia (Vicerrectoría académica), Extensión y proyección social (Vicerrectoría académica)

Finalmente, como **de apoyo** se agrupan los procesos que dan soporte y facilitan el desarrollo de los procesos misionales y estratégicos, además proveen servicios de utilidad para toda la Universidad en sus diferentes frentes. Estos procesos son los siguientes:

- a. **Ambientes Innovadores para el Aprendizaje:** proceso que se encarga de asegurar la infraestructura física, tecnológica y los recursos y medios necesarios para la prestación efectiva de los servicios ofertados, a través del desarrollo y administración de ambientes creativos, innovadores, sostenibles y amigables con el medio ambiente que promuevan el crecimiento intelectual, investigativo y el desarrollo de la comunidad universitaria; garantizando la integridad y disponibilidad de la información, así como una rápida adaptación y capacidad de respuesta a los cambios del entorno. Está Conformado por los componentes de:

✓ **Gestión hábitat e infraestructura;** es el componente a través del cual se establecen las estrategias para asegurar que la infraestructura física cumpla con las condiciones necesarias para la prestación del servicio. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: la Dirección Administrativa (Vicerrectoría administrativa y financiera)

✓ **Laboratorios:** es el componente a través del cual se garantizando la integridad y disponibilidad de los laboratorios de los programas académicos, garantizado que cuente con el ambiente óptimo para la prestación del servicio. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Procesos académicos (Vicerrectoría académica) y Laboratorista.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

✓ **Gestión tecnológica y virtual:** es el componente encargado de desarrollar, implementar, mantener y gestionar las plataformas tecnológicas y las herramientas para la formación virtual en los programas académicos que brinde soluciones eficaces a las necesidades de los procesos académicos y administrativos de la comunidad universitaria. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Tecnologías de la información (Vicerrectoría administrativa y financiera y Vicerrectoría académica).

✓ **Gestión biblioteca:** es el componente mediante el cual se apoya a los procesos académicos atendiendo a las necesidades de información de la comunidad universitaria, a través del proceso de administración de los recursos bibliográficos. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Biblioteca (Vicerrectoría académica)

b. Gestión de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios: proceso que garantiza la eficacia y la eficiencia en la adquisición y/o contratación de los bienes y servicios requeridos por las unidades académicas y administrativas como apoyo a su gestión, garantizando la calidad, entrega oportuna de los mismos y optimización de los recursos institucionales. Está Conformado por los componentes de:


✓ **Bienes y Servicios:** es el componente a través del cual se adquieren y entregar los bienes o servicios requeridos por las unidades académicas y administrativas para apoyar su gestión, garantizando la calidad y entrega oportuna de los mismos.

Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Administrativa (Vicerrectoría administrativa y financiera).

c. Gestión Financiera: proceso que responde por administrar, recaudar y controlar la ejecución de los recursos económicos y financieros de la UAC de manera eficiente y transparente, con el fin de generar información confiable que contribuya a la toma de decisiones. Está Conformado por los componentes de:

✓ **Contabilidad:** es el componente responsable de Implementar las políticas contables, así como de procesar y entregar la información contable y financiera de forma comprensible, pertinente, confiable de tal forma que permita la toma de decisiones de la Universidad. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Financiera (Vicerrectoría administrativa y financiera)

✓ **Tesorería:** es el componente mediante el cual se verifica y realizar las actividades referentes al pago de los compromisos de manera transparente, eficiente y oportuna, así como la administración de los excedentes en forma eficiente y segura. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Financiera (Vicerrectoría administrativa y financiera).

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

✓ **Cartera:** es el componente a través del cual se establece la metodología para realizar seguimiento a la cartera de los créditos otorgados por la Universidad. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Financiera (Vicerrectoría administrativa y financiera)

✓ **Marketing:** es el componente encargado de la promoción de los servicios institucionales, así como contribuir en el crecimiento en participación de mercado y posicionamiento de la Universidad. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: la Dirección Financiera (Vicerrectoría administrativa y financiera)


d. **Gestión Jurídica:** proceso que tiene como objetivo gestionar y responder por los trámites legales que requieran ser diligenciados en la Universidad Autónoma del Caribe, garantizando la legalidad de las actuaciones prejudiciales, judiciales y administrativas, prestando asistencia y asesoría directa en la conducción y orientación institucional conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente. Está Conformado por los componentes de:

✓ **Actuaciones administrativas:** es el componente que se encarga de asistir a las actuaciones prejudiciales, judiciales y administrativas conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Jurídica

✓ **Asesoría Jurídica:** es el componente mediante el cual se brindar asesoría y acompañamiento jurídico a los procesos de la institución. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Jurídica

e. **Gestión Documental:** proceso que se encarga de asegurar el resguardo y control de la información documentada de la Institución, mediante la optimización de recursos, el trámite eficiente de la documentación y el desarrollo del programa de Gestión documental. Está Conformado por el componente de:

✓ **Programa de Gestión Documental:** es el componente responsable de administrar el Programa de Gestión Documental de la Universidad, con el fin de garantizar de manera eficaz el manejo, custodia, preservación de la documentación interna y externa permitiendo su disposición oportuna. Las unidades administrativas que hacen parte de este componente son: Secretaría general

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. Generalidades

El Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección de la Universidad Autónoma del Caribe se evidencia mediante:

- a. **Compromiso con la política de calidad:** La política de calidad se fundamenta en el trabajo conjunto para lograr la acreditación institucional, en la acreditación de programas, la certificación de procesos, el mejoramiento de la clasificación de los grupos de investigación y la indexación de revistas, los cuales, están integrados en un sistema de gestión de garantía de la calidad dirigido al mejoramiento continuo de los procesos y el desarrollo de una cultura de calidad.

La política de calidad contempla la autoevaluación permanente, la acreditación y la certificación con el fin de entregar oportunamente investigación, docencia, extensión e internacionalización óptimas en la construcción integral del ser humano.

- b. **Compromiso con los fines del estado:** La Universidad Autónoma del Caribe propenderá por brindar una sólida formación científica, cultural y ética, acompañada de valores de libertad, solidaridad, tolerancia y responsabilidad, para liderar procesos de desarrollo en la Región Caribe. Para cumplir con tal cometido, la administración de la Universidad se rige bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces y eficientes en la ejecución del plan de desarrollo institucional, colaborar con los demás entes públicos, colaborar con los organismos de control y responder efectivamente a las necesidades de la región. En virtud de lo anterior, la Universidad se compromete a:

- Formar en programas de pregrado y posgrado a personas con altas calidades académicas y profesionales.
- Influir en todos los sectores sociales mediante actividades de docencia, investigación, extensión e internacionalización.
- Velar por la formación de hábitos científicos y por la creación de estrategias pedagógicas que desarrollen la inteligencia y creatividad, orientadas al mejoramiento de la vida, al respeto a la dignidad del hombre y a la armonía de éste con sus semejantes y con la naturaleza.
- Propiciar el cambio y el avance de la sociedad y participar en la integración de ésta con los movimientos mundiales de orden cultural, científico y económico.
- Seleccionar con esmero, perfeccionar, capacitar y estimular a sus profesores, empleados y trabajadores, para que con una labor colectiva, creativa y organizada se permita cumplir con eficacia y calidad los objetivos institucionales.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

- Facilitar el acceso a la educación superior a las personas que demuestren tener las capacidades requeridas y cumplan las condiciones académicas y administrativas exigidas.


c. **Compromiso con la gestión:** Las autoridades universitarias (órganos de gobierno), directivos tanto académicos como administrativos, docentes tiempo completo, y empleados administrativos se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad en la gestión de la Universidad, guiando las acciones de la institución hacia el cumplimiento de su misión.

d. **Compromiso con los procesos misionales:** la Universidad Autónoma del Caribe, se compromete a través del Proyecto Educativo Institucional en su propósito de fomentar e impartir educación superior en sus diferentes modalidades, niveles y metodologías ofreciendo un alto nivel académico a través de la generación, apropiación, aplicación y difusión del conocimiento en sus distintas áreas de acuerdo con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales; todo lo anterior, con el fin de formar seres humanos integrales e idóneos a través de métodos adecuados en un marco de libertad de enseñanza, de aprendizaje, de investigación y de cátedra, mediante la articulación de sus funciones misionales. Los compromisos son:

- **Con la Docencia:** dirigida a formar con carácter dialógico, sistémico y holístico su concepción del ser humano partiendo del análisis de los contextos tanto formativos como académicos y laborales actuales, para lograr que los programas involucren el desarrollo de competencias que cumplan con las expectativas y necesidades del contexto local, regional, nacional e internacional. En desarrollo de ella, se podrá adelantar programas de formación en disciplinas, profesiones y/u ocupaciones en sus diferentes modalidades, niveles y metodologías.
- **Con la Investigación:** orientada a crear, desarrollar, sistematizar, aplicar y difundir el conocimiento con el objeto de incentivar el desarrollo económico, social y cultural de su zona de influencia, promoviendo un espíritu crítico que aporte a la generación de conocimiento científico, a la innovación y al desarrollo cultural, con un alto nivel de pertinencia y de calidad que sean ampliamente difundidos y aceptados por la comunidad científica. En desarrollo de ella se programan y realizan actividades y proyectos que desarrollen actitudes, capacidades y operaciones intelectuales para inferir, deducir y elaborar conceptos, la indagación metódica, la apropiación del conocimiento y la autoformación. Además, producir nuevos conocimientos, comprobar aquellos que forman parte del saber y de las actividades del hombre, mediante proyectos específicos para la solución de problemas y necesidades de la sociedad y del entorno que ayuden a fortalecer los procesos pedagógicos y a la aplicación de la ciencia y la tecnología.
- **Con la Extensión:** destinada a establecer sinergias entre Universidad – Empresa – Estado con el objeto de construir, divulgar, transferir y retroalimentar avances y productos de la actividad educativa, pedagógica e investigativa y de creación de conocimiento a partir de dicha relación. Su proyección con el entorno se basa en el

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.

Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA


 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

intercambio de experiencias, conocimientos y saberes al ser el escenario propicio para la integración e interacción social como agente de cambio en la formulación de políticas para la solución de necesidades y satisfacción de los intereses locales, regionales, nacionales e internacionales. Como función social de la educación, en desarrollo de la extensión se podrán ofrecer programas de educación permanente, cursos, seminarios y otras actividades destinadas a la difusión de los conocimientos, al intercambio de experiencias y servicios tendientes a procurar el bienestar general de la comunidad y la satisfacción de las necesidades de la sociedad. Además, servicios de educación continuada, proyectos de investigación, prácticas para la profesionalización, desarrollo comunitario y convenios con otras entidades públicas y/o privadas.

- **Con la internacionalización:** como estrategia transversal de desarrollo e implementación de acciones integradoras de las funciones sustantivas de la Universidad que compone dimensiones interculturales y globales promoviendo en el ser humano el desarrollo de competencias y actitudes para desempeñarse en entornos sociales y situaciones laborales o de desarrollo profesional con una perspectiva internacional, en la medida que responde al abordaje de los desafíos y retos de la globalización y los nuevos paradigmas educativos que apunten a una mayor cooperación, colaboración, integración, competitividad, movilidad e innovación. Bajo este entendido, contribuye con la mejora de la calidad de la enseñanza, el aprendizaje y la investigación; en la preparación de los estudiantes como ciudadanos globales y el acceso a programas que no estén en su país de origen; mayores oportunidades para la mejora del profesorado, así como la posibilidad de participar en redes internacionales para llevar a cabo investigaciones en el contexto local, regional, nacional e internacional; además, de la oportunidad de situar el desempeño institucional en el contexto de las mejores prácticas internacionales.
 - **Con el Bienestar Institucional:** contribuyendo con el desarrollo humano y el mejoramiento de la calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria, promoviendo la inclusión y la sana convivencia, el sentido de pertenencia e identidad personal e institucional y la permanencia laboral y académica; apoyando y complementando el proceso de formación integral, a través de programas y proyectos formativos, culturales, deportivos, de prevención y promoción que potencialicen las dimensiones física, psico-afectiva, espiritual, ética, moral, estética, artística, económica, medio ambiental y social del ser humano, y gestionando los recursos para lograr niveles adecuados de cobertura de los servicios de bienestar universitario.
- e. **Compromiso con la protección a la propiedad intelectual y a los derechos de autor:** Corresponde a la Universidad brindar a estudiantes, docentes, investigadores, y comunidad en general, la protección de sus producciones intelectuales, garantizando el cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales. La Universidad Autónoma del Caribe cuidará y fomentará el respeto por la normatividad relacionada con la propiedad intelectual y derechos de autor. Además, la institución se excluye de la


La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.

Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	


adquisición y empleo de cualquier tipo de software o programa de audio y video no licenciado.

- f. **Compromiso de confidencialidad.** La Universidad Autónoma del Caribe, se compromete al manejo confidencial de la información que lo requiera a través del fomento de buenas prácticas de carácter ético y de reserva de dicha información, bajo acuerdos y compromisos de confidencialidad con sus funcionarios y demás grupos de interés, que tengan acceso a la información sujeta a reserva. Con el fin de evitar la divulgación o mal uso de la información, los funcionarios de la Universidad se registrarán por los siguientes lineamientos: A mantener la debida reserva y protección permanente de los documentos de trabajo y la información confidencial que esté bajo su custodia y a utilizar los sistemas de información y procedimientos que cuenten con la seguridad, reserva y confidencialidad requerida.
- g. **Compromiso frente a la capacitación del talento humano.** A través de la Dirección de Talento Humano y de la Vicerrectoría Académica, la Universidad propenderá en todo momento por la cualificación del talento humano suficiente para atender el servicio educativo en condiciones de calidad, con la debida prospectiva misional que supera el simple ejercicio de una exigencia coyuntural y pasa a ser una medida seria y responsable para el futuro de la Universidad, razón por la cual debe estar sustentada, cada año, por un estudio y un análisis presupuestal del Comité Administrativo y Financiero, que garantice su estabilidad financiera y la aplicación del Plan de Desarrollo Profesorado. Esto se materializará en un Plan de Formación coherente con el Plan de Desarrollo Institucional, el Proyecto Educativo de los Programas académicos, las áreas estratégicas de investigación y los resultados del Plan de mejoramiento producto del proceso de evaluación docente y administrativa.
- h. **Compromiso frente al bienestar e incentivos del talento humano.** El otorgamiento de las distintas modalidades de capacitación y de incentivos constituye el mecanismo mediante el cual la Universidad Autónoma del Caribe busca mejorar el bienestar de sus servidores y de sus familias, al igual que motivarlos en su labor, con el fin de lograr la eficacia y la eficiencia en la realización de sus actividades; así mismo, estos estímulos estarán orientados a desarrollar y fortalecer los conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades de los funcionarios administrativos y docentes, factores necesarios para el desempeño de las funciones establecidas para los distintos niveles de la organización, con lo que se obtendrán los resultados de la actividad laboral e institucional.
- i. **Compromiso con las relaciones internacionales y la cooperación internacional.** La Universidad Autónoma del Caribe ha establecido la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) para el cumplimiento de la política de internacionalización como la unidad especializada a la cabeza de facilitar e impulsar el proceso de internacionalización de la institución y cada una de sus facultades. El objetivo principal de la ORI es ejecutar estrategias para la apropiación de una cultura de internacionalización en la comunidad académica y docente, promoviendo el desarrollo

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

de competencias internacionales que permitan al estudiante y docente contar con habilidades y actitudes para desempeñarse en contextos sociales y situaciones laborales o de desarrollo profesional con una perspectiva global. El equipo de la ORI trabaja por el fortalecimiento y posicionamiento de la Universidad Autónoma del Caribe a nivel Internacional y entre las Instituciones Nacionales. Además de promover la participación de las diferentes facultades en las redes de conocimiento e investigación internacional, incentivando a nuestros estudiantes y docentes a ser ciudadanos globales. La ORI ofrece servicios de apoyo relacionados con actividades, proyectos y procesos de internacionalización tales como: convenios y alianzas nacionales e internacionales, movilidad estudiantil, internacionalización de la docencia, multilingüismo, misiones académicas internacionales, agenda internacional, internacionalización del currículo y cooperación internacional.

- j. Compromiso con el gobierno en línea.** La Universidad Autónoma del Caribe implementa las acciones necesarias para mantener actualizada su página web institucional con el fin de facilitar la información, así como sus medios digitales, para mantener la interacción con sus actores relevantes, en cuanto al funcionamiento y la actividad universitaria en general, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
- k. Compromiso frente a la modernización institucional.** La Universidad Autónoma del Caribe está comprometida con la modernización y digitalización de su gestión, a través de los lineamientos de políticas y objetivos de calidad de nuestro Sistema de Gestión, lo cual permite garantizar la efectividad en los procesos, la transparencia, la rendición de cuentas y la autorregulación de las responsabilidades institucionales, en beneficio del fortalecimiento de los ingresos y el patrimonio, la racionalización de los gastos, el desarrollo del talento humano y el desarrollo físico planificado, para garantizar el cumplimiento de los procesos misionales con alta calidad.
- l. Compromiso frente a la gestión de tecnologías de información.** La Universidad Autónoma del Caribe, incorpora el uso y la apropiación de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) como herramientas para promover la generación, la gestión y la difusión del conocimiento, en cohesión con las funciones sustantivas de docencia, investigación, proyección social y extensión, respondiendo así a la formación integral de los estudiantes, y contribuyendo a la modernización del sistema educativo. De igual forma promueve el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en todos los procesos académicos y administrativos de la Institución, mediante acciones de formación a docentes, estudiantes y administrativos, así como incentivar y apoyar la producción de contenidos educativos digitales innovadoras.
- m. Compromiso frente a la gestión documental.** La Universidad Autónoma del Caribe, en cumplimiento de su misión institucional y de las normas que regulan su accionar, define el Programa de Gestión Documental, para facilitar su labor de implementación de los procedimientos del ciclo de vida de los documentos. El Programa de Gestión Documental de la Universidad Autónoma del Caribe establece sus procesos de

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

conformidad con los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, y lo aplica a todos los documentos generados y recibidos en la Institución, y que resulten del cumplimiento de las funciones de cada una de las áreas, de acuerdo con lo establecido en la política de gestión documental.

n. Compromiso frente a la racionalización de trámites y cero papel. La Universidad Autónoma del Caribe se compromete a reducir los trámites y virtualizar sus procedimientos, con el fin de disminuir costos para los beneficiarios y aumentar el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y el intercambio de la misma. Se apoyará en métodos legales, administrativos y sistemáticos que generan: adecuación de las normas pertinentes, optimización y mantenimiento de los servicios de información, automatización, simplificación entre otros.

o. Compromiso anticorrupción: Todas partes interesadas de la Institución deben cumplir las leyes nacionales e internacionales que prohíben la corrupción y el soborno en todos los ámbitos. En virtud de lo anterior la práctica corrupta es de tolerancia cero. Está terminantemente prohibido dar, ofrecer, prometer o autorizar directa o indirectamente cualquier cosa de valor a un funcionario público o a cualquier otra persona con la finalidad de obtener una ventaja indebida, influenciar decisiones en relación con cualquiera de las actividades de la Universidad o inducir de otro modo al destinatario a abusar de su poder o su cargo. Esta prohibición debe interpretarse en sentido amplio y se aplica a cualquier persona que actúe en representación de la Universidad, incluidos los proveedores, los contratistas y los consultores.

La Universidad Autónoma del Caribe rechaza cualquier tipo de práctica corrupta, para lo cual, además de capacitar a su talento humano en políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas, aunado a lo anterior, adoptará las medidas necesarias para impedir, prevenir y/o combatir estos fenómenos.


p. Compromiso por la transparencia y divulgación: La Universidad Autónoma del Caribe debe observar altos niveles de transparencia de acuerdo con la Constitución y la ley. Para ello, deberá aplicar los siguientes compromisos:

- Presentar informes completos y consistentes con las directrices del Ministerio de Educación Nacional, del Consejo Nacional de Acreditación y demás autoridades en el contexto de sus procesos misionales y de apoyo, cuando a ello hubiere lugar.
- Revelar información financiera y no financiera de conformidad con la norma legal aplicable.
- Aplicar el proceso de auditoría interna eficiente y eficaz cuyo resultado se reportará al Rector.

q. Compromiso frente a la participación ciudadana. La Universidad Autónoma del Caribe, comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, reconoce bajo los principios de responsabilidad social, transparencia, sostenibilidad y democracia, el derecho de participación de las partes interesadas en la vida universitaria, a través de mecanismos de acción participativa.

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.

Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

- r. **Compromiso con la rendición de cuentas:** La Universidad se compromete a realizar rendición de cuentas por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a los diferentes grupos de interés sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo de la Universidad y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma.
- s. **Compromiso con el servicio al ciudadano.** La Universidad ha dispuesto los procedimientos y mecanismos para responder oportunamente las solicitudes/consultas, felicitaciones, sugerencias y quejas/reclamos presentados por los usuarios y tomar las acciones que sean necesarias para dar respuesta oportuna.
- t. **Compromiso con la comunidad:** En cumplimiento de su función de proyección social, la Universidad procurará el bienestar general de la comunidad y la satisfacción de sus necesidades, para lo cual se compromete a capacitar a sus usuarios en lo relacionado con la prestación de los servicios, trámites, requisitos, portafolio, derechos y deberes y normatividad vigente; igualmente, atender oportunamente todas las quejas y reclamos de los usuarios y tomar los correctivos a que haya lugar.


Por otro lado, la Universidad atiende y da trámite en los términos previstos por la Constitución y la ley, a las quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones que formulen los diferentes grupos de interés, para lo cual se cuenta con un procedimiento claro y público, donde se definan los pasos correspondientes.

5.1.2. Enfoque al cliente

La Universidad Autónoma del Caribe a través de la política de calidad establece su compromiso con la satisfacción de las partes interesadas; las necesidades y expectativas de las clientes de los servicios académicos que ofrece la institución están enmarcados en la Creación de la oferta académica, así como en los procedimientos institucionales para la prestación del servicio y las especificaciones del servicio. Ver anexo 3. Especificaciones del Servicio.

El enfoque al cliente con el sector privado se relaciona con la articulación de la capacidad académica de investigación y la promoción de convenios y/o alianzas, así como por del portafolio de servicios de extensión.

En este marco de acción la institución brinda servicios complementación asociados a la formación integral y bienestar, entre los cuales podemos enmarcar: servicio de biblioteca, actividades de salud, arte y cultural, deportivas y recreacionales, desarrollo humano, promoción socioeconómica; así como el departamento de Permanencia Académica Con calidad y Excelencia - PACE.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

5.2. POLÍTICA

La política de calidad de la Universidad es definida y actualizada por la alta dirección como un elemento que facilita el direccionamiento del sistema de gestión de la calidad, dentro del marco de la misión y visión institucional, así:

“La Universidad Autónoma del Caribe, en busca del reconocimiento y visibilidad institucional, propende por un mejoramiento continuo y se compromete con la transformación de sus procesos académico - administrativos, basado en la construcción de una cultura de evaluación, el manejo eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que la rigen, generando una formación integral de alta calidad con impacto en el entorno y proyección para el desarrollo sostenible, satisfaciendo las expectativas y necesidades de la partes interesadas”.

La política de calidad es comunicada a toda la comunicada mediante el portal web del sistema: <http://gestioncalidad.uac.edu.co/>

5.2.1. Despliegue Política – Objetivos – Procesos

Relación entre Política de Calidad y Objetivos

La Universidad Autónoma del Caribe, en busca del **reconocimiento y visibilidad institucional**, propende por un mejoramiento continuo y se compromete con la **transformación de sus procesos académico - administrativos**, basado en la construcción de una cultura de **evaluación, el manejo eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que la rigen, generando una formación integral de alta calidad con impacto en el entorno y proyección para el desarrollo sostenible**, satisfaciendo las expectativas y necesidades de la partes interesadas.

Consolidar una gestión institucional articulada, que esté soportada en sistemas de información veraces, accesibles y seguros, que garanticen la toma de decisiones oportuna y propendan por la gobernabilidad de la información.

GOI

Impactar en la producción científica y en la transformación social, consolidando una oferta académica pertinente de acuerdo con las necesidades regionales y globales y una cultura de investigación contextualizada.

DAC

Propender por el bienestar institucional y la formación continua e integral de la comunidad institucional como mecanismo para mantener la calidad de vida universitaria, elevar las competencias y desempeño, con el fin de lograr su permanencia con los más altos estándares de calidad y la consecución de resultados de aprendizaje que contribuyan a la realización de sus proyectos de vida.

CDI

Consolidar la visibilidad, el relacionamiento, el reconocimiento y el impacto de la universidad desde la docencia, la investigación la generación de conocimiento y la proyección social, a través de estrategias y acciones que conlleven a la formación de una comunidad competitiva.

CG

Contar con espacios a la vanguardia a través de estrategias pedagógicas y didácticas que contribuyan al desarrollo de las competencias de la comunidad, reconociendo que los ambientes de aprendizaje ya sean virtuales o físicos, deben ser enriquecedores y abiertos, con un soporte tecnológico disponible y suficiente que cumpla con las expectativas, aunado a la actualización de recursos bibliográficos, de equipos de laboratorio, aulas especializadas, software y TIC

AEI


POLÍTICA

OBJETIVOS

PDI

Ilustración 3. Relación entre política y objetivos de calidad

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Aprobado por: Representante por la Dirección	
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión		Revisado por: Director de Planeación	

La ilustración 3 representa como están expresadas y relacionadas las intenciones de la política de calidad en los seis objetivos de calidad institucionales.

5.2.2. Relación entre Objetivos y procesos

A continuación, se presenta la relación que presentan cada uno de los procesos con los objetivos establecidos, tomando como base la definición de cada proceso:

Tabla 5. Relación Objetivos – procesos

	Objetivo de calidad 1	Objetivo de calidad 2	Objetivo de calidad 3	Objetivo de calidad 4	Objetivo de calidad 5
Análisis y aprendizaje institucional	X				
Direccionamiento y gobierno institucional	X				
Seguimiento y control	X				
Formación		X		X	
Generación de conocimiento		X	X		
Aplicación de conocimiento		X	X		
Ambientes innovadores para el aprendizaje					X
Gestión de adquisición de bienes y contratación de servicios	X				
Gestión financiera	X				
Gestión Jurídica	X				
Gestión documental	X				
Objetivo de calidad 1	Consolidar una gestión institucional articulada, que esté soportada en sistemas de información veraces, accesibles y seguros, que garanticen la toma de decisiones oportuna y propendan por la gobernabilidad de la información.				
Objetivo de calidad 2	Consolidar la visibilidad, el relacionamiento, el reconocimiento y el impacto de la universidad desde la docencia, la investigación la generación de conocimiento y la proyección social, a través de estrategias y acciones que conlleven a la formación de una comunidad competitiva.				
Objetivo de calidad 3	Impactar en la producción científica y en la transformación social, consolidando una oferta académica pertinente de acuerdo con las necesidades regionales y globales y una cultura de investigación contextualizada.				
Objetivo de calidad 4	Propender por el bienestar institucional y la formación continua e integral de la comunidad institucional como mecanismo para mantener la calidad de vida universitaria, elevar las competencias y desempeño, con el fin de lograr su permanencia con los más altos estándares de calidad y la consecución de resultados de aprendizaje que contribuyan a la realización de sus proyectos de vida.				
Objetivo de calidad 5	Garantizar la cobertura, actualización y suficiencia de los medios educativos que permiten dotar los ambientes de aprendizaje para facilitar alcanzar los resultados de aprendizaje y cumplir con las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.				

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

Relación procesos vs Requisitos de norma

En el Anexo 2 se presenta la matriz que muestra la relación de cada uno de los procesos con respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

Las autoridades y responsabilidades establecidas en la estructura organizativa institucional se han definido las siguientes instancias, autoridades y responsabilidades para la gestión y dinámica permanente del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.3.1. Consejo Superior

El Consejo Superior es la máxima autoridad colegiada de gobierno y dirección de la Universidad y le corresponde asegurar la consecución de los fines para los cuales ésta se fundó, velar por la estabilidad, desarrollo y progreso de la Institución, así como el fiel cumplimiento de sus estatutos y reglamentos. Este órgano cumple con las siguientes responsabilidades:


- Trazar las políticas generales que rigen la Universidad.
- Aprobar el plan de desarrollo de la universidad propuesto por el Rector, y evaluarlo periódicamente.
- Aprobar el presupuesto de la Universidad para el sostenimiento del sistema de gestión de calidad.
- Aprobar a solicitud del Rector, la estructura académico-administrativa de la Universidad.
- Determinar los procedimientos administrativos, los valores de la matrícula y de otros servicios prestados por la Universidad.
- Autorizar al Representante Legal para celebrar actos, contratos y/o convenios necesarios para la correcta prestación de los servicios institucionales.
- Velar por el cumplimiento de disposiciones legales de los procesos del SGC.
- Asumir todas las funciones necesarias para la buena marcha de la Universidad que no estén expresamente atribuidas a otro órgano o autoridad.

5.3.2. Consejo Académico

El Consejo Académico es la máxima autoridad académica de la Universidad. Este órgano cumple con las siguientes responsabilidades:

- Decidir sobre el desarrollo académico de la Institución, especialmente en cuanto a programas de docencia, investigación y extensión.
- Adoptar las políticas académicas referentes al profesorado y a los estudiantes y sus respectivos estatutos.
- Trazar orientaciones generales y aprobar los calendarios académicos de pregrado y posgrado.

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

5.3.3. Consejo administrativo y financiero

El Consejo Administrativo y Financiero es un órgano consultivo de la Rectoría y de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, conformado para apoyar y garantizar el desarrollo de las funciones misionales de la Universidad. Este órgano cumple con las siguientes responsabilidades:

- Aplicar las políticas financieras, contables y presupuestales requeridas por los programas académicos y los planes de desarrollo de la Universidad.
- Determinar los procedimientos administrativos, y conceptuar los valores de la matrícula y de otros servicios prestados por la Universidad.
- Controlar cada tres (3) meses la ejecución del presupuesto.
- Analizar y conceptuar en primera instancia los estados financieros, planes de financiación y las políticas de inversión de la Universidad.
- Recomendar las políticas administrativas y financieras para el óptimo funcionamiento de la Universidad.
- Fomentar y preservar en la Universidad las condiciones para el trabajo universitario y para el desarrollo de la vida académica.


5.3.4. Rectoría

El Rector es la autoridad ejecutiva en lo académico, administrativo y financiero de la Universidad, y detenta el carácter de Representante Legal y ordenador del gasto. Este cargo cumple con las siguientes responsabilidades:

- Cumplir y hacer cumplir los estatutos, reglamentos de la Universidad y disposiciones emanadas del Consejo Superior.
- Presentar al Consejo Superior de manera semestral un informe financiero de la Universidad, respecto de la ejecución presupuestal.
- Adoptar procedimientos de planeación de la Universidad.
- Ejercer la representación de la universidad, nombrar delegados o apoderados, cuando así se requiera.
- Someter el proyecto de presupuesto de la institución para aprobación del Consejo Superior.
- Nombrar y remover al personal de la Universidad bajo el cumplimiento del debido proceso y las normas reglamentarias para el efecto.
- Expedir el Manual de Funciones y Requisitos para los empleos de la Universidad
- Designar al representante por la dirección (de considerarlo necesario).

5.3.5. Vicerrectoría Académica

Esta Vicerrectoría es responsable de establecer estrategias y dar lineamientos, para asegurar los objetivos institucionales formulados en torno al desarrollo académico,

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

investigativo, de proyección social y extensión de la Universidad Autónoma del caribe.

5.3.6. Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Esta Vicerrectoría es responsable de establecer estrategias y dar lineamientos, para asegurar los objetivos institucionales formulados en torno a la óptima administración de los recursos y las finanzas de la Universidad Autónoma del Caribe

5.3.7. Representante por la Dirección

La Alta dirección asume su compromiso de asegurar que las responsabilidades y autoridades estén bien definidas y comunicadas dentro de la organización y designa bajo esta premisa, el Representante por la dirección frente al Sistema de Gestión de la Calidad. El cargo que va a cumplir el rol de Representante por la Dirección será designado por el rector.


Esta autoridad cumple con las siguientes responsabilidades:

- Asegurar la implementación de la Política y Objetivos de la Calidad.
- Aprobar los documentos y modificaciones del SGC cuando corresponda.
- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos que conforman el SGC.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Garantizar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los procesos involucrados dentro del SGC.

5.3.8. Director de Planeación

El Director de Planeación es el responsable de diseñar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad. Este cargo tiene las siguientes responsabilidades:

- Gestionar y administrar la mejora continua e innovación de los procesos del sistema de gestión, su alcance, nivel de integración entre normas y certificaciones nacionales e internacionales.
- Establecer estrategias para la implementación de la Política y Objetivos de la Calidad.
- Aprobar los documentos y modificaciones del SGC cuando corresponda.
- Establecer estrategias para la implementación y mantenimiento de los procesos que conforman el SGC.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los procesos involucrados dentro del SGC.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

5.3.9. Líder de Proceso


Es la denominación que recibe cada uno de los responsables de los procesos que describe el Mapa de Procesos, designados previamente por su nivel de responsabilidad frente al proceso en cuestión. Esta designación establecida es la siguiente:

Tabla 6. Lista de líderes de procesos

PROCESO	LÍDER DE PROCESO
ANÁLISIS Y APRENDIZAJE INSTITUCIONAL	Director de Planeación
DIRECCIONAMIENTO Y GOBIERNO INSTITUCIONAL	Rector/Representante por la dirección
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Director de Planeación
FORMACIÓN	Secretario General
GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	Vicerrector Académico
APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Vicerrector Académico
AMBIENTE INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Director Administrativo
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Director Administrativo
GESTIÓN FINANCIERA	Vicerrector Administrativo y Financiero
GESTIÓN JURÍDICA	Director Jurídico
GESTIÓN DOCUMENTAL	Secretario General

Las siguientes son las responsabilidades asignadas:


- Facilitar el desarrollo, implementación y mantenimiento del SGC ISO 9001 en su área.
- Ejecutar y controlar las actividades programadas para el proceso que lidera.
- Comprender cabalmente los requerimientos ISO 9001:2015 para el área.
- Asesorar al personal de su área y participar en el desarrollo y redacción de los procedimientos, Instructivos, y demás caracterizaciones.
- Informar en cada Reunión de Líderes el estado de avance del programa de actividades del área.
- Actuar como multiplicador en la sensibilización y divulgación del SGC en su área.
- Promover que todo el personal de su área se involucre y comprometa con el SGC.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

Así mismo se cuentan con líderes de componentes, entre los cuales tenemos:

Tabla 7. Lista de líderes de componentes

Proceso	Componente	Responsable componente	
Análisis y Aprendizaje Institucional	Mejora Continua	Director de Planeación	
	Gestión Del Riesgo	Director de Planeación	
	Sistema De Información	Director de Tecnología de la Información Coordinador de presupuesto y analítica institucional	
Direccionamiento Y Gobierno Institucional	Planeación	Director de Planeación	
	Sostenibilidad	Director Financiero	
	Prestigio Y Visibilidad Institucional	Director de Comunicaciones	
Seguimiento Y Control	Evaluación Institucional	Director de Planeación	
	Evaluación De Programas	Dirección de procesos Académicos	
	Auditorias	Director de Planeación Jefe de Control Interno Secretario General	
Formación	Gestión del estudiante	Director de Bienestar Institucional Coordinador de Permanencia Académica Director Financiero	
		Director de Procesos Académicos	
		Director de Talento Humano	
	Gestión del Capital Humano	Director de Procesos Académicos	
		Director de Talento Humano	
		Coordinador de Egresados	
Generación De Conocimiento	Gestión Egresados	Dirección de Procesos Académicos	
	Gestión Curricular	Dirección de Investigación y Transferencia	
	Gestión Investigación	Dirección de Investigación y Transferencia	
Aplicación De Conocimiento	Gestión Internacionalización	Director de Relaciones Interinstitucionales	
	Transferencia	Dirección de Investigación y Transferencia Dirección de Extensión y Proyección Social	
	Extensión	Director consultorio jurídico y centro de conciliación	
Proyección Social	Proyección Social	Dirección de Extensión y Proyección Social	
	Ambiente Innovadores Para El Aprendizaje	Gestión Hábitat e Infraestructura	Director Administrativo
		Gestión tecnológica y virtual	Director Tecnologías de la información Vicerrector académico
Gestión Biblioteca		Director de Biblioteca	
Laboratorios	Laboratorios	Vicerrector Académico	
	Gestión De Adquisición De Bienes Y Contratación De Servicios	Bienes y Servicios	Coordinador de compras
Gestión Financiera	Contabilidad	Director Financiero	
	Tesorería	Director Financiero	
	Cartera	Director Financiero	
	Marketing	Director Financiero	
Gestión Jurídica	Asesorías	Director Jurídico	
	Actuaciones Administrativas	Director Jurídico	
Gestión Documental	Programa de Gestión Documental	Coordinador de gestión documental y atención a la comunidad universitaria	

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

5.3.10. Reunión con Líder de Proceso

Se define esta instancia para atender el siguiente rol:

- Constituirse en el equipo que administre y controle la implementación sostenimiento del Proceso en cuestión.
- Impulsar el conocimiento periódico de las necesidades de los clientes y su nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la administración.
- Contar con la información necesaria para medir el nivel de desempeño de los procesos.
- Determinar las áreas críticas a atender en el proceso.
- Establecer y evaluar las acciones de mejora que se deben alcanzar.
- Implantar las acciones necesarias para construir la cultura de la calidad en toda la organización.
- Evaluar el desarrollo y resultados de la implementación del SGC.
- Proponer las modificaciones reglamentarias que se requieran y afectan al proceso.

5.3.11. Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad


El Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad es el responsable de asesorar al Rector y/o para que éste proponga a los órganos de gobierno competentes y a los diferentes programas y áreas institucionales, los lineamientos para la adopción y desarrollo de las políticas, estrategias y acciones que permitan el aseguramiento y mejoramiento de la calidad y la consolidación de la cultura de evaluación de acuerdo a los estatutos.

Este Comité está integrado por:

- Rector (a), quien lo preside
- Vicerrector Administrativo y Financiero
- Vicerrector Académico
- Director de Procesos Académicos
- Director de Investigación y Transferencia
- Director de Extensión y Proyección Social
- Secretario General
- Director de Planeación
- Director de Tecnologías de la Información
- Director Oficina de Relaciones Internacionales
- Director de Comunicaciones
- Decanos.
- Un representante de los docentes, estudiantes y egresados

Los miembros participan en el comité con igual voz y voto. Sesiona con la mitad más uno de sus integrantes y sus decisiones se toman por mayoría simple (mitad más uno de sus asistentes). Es potestad del Comité invitar a expertos según los temas a tratar.

El Director de Planeación es el secretario del Comité, y es el responsable de plasmar las decisiones del comité en el acta correspondiente, asegurar que la misma sea suscrita por

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

todos los miembros asistentes y mantener en custodia dichas actas.

El comité sesiona por convocatoria conforme a lo indicado, y una vez el mismo sesione, corresponde al secretario cursar copia del acta respectiva al Rector a fin que este proceda a evaluarlas y a realizar las acciones que estime para con las diversas unidades académico-administrativas que se encuentren afines con los trámites operativos que deban implementarse.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Cada proceso identifica la Matriz de riesgo, teniendo en cuenta que se identifiquen los riesgos u oportunidades a los cuales se pueda abordar los procesos institucionales, cada una de las matrices debe contener como mínimos:

- Descripción del riesgo
- Causa del riesgo


En este sentido cada proceso al identificar la materialización de uno o más riesgos se toman las acciones necesarias para prevenir o reducir los efectos no deseados, este se lleva a cabo de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de Gestión del Riesgo, el cual tiene como objetivo Definir el marco de referencia y la metodología para la gestión del riesgo en la Universidad.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LÓGRALOS

De igual manera que la política de calidad, los objetivos están definidos por la alta dirección, y son revisados y actualizados también en las Revisiones por la Dirección realizadas anualmente. Los Objetivos de Calidad se establecieron siguiendo las líneas estratégicas definidas en el PDI, siendo estas aprobadas el 10 de diciembre de 2021, mediante el acuerdo N° 014-01.

Las metas establecidas para el logro de los objetivos de calidad se encuentran descritas en el Plan de Desarrollo Institucional, mediante los indicadores estratégicos definidos por cada línea estratégica, a continuación, se muestra el despliegue de los objetivos. La relación de cada objetivo, estrategias e indicadores estratégicos definidos con sus metas están disponible en el Plan de Desarrollo, en el cual puede ser consultado para mayor detalle.

Tabla 8. Relación objetivos – líneas estratégicas

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

Gestión y organización Institucional	Objetivo de Calidad 1	Consolidar una gestión institucional articulada, que esté soportada en sistemas de información veraces, accesibles y seguros, que garanticen la toma de decisiones oportuna y propendan por la gobernabilidad de la información.
Dinámicas académicas	Objetivo de Calidad 2	Consolidar la visibilidad, el relacionamiento, el reconocimiento y el impacto de la universidad desde la docencia, la investigación la generación de conocimiento y la proyección social, a través de estrategias y acciones que conlleven a la formación de una comunidad competitiva.
Ciudadanos globales	Objetivo de Calidad 3	Impactar en la producción científica y en la transformación social, consolidando una oferta académica pertinente de acuerdo con las necesidades regionales y globales y una cultura de investigación contextualizada.
Convivencia y Desarrollo Institucional	Objetivo de Calidad 4	Propender por el bienestar institucional y la formación continua e integral de la comunidad institucional como mecanismo para mantener la calidad de vida universitaria, elevar las competencias y desempeño, con el fin de lograr su permanencia con los más altos estándares de calidad y la consecución de resultados de aprendizaje que contribuyan a la realización de sus proyectos de vida.
Ambientes educativos integrados	Objetivo de Calidad 5	Garantizar la cobertura, actualización y suficiencia de los medios educativos que permiten dotar los ambientes de aprendizaje para facilitar alcanzar los resultados de aprendizaje y cumplir con las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.

En este sentido se puede corroborar mediante la siguiente figura la correlación de la misión, política y objetivos estratégico (objetivos de calidad)



Ilustración 4. Correlación de la misión, política y objetivos estratégico

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL DE CALIDAD		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La planificación de cambio o gestión de cambio en la Universidad autónoma del caribe se lleva a cabo teniendo en cuentas las siguientes situaciones:

Tabla 9. Tipología y descripción de cambios


Tipo de Cambio	Descripción de Situaciones
Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la normatividad aplicable a la Universidad • Cambio en la norma ISO 9001 • Cambios en la estructura organizacional • Cambios en el Proyecto educativo institucional • Cambios en el Plan de desarrollo institucional • Implementación de aplicativos o nuevas tecnologías en el desarrollo en el sistema de gestión • Cambios en el alcance del sistema
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios del Marco legal aplicable a cada proceso • Implementación de aplicativo o nuevas tecnologías en el proceso • Cambios en la metodología como se desarrollan las actividades del proceso • Mejoras en el proceso • Implementación de proyectos • Traslados de personas entre áreas. • Reincorporaciones al puesto de trabajo.

Los cambios identificados que puedan afectar el sistema a nivel institucional o por procesos deben ser analizados e incluirse en plan de acción o plan de mejoramiento de los procesos que estén asociados con los cambios.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

La asignación de recursos para el sistema de gestión de calidad de la Universidad se determina y proporciona mediante el proceso de **Direccionamiento y gobierno institucional**, el cual asegura la asignación de presupuestal mediante la aprobación de las actividades del plan de acción anual; el proceso de **Gestión de adquisición de bienes y contratación de servicio**, mediante el cual se provee los bienes o servicios solicitados por cada proceso para la prestación de servicios; el proceso de **ambientes innovadores para el aprendizaje**, por proveer los recursos tecnológicos, de infraestructura y garantizar el ambiente para la operación de los procesos y prestación de servicios; el procesos de **Formación**, por proveer el personal necesario para la implementación eficaz de los procesos; el proceso de **Gestión Financiera**, por garantiza la provisión de recursos financieros. (Ver caracterización de procesos en la Web: <http://gestioncalidad.uac.edu.co/>)

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

La Universidad autónoma del caribe define como fuentes de información para la gestión del conocimiento adquirido para la operación de los procesos misionales institucionales:

- Análisis de Entornos Internos y Externos (incluye reuniones de las unidades)
- Descripciones y Perfiles de Cargos por Competencia
- Documentación por Procesos
- Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad
- Creación de Programas Académicos
- Revisión y Actualización de Programas Académicos
- Autoevaluación Institucional o de Programas Académicos
- Evaluación de Pares Académicos

Con la finalidad de conservar y mantener el conocimiento en la institución se definen las siguientes estrategias: establecimiento de planes de mejoramientos, planes acción, documentación de procesos y mediante los planes de formación y desarrollo de personal. La disposición de la información se tiene en cuenta según las tablas de retención documental y la información documentación de los procesos está disponible en la página web: <http://gestioncalidad.uac.edu.co/>.


7.2. COMPETENCIAS

La institución determina la estructura organización necesaria para el eficiente desarrollo de su servicio; en este sentido el proceso de Formación determina la competencia del personal mediante la Descripción y perfil de cargo por competencias; así mismo proporciona los lineamientos para llevar a cabo los procesos de selección, contratación, evaluación y formación de personal.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Mediante los acompañamientos y seguimientos a procesos liderados por el proceso de Seguimiento y Control se realiza la verificación del estado de procesos y se refuerza la toma de conciencia del proceso referente a la política de calidad, objetivos de calidad (objetivos estratégicos), contribución del proceso a la eficacia y cumplimiento de los objetivos de calidad.

De igual forma se pueden efectuar campañas de comunicación u otra estrategia que se estipule para fomentar la toma de conciencia en el personal de la institución.


 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL DE CALIDAD		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

7.4. COMUNICACIÓN

A continuación, se describe la comunicación utilizada al interior de la Universidad para lograr la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad:

Tabla 10. Esquema de comunicación institucional

INFORMACIÓN A COMUNICAR	RESPONSABLE	DESTINO	CUANDO COMUNICAR	MEDIO O ESTRATEGIA
Política y Objetivos de Calidad	Formación Direccionamiento y Gobierno Institucional	Comunidad universitaria	Nuevos ingresos Cuando surjan modificaciones	Inducción a nuevos empleados Comunicados internos, boletines, Intranet, protector de pantallas
Documentación del SGC Ajustes al Sistema	Seguimiento y control Líder de proceso específico	Comunidad Universitaria en forma general o específica	Cuando surjan actualizaciones y/o inducciones	Intranet, Boletines, Comunicaciones internas
FORMACIÓN A COMUNICAR	RESPONSABLE	DESTINO	CUANDO COMUNICAR	MEDIO O ESTRATEGIA
Requisitos legales, reglamentarios y del usuario Cambios en la normativos internos/ externos	Líder de proceso	Partes interesadas	Cuando se identifican cambios en los actuales o surjan nuevos	Comunicaciones internas Reunión Líderes de proceso
Servicios	Líder de proceso	Partes interesadas	Permanente	Boletines, Intranet, Correo electrónico, comunicaciones internas y externas
Programa de Auditoría Interna	Representante de la dirección Seguimiento y control	Líder de proceso interesados, equipo de auditores internos de calidad	Por cada ciclo de auditoría	Comunicación interna. Reunión de Líder de Proceso Reunión de Auditores Internos
Informes de Auditoría Interna	Equipo de auditores internos	Líder de proceso auditados Rectoría	Al finalizar cada ciclo de auditoría	Informe de resultados de auditoría Reunión de Líder de Proceso

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

Plan de mejora	Líder de Proceso	Análisis y Aprendizaje Institucional	Periodos anuales	Revisión por la Dirección
Riesgos por procesos	Líder de Proceso	Comunidad Universitaria en forma general o específica	Cuando se identifican cambios en los actuales o surjan nuevos Riesgos	Comunicaciones internas
Peticiones, quejas y reclamos	Representante de la Dirección Seguimiento y Control	Rectoría Líder de Proceso que corresponda	Periodos Anuales Inmediatamente se reciban sugerencias o reclamos	Revisión por la Dirección Correo electrónico más registro de seguimiento


La Universidad Autónoma del Caribe establece formalmente la comunicación interna entre procesos a través del documento *Matriz de Comunicación*, donde se especifican las entradas, salidas, controles y canales de comunicación que aseguren el flujo normal de la información entre procesos y a su vez el buen funcionamiento del sistema. En el Anexo 3 se presentan estas matrices de comunicación definidas.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA


La documentación del sistema de gestión de la calidad se encuentra disponible en la intranet de la Institución, ubicación conocida como el punto de consulta documental del sistema de gestión de la calidad. A continuación, se describen los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, de la Universidad Autónoma del Caribe:

Tabla 11. Cumplimiento de los requisitos de la documentación

REQUISITO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACIÓN EXISTENTE
4.2 a) Para la operación de sus procesos	El listado MAESTRO DE DOCUMENTOS contiene la relación de los documentos que requiere el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, como son: Caracterización de procesos, Matriz de comunicaciones, Matriz Indicadores de Gestión Procedimiento, entre otros tipos de documentos, los cuales están definidos en el Manual Guía para la elaboración y presentación de documentos.
4.4.2 b) Confianza de que los procesos se realizan según lo planificado	Documento con el nombre MANUAL DE CALIDAD. Documentación definida para cada proceso.
4.3 Alcance del sistema de gestión de la calidad	Documento con el nombre MANUAL DE CALIDAD.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

REQUISITO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACIÓN EXISTENTE
5.2.2 a) Política De La Calidad	El Consejo Directivo el día 16 de diciembre de 2015, aprueba la Política de Calidad, declaración que queda registrada en Acta No. 836-05 de esa misma fecha. La reformulación de Política y Objetivos de Calidad en lo sucesivo son evaluados y aprobados en la Revisión por la Dirección Anual o en el Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad.
6.2.1 Objetivo de calidad	El Consejo Directivo el día 16 de diciembre de 2015, aprueba la Política de Calidad, declaración que queda registrada en Acta No. 836-05 de esa misma fecha. La reformulación de Política y Objetivos de Calidad en lo sucesivo son evaluados y aprobados en la Revisión por la Dirección Anual o en el comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad.
7.2 d) Competencia de las personas	Soportes del proceso de Formación componente de Gestión del Capital Humano.
8.2.3.2 Revisión de los requisitos de los productos y servicios	Proceso de Autoevaluación de programas académicos para renovación de registros calificados.
8.3.2 j) Cumplimiento de los requisitos de diseño y desarrollo	Documentos definidos en cada uno de los procesos misionales.
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	
8.3.4 f) Control del diseño y desarrollo	
8.3.5 Salidas del Diseño y desarrollo	
8.3.6 Cambios del Diseño y desarrollo	
8.4.1 Evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos	Procedimiento de Selección, evaluación, y reevaluación de Proveedores.
8.5.1 a) Características de los productos, servicios o actividades a desempeñar	Documento con el nombre MANUAL DE CALIDAD
8.5.2 Trazabilidad de las salidas, cuan sea necesario.	Procedimientos documentados de los procesos misionales.
8.5.3 Situaciones negativas presenta en propiedad del cliente o proveedores externos	
8.5.6 Resultados de control de cambio para la producción o la prestación del servicio	
8.7.2 Control de las salidas no conformes	Procedimiento de control de salidas no conformes
9.1.1 Resultados del seguimiento y medición	Procedimiento de medición de la satisfacción del usuario. Informes de Revisión por la Dirección. Actas de Reunión.
9.2.2 f) Implementación del programa de auditoría y sus resultados	Procedimiento de Auditoría Interna Informes de Auditoría Interna
9.3.3 Resultados de las revisiones por la dirección	Informes de Revisión por la Dirección.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

REQUISITO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACIÓN EXISTENTE
10.2.2 Acciones correctivas y sus resultados.	Planes de Mejoramiento

Los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma del Caribe tienen entre sí una dependencia jerárquica, determinada de la siguiente forma:




Pirámide Documental

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma del Caribe, cuenta con una base documental integrada por diez (10) tipos de documentos, establecidos de acuerdo a las necesidades de los procesos, exigencia en detalles y nivel de descripción. Estos tipos de documentos son:

- a. Manual de Calidad
- b. Caracterización de proceso
- c. Matriz de Comunicaciones
- d. Caracterización de Indicador de Gestión
- e. Especificación de Servicio
- f. Procedimiento
- g. Formato
- h. Instructivo
- i. Manual Guía
- j. Política

La guía para la elaboración de los documentos está descrita en el Manual Guía para la elaboración y presentación de documentos. Se resalta que las políticas son documento que

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

contiene directrices y lineamientos específicos de un área o tema en particular, los cuales son aprobados por la alta dirección ante las instancias que así lo estipule la Institución.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución se planifican conforme lo definido en las caracterizaciones de los procesos. Los servicios misionales se ejercen en los procesos de Formación, Generación de conocimiento y Aplicación del Conocimiento.

La Universidad ha definido una matriz de Especificaciones del Servicio, con el fin de describir los compromisos, características de calidad y controles del servicio, de manera que faciliten la identificación y ocurrencia de servicios no conformes, y así poder darles tratamiento. En el Anexo 4 se presentan los documentos denominados Especificaciones del Servicio, generados para cada proceso misional.

Nota: para los procesos estratégicos y de apoyo es optativo tener Especificaciones del Servicio.

La descripción del control del servicio no conforme se presenta en el procedimiento Control del Servicio No Conforme. Así mismo se ejerce control al servicio mediante los indicadores de los procesos.


8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos determinados para los servicios académicos ofertados se comunican mediante el portal web institucional; la información relacionada con los requisitos para los servicios para programas académicos de están disponible en los siguientes links:

- Pregrado: <https://www.uac.edu.co/programas/pregrado.html>.
- Posgrado: <https://www.uac.edu.co/programas/maestrias.html>.
<https://www.uac.edu.co/programas/especializaciones.html>
- Educación virtual: <https://www.uac.edu.co/oferta-academica/>.

Para cada programa se detalla los datos generales del programa como: Título otorgado, Periodos / número de semestre, créditos, plan de estudios, perfil profesional u ocupacional, facultad asociada al programa, numero de la resolución, registro calificado, código SNIES, Costos, Financiación y modalidad; para el caso de los programas de pregrado se indican los datos de los directores de programas.

Así mismo se ofrecen los servicios de extensión en <https://www.uac.edu.co/extension> tales como: Proyección social, Desarrollo social, Proyectos y Consultorías, Formación y

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

Capacitación; de igual forma se identifican los servicios referentes a investigación como: grupos de investigación, semilleros, publicaciones, redes y alianzas en <http://investigaciones.uac.edu.co/>. Los servicios de internacional se ofertan en <https://www.uac.edu.co/internacionalizacion> .

Otros servicios de la institución son:

- Admisiones: <https://www.uac.edu.co/admisiones-y-registro> .
- Bienestar Institucional: <https://www.uac.edu.co/bienestar-institucional>
- Programa Permanencia académica con Calidad y Excelencia: <http://pace.uac.edu.co/>
- Egresados: <http://egresados.uac.edu.co/>
- Biblioteca: <http://biblioteca.uac.edu.co/>

8.2.1. Comunicación con el cliente

La institución establece los lineamientos para comunicar información relativa a los servicios con el cliente mediante el procedimiento de divulgación de información. Los medios de comunicación más representativos para la institución son: Correos electrónicos, página web, mensajes de texto, redes sociales, noticias en medios locales y nacionales.

Otras estrategias utilizadas para socializar los requisitos a la comunidad académica son: inducción de estudiantes y docentes, comunicación del syllabus al iniciar el semestre.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de los servicios académicos se rigen por las condiciones estipuladas en la Ley 30 de 1992 para las Instituciones de Educación Superior y demás normatividad legal aplicable a la institución y a los procesos misionales; los cuales están inidentificados en el Normograma Institucional.

En la determinación de los requisitos de los servicios académicos también se tiene en cuenta: Estudios de contexto, Documento maestros por programa. Para el caso los proyectos de investigación y extensión se contemplan: Términos de referencia, Propuesta de proyectos, contratos, Estudios de contexto y Estudio de viabilidad financiera.

La declaración acerca de los servicios ofrecidos se realiza mediante la oferta académica y demás servicios institucionales publicados en la página web institucional.

8.2.3. Revisión de requisitos para los productos y servicios

La institución efectúa la revisión de los requisitos a los servicios, mediante la actualización de los programas académicos, establecimiento de planes de mejoramiento, que propendan por fortalecer los servicios académicos ofrecidos a la comunidad académica.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

Las actividades de revisión están definidas en los procedimientos de los procesos misionales. Tales como: Seguimiento curricular, Autoevaluaciones de programas, seguimientos a proyectos, semilleros, convocatorias. Análisis de capacidad instalada, relación estudiante - docente, Análisis de factibilidad del proyecto.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La metodología que se sigue para el diseño y desarrollo en los servicios encamados en las funciones misionales definidas en el Proyecto educativo institucional - PEI de la Universidad, están definidas en los procedimientos institucionales de los procesos Generación del Conocimiento y Aplicación del Conocimiento en los cuales se define:


- **Docencia:** Para el diseño de nuevos programas académicos se ha establecido los procedimientos de: Creación de programas de pregrado y postgrado y Generación y desarrollo de acciones de formación.
- **Investigación:** se ha diseñado como procedimientos para que los grupos de investigación desarrollo sus proyectos los procedimientos: Creación y Formalización de Grupos de Investigación, Términos referencia evaluación y selección propuestas de investigación.
- **Extensión:** Con la finalidad de realizar el diseño y desarrollo de los proyectos y consultoría de extensión se ha establecido el procedimiento de: Gestión de servicios de proyectos y consultorías, así como los lineamientos para la negociación de convenios.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La Universidad determina mediante el proceso de gestión de adquisición y bienes y contratación del servicio los lineamientos bajo los cuales se llevan a cabo la compra de bienes y contratación se servicios necesarios para la prestación del servicio.

Con el propósito de asegurar que los servicios o productos suministrados externamente sean conforme, la institucional a establecido para los productos en el procedimiento de entrada de almacén se revisa la conformidad del mismo (Para los casos de entrega de equipos la dirección administrativa debe garantizar que el personal competente efectúe la evaluación técnica de los mismos, consignándola en el Formato Revisión Técnica). En caso de servicios se diligencia el formato de recibo del servicio solicitado. Para los servicios externos de modificación y mantenimiento de infraestructura, se adiciona la cláusula de interventoría.

Así mismo se establece las actividades para la selección, evaluación y revaluación de

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

proveedores institucionales.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. Control de la Prestación del Servicio.

La institución mediante la caracterización de proceso indica las actividades para la ejecución de la prestación servicio; así mismo se establecer especificaciones del servicio en los cuales se establecen las condiciones de control bajo los cuales se deben de ofrecer. De igual forma en cada uno de los procedimientos definidos se establecen los responsables para realizar las actividades de cada proceso.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

La identificación y trazabilidad se efectúa mediante la asignación del código del estudiante al ingresar a la Universidad, el cual permite identificar el programa académico, periódico académico y año en que ingreso a la Institución. En el proceso de formación, componente de gestión estudiante se realizan las actividades que permite controlar la información del historial académico del estudiante.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos


El manejo de la información perteneciente a estudiantes, referente a la hoja de vida académica, está bajo el resguardo del proceso de Formación, en el componente de gestión estudiantil (Unidad de Secretaría General). En el proceso de Generación de conocimiento y Aplicación del conocimiento se dan los lineamientos de propiedad intelectual. En el proceso de formación se resguarda las hojas de vida del personal administrativo y docente.

8.5.4. Preservación

La Universidad mediante el proceso de Ambiente Innovadores para el aprendizaje, en el componente de Gestión tecnológica, garantiza la realización regular de Copias de seguridad, protección antivirus; con el fin de asegurar la información cargada en las plataformas de sistemas de información. De igual forma se resguardan los documentos físicos establecidos en las tablas de retención documental de cada proceso.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

En el Procedimientos de gestión curricular se establece que el estudiante una vez recibe el servicio académico en el semestre, determine si el servicio fue de su satisfacción y de acuerdo con los requisitos ofrecidos. Así mismo, se establece el acceso del estudiante y egresado a la información del registro y control académico del estudiante.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

Para el caso de los proyectos de investigación y extensión en los acuerdos contractuales se establecer las garantías o servicios a los que haya lugar posterior a la prestación del servicio, lo cual queda consignado en el Acta de finalización de proyecto.

La Universidad mediante el proceso de formación, en el componente de Gestión del Egresado enmarca las actividades que realizada posterior a la prestación del servicio en los procedimientos de: estudio de impacto a egresados e Intermediación laboral.

8.5.6. Control de los cambios

Los controles de cambios se realizan mediante la planificación anual, atendiendo las evaluaciones del año vencido; para establecer las acciones de mejora. Algunos de los cambios que se deben control están relacionados con: Análisis y cambios en el Syllabus, cambios contractuales, convenios y/o de términos de referencias, Cambios en la planificación anual (plan de acción).

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Universidad documentan los cambios al plan de estudio mediante la plataforma SACES y cambios de los proyectos /convenios de forma contractual (otro si). El syllabus se da conocer al estudiante al iniciar cada semestre y su ejecución modificaciones son contralados mediante el procedimiento de seguimiento a la gestión curricular.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES


Los controles de las salidas no conforme se establecen en el procedimiento de servicio no conforme del proceso de seguimiento y control, en el cual se establecen los lineamientos necesarios para el control de servicios no conformes que puedan presentarse en la gestión de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma del Caribe.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTOS, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

En los procesos de Análisis y aprendizaje institución y Seguimiento y control se efectúan las actividades necesarias para el seguimiento, medición, análisis y evaluación al sistema de gestión de calidad.

Los mecanismos institucionales para el seguimiento de los procesos están dados mediante la medición de Indicadores del proceso, PDI-PAA, Ejecución presupuestal, Seguimientos

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

de proceso, Revisión por la Dirección y Auditoría interna. Lo anterior está documentado en las Caracterizaciones de indicadores, procedimiento de auditorías interna, procedimiento de Formulación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de la estrategia institucional.

La Institución a través de la oficina de control interno efectúa evaluaciones a la aplicación de las políticas, reglamentos y normas financiera, administrativas, académicas y de seguridad tecnológica, empleando las metodologías establecidas en el Sistema de control interno; así mismo realiza seguimiento a los informes de las evaluaciones realizadas.

De igual forma se realizan a todo el personal administrativo y docente la evaluación de desempeño; actividad que permite evaluar y medir el rendimiento individual de los empleados, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades en los desempeños para diseñar programas de capacitación y medir la relación directa entre el desempeño y la productividad, la cual se lleva a cabo conforme los lineamientos establecidos en el procedimiento de Evaluación de desempeño de personal.

La Vicerrectoría Académica a través del proceso de Seguimiento y Control, lleva a cabo los procesos de autoevaluación de programa, en el cual se desarrolla *“un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de los programas y de la institución con información válida, confiable, representativa, adecuada y oportuna de la gestión académica y administrativa de la Universidad, con la finalidad de orientar la toma de decisiones hacia el mejoramiento continuo de las funciones universitarias. La autoevaluación permite discernir claramente los puntos fuertes y las áreas de mejora, y culmina en acciones de mejora planificadas y en el seguimiento del progreso realizado.*


Para poder evaluar de manera continuada el progreso, es indispensable que el ejercicio de la autoevaluación se lleve a cabo de forma periódica, y que a través del mismo la Universidad evolucione en su nivel de madurez a referentes más exigentes⁶”.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

El proceso de seguimiento y control es el responsable de velar por la realización de la Auditoría interna en la Universidad autónoma del caribe; los lineamientos bajo los cuales se lleva a cabo están documentados en el procedimiento de Auditoría interna.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El proceso de Direccionamiento y Gobierno Institucional es el responsable de velar por la realización de la revisión por la dirección en la Universidad autónoma del caribe; los lineamientos bajo los cuales se lleva a cabo están documentados en el procedimiento de Revisión por la Dirección.


 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
	26/04/2023		
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección	

10. MEJORA

El proceso de Análisis y Aprendizaje institucional propende por la mejora continua de la Universidad Autónoma del Caribe *“a través del diseño y aplicación de mecanismos para la adquisición de conocimiento que impacten las decisiones institucionales en todos sus niveles y ámbitos de influencia, haciendo posible su autorregulación”*⁷.


El procedimiento de formulación y seguimiento de acciones de mejoramiento establece la metodología para determinar y desarrollar las acciones tendientes a eliminar las causas de las no conformidades generadas o potenciales, así como aquellas acciones de mejora o de mantenimiento en los procesos del Sistema de Gestión, generando el plan de mejoramiento correspondiente.

⁷ Rodríguez Posada, Paola Andrea. Propuesta de sistema de aseguramiento interno de la calidad. Agosto 2019.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

ANEXO 1. ESTRUCTURA Y CARACTERIZACIONES DE PROCESO

GRUPOS DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	CODIGO PROCESO	NOMBRE DE LOS SUBPROCESOS	CODIGO PROCESO
ESTRATEGICOS	ANÁLISIS Y APRENDIZAJE INSTITUCIONAL	AI	Mejora Continua	MC
			Gestión Del Riesgo	GR
			Sistema De Información	SI
	DIRECCIONAMIENTO Y GOBIERNO INSTITUCIONAL	DG	Planeación	PL
			Sostenibilidad	ST
			Prestigio Y Visibilidad Institucional	PV
	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC	Evaluación Institucional	EI
			Evaluación De Programas	EP
			Auditorias	AD
MISIONALES	FORMACIÓN	FI	Gestión del estudiante	GE
			Gestión del Capital Humano	GH
			Gestión Egresados	EG
	GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	GC	Gestión Curricular	CU
			Gestión Investigación	IN
			Gestión Internacionalización	GI
	APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO	AC	Transferencia	TR
			Extensión	EX
			Proyección Social	PS
DE APOYO	AMBIENTE INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	AP	Gestión Hábitat e Infraestructura	HI
			Gestión tecnológica	TI
			Gestión Virtual	GV
			Gestión Biblioteca	GB
			Laboratorios	LB
	GESTIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	CS	Bienes y Servicios	BS
	GESTIÓN FINANCIERA	GF	Contabilidad	CT
			Tesorería	TS
			Cartera	CC
			Marketing	MK
	GESTIÓN JURÍDICA	GJ	Asesorías	AS
			Actuaciones Administrativas	AD
	GESTIÓN DOCUMENTAL	GD	Programa de Gestión Documental	PD

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>		SG-MC-01
			Versión 11
			26/04/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la Dirección

Ingrese a la INTRANET institucional, en la opción Gestión de la Calidad, escoja la opción CONSULTA DE DOCUMENTACIÓN, seleccione el tipo de proceso, el proceso que requiere consultar y elija la opción de CARACTERIZACIÓN en la opción de documentación de cada uno de los procesos que conforman el Mapa de Procesos de la Universidad.

ANEXO 2. RELACIÓN PROCESOS versus REQUISITOS

Ingrese a la INTRANET institucional, en la opción Gestión de la Calidad, y seleccione la opción PROCESOS vs REQUISITOS en el menú principal.

ANEXO 3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

Ingrese a la INTRANET institucional, en la opción Gestión de la Calidad, escoja la opción CONSULTA DE DOCUMENTACIÓN, seleccione el tipo de proceso, el proceso que requiere consultar y elija la opción de CARACTERIZACIÓN en la opción de documentación y seleccione ESPECIFICACIONES DE SERVICIO de cada uno de los procesos que conforman el Mapa de Procesos de la Universidad.

ANEXO 4. MATRIZ DE COMUNICACIONES

Ingrese a la INTRANET institucional, en la opción Gestión de la Calidad, escoja la opción DOCUMENTACIÓN, seleccione el proceso y elija la opción CARACTERIZACIÓN y seleccione la opción MATRIZ DE COMUNICACIÓN de cada uno de los procesos que conforman el Mapa de Procesos de la Universidad.

ANEXO 5. NORMOGRAMA

Ingrese a la INTRANET institucional, en la opción Gestión de la Calidad, y seleccione la opción NORMOGRAMA en el menú principal.

Así mismo se puede consultar en la página principal de la institución www.uac.edu.co, en la opción LA UNVIERSIDAD y se selecciona NORMATIVIDAD Y REGLAMENTOS, opción en la cual se despliegan los reglamentos, estatutos y normas internas.