

**UNIVERSIDAD DE BOYACÁ  
SECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE PROCESOS**

**MANUAL DE CALIDAD**

**NTC ISO 9001:2015**

**Mayo 2024**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....</b>	<b>8</b>
<b>3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....</b>	<b>8</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS....</b>	<b>11</b>
<b>4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>11</b>
<b>4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS .....</b>	<b>12</b>
<b>5. LIDERAZGO .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO .....</b>	<b>13</b>
<b>5.2. POLÍTICA .....</b>	<b>14</b>
<b>5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>6. PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....</b>	<b>16</b>
<b>6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS .....</b>	<b>16</b>
<b>6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....</b>	<b>18</b>
<b>7. APOYO .....</b>	<b>19</b>
<b>7.1. RECURSOS.....</b>	<b>19</b>
<b>7.2. COMPETENCIA .....</b>	<b>21</b>
<b>7.3. TOMA DE CONCIENCIA.....</b>	<b>21</b>
<b>7.4. COMUNICACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....</b>	<b>22</b>
<b>8. OPERACIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....</b>	<b>23</b>
<b>8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</b>	<b>23</b>
<b>8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</b>	<b>25</b>
<b>8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS     EXTERNAMENTE .....</b>	<b>26</b>

<b>8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>27</b>
<b>8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> .....	<b>29</b>
<b>8.7. CONTROL DE LA SALIDAS NO CONFORMES</b> .....	<b>29</b>
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> .....	<b>29</b>
<b>9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b> .....	<b>29</b>
<b>9.2. AUDITORÍA INTERNA</b> .....	<b>30</b>
<b>9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b> .....	<b>30</b>
<b>10. MEJORA</b> .....	<b>31</b>
<b>10.1. Generalidades</b> .....	<b>31</b>
<b>10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b> .....	<b>31</b>
<b>10.3. MEJORA CONTINUA</b> .....	<b>31</b>

**ANEXOS**

Anexo A	Mapa de procesos
Anexo B	Matriz de indicadores.
Anexo C	Matriz DOFA
Anexo D	Matriz de partes interesadas
Anexo E	Ficha de caracterización Gestión de Direccionamiento Estratégico
Anexo F	Ficha de caracterización Gestión de Calidad
Anexo G	Ficha de caracterización Gestión de Admisiones y Matrículas
Anexo H	Ficha de caracterización Gestión de Recursos Bibliográficos
Anexo I	Ficha de caracterización Gestión de Relaciones Interinstitucionales
Anexo J	Ficha de caracterización Gestión de Recursos Físicos
Anexo K	Ficha de caracterización Gestión de Recursos Tecnológicos
Anexo L	Ficha de caracterización Gestión de Recursos Humanos
Anexo M	Ficha de caracterización Gestión de Comunicaciones Y Mercadeo
Anexo N	Ficha de caracterización Gestión de Bienestar Universitario
Anexo O	Ficha de caracterización Gestión de Infraestructura Física
Anexo P	Ficha de caracterización Gestión Académica
Anexo Q	Ficha de caracterización Gestión de Investigación
Anexo R	Ficha de caracterización Gestión de Proyección Social
Anexo S	Matriz de riesgos

## **INTRODUCCIÓN**

El presente manual de calidad es propiedad de la Universidad de Boyacá. Las personas que tengan acceso a él recibirán información sobre el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos.

Para toda empresa es necesario ser competitivos en el mercado y garantizar la calidad de sus servicios y/o productos, por tal razón las organizaciones para asegurar su éxito deben apoyarse en un Sistema de Gestión de la Calidad, que les permita asegurar la satisfacción de los usuarios y el control y mejoramiento continuo de sus procesos.

Se hace necesario tener control de los procesos y un estándar de calidad, enfocado a la mejora continua y a la satisfacción del cliente.

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad lleva consigo un cambio de cultura de los funcionarios, lo cual se debe llevar a cabo capacitando constantemente y divulgando los cambios que se generen en el sistema, con el fin de mantener el conocimiento de la organización y recibir así mismo las propuestas de las diferentes áreas de la empresa, encaminadas a la mejora y estandarización de los procesos.

## **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El objeto del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la Universidad de Boyacá es: Aumentar la satisfacción de nuestros clientes implementando eficazmente el Sistema de Gestión de la Calidad, el proceso de mejora y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de nuestras partes interesadas y la normatividad vigente.

### **JUSTIFICACIÓN**

Con el propósito de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales y garantizar el buen desarrollo de las funciones sustantivas de la Universidad de Boyacá, el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos establece como procesos misionales la Gestión Académica, Gestión de la Investigación y Gestión de Proyección Social, bajo las directrices del Proceso de Gestión de Direccionamiento Estratégico y con diferentes procesos de apoyo administrativos, y de servicio a la comunidad universitaria.

El otorgamiento y renovación de registro calificado para los programas de educación superior, se encuentra regido por el Decreto 1330 del 25 de julio de 2019, el cual contiene los requisitos y condiciones de calidad que debe cumplir un programa para obtener un registro calificado. El Sistema de Gestión de Calidad de Procesos, permite estandarizar y organizar las acciones desarrolladas con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas, es por eso que el proceso de Gestión Académica tiene documentado un procedimiento para la renovación de registro calificado y un procedimiento para la creación de programas académicos de pregrado y postgrado. Estos procedimientos están diseñados de manera que se desarrollen las actividades de construcción y consolidación del documento maestro, sus capítulos y anexos, apoyados en las directrices de la Norma ISO 9001:2015 cumpliendo con todos los lineamientos exigidos por el Ministerio de Educación Nacional y contemplando diferentes etapas de revisión y ajuste sugeridas por los estamentos de la Institución.

El proceso de Gestión de Investigación está regido principalmente por la Resolución 248 del 31 de octubre de 2017 emitida por la Universidad de Boyacá en uso de sus facultades legales, constitucionales y reglamentarias, la cual define los requerimientos de cumplimiento en los procesos de investigación, los compromisos de los investigadores vinculados a los grupos de la Institución y los requerimientos de cumplimiento en la fase de formulación de proyectos de investigación. Apoyados en el principio de la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos de la ISO 9001:2015, se cuenta con tres procedimientos documentados que tienen como objetivo garantizar la eficacia en la ejecución de proyectos de investigación,

producción y transferencia del conocimiento e investigación formativa a través de Auxiliares de Investigación, articulados a las necesidades y problemáticas del contexto, a través de la generación, apropiación y divulgación del conocimiento.

Por su parte, el proceso de Gestión de Proyección Social tiene como propósito ejecutar proyectos y acciones orientadas al desarrollo de las comunidades. Para lo cual, siguiendo los lineamientos de la Política de Responsabilidad Social Universitaria, agrupa sus actividades en dos procedimientos documentados que hacen referencia al desarrollo de acciones de proyección social y desarrollo de proyectos de proyección social.

## **2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

- NORMA NTC-ISO 9000:2015
- NORMA NTC-ISO 9001:2015
- NORMA NTC-ISO 19011:2018

## **3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

### **RESEÑA HISTÓRICA DE LA UNIVERSIDAD DE BOYACÁ**

La Universidad de Boyacá fue fundada el 22 de septiembre de 1979, por un grupo de boyacenses ilustres cuyo mayor interés ha sido servir a su Departamento y contribuir al desarrollo educativo, cultural y socioeconómico del país. La Institución comenzó labores bajo la modalidad de Corporación; en 1993 cambió su naturaleza jurídica adquiriendo el carácter de Fundación y mediante Resolución 2910 del 16 de septiembre del 2004 recibió el reconocimiento como Universidad de Boyacá, como respuesta al rápido y seguro crecimiento de su actividad académica, investigativa, de extensión y de proyección social.

Esta casa de estudios ha sido la primera Institución privada de Educación Superior en Boyacá y se ha consolidado como un centro de excelencia académica gracias a su constante trabajo, sus niveles de exigencia, la calidad de sus egresados, su campus universitario, sus programas de investigación y sus políticas de extensión y proyección social a la comunidad.

### **MISIÓN**

"Inspirados en el poder del saber, formar hombres y mujeres libres, críticos y comprometidos socialmente". Esta frase, que enmarca la filosofía institucional, fue extractada de los principios y propósitos fundamentales que condujeron a que hoy ésta sea la "Institución de la excelencia y del cumplimiento académico.

### **VISIÓN**

SER LOS MEJORES. Nuestro compromiso con la sociedad colombiana. Ser la mejor Institución Educativa del Oriente Colombiano.

## **PRINCIPIOS FUNDACIONALES**

- Principio filosófico: formar a todos los hombres y mujeres como seres sociales trascendentes.
- Principio psicológico: impartir una formación eurítmica.
- Principio sociológico: formar con sentido de la libertad y con capacidad crítica.
- Principio ético-moral: formar profesionales éticamente responsables y comprometidos socialmente.

## **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

El Proceso de Gestión de Direccionamiento Estratégico realiza seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad de Procesos mínimo una vez al año a partir de un procedimiento documentado GDE-P-01 Revisión por la Alta Dirección.

## **RECURSOS**

### **AMBIENTE DE TRABAJO**

La Universidad de Boyacá cuenta con la infraestructura física y tecnológica que permite un ambiente de trabajo adecuado para la prestación de los servicios, dentro de las cuales se tienen áreas de trabajo con adecuada iluminación, temperatura y protección ante condiciones climáticas extremas. Adicional a esto, la División de Recursos Humanos cuenta con una sección específica para la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cumple con toda la normatividad aplicable a su ámbito y además tiene disponibilidad del personal especializado en el tema.

### **COMUNICACIÓN INTERNA**

Para la comunicación interna entre los procesos, la Alta Dirección se ha asegurado de la existencia y el mantenimiento de varios mecanismos como son el uso del correo electrónico institucional, la intranet, comunicados, circulares, memorandos, carteleras, medios audiovisuales o tecnológicos, entre otros. Adicional a esto se cuenta con el Sistema Integrado de Información de la Universidad de Boyacá-SIIUB, y con una plataforma específica para agilizar y optimizar las comunicaciones internas y externas.

De igual manera se ha establecido la Matriz de comunicaciones del SGCP GDE-MT-01, en la cual se definen los aspectos más importantes del sistema que se comunican al interior de la organización.

## COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

Los requisitos e información de los servicios se encuentran establecidos en el reglamento estudiantil, procedimientos y guías, reglamento de Politeca, catálogos de material bibliográfico y material publicitario de los programas académicos. El usuario se entera de las diferentes actividades, así como de los demás servicios, a través de la página Web de la Universidad, uso de e-mails, publicación en carteleras, medios audiovisuales o tecnológicos, entre otros.

La Universidad de Boyacá cuenta con un punto de información al público que se encuentra habilitado permanentemente, en el cual se brinda información acerca de la oferta académica de la Institución. Así mismo, las secretarías o auxiliares administrativos de las diferentes dependencias o divisiones, según corresponda, dan la información correspondiente a los usuarios acerca de los servicios prestados, cuando estos la requieran.

La retroalimentación del cliente se hace a través de encuestas de satisfacción de usuarios, establecidas principalmente por medios tecnológicos. Adicionalmente, la Universidad ha implementado la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas, por medio de la página Web institucional.

## PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La planificación y el control de la prestación de los servicios del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos se puede evidenciar a través del mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, guías, instructivos, formatos y toda la información documentada donde se determinan las actividades y criterios para la adecuada prestación de los servicios.

### IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La identificación y trazabilidad en la prestación del servicio se hace a través del código estudiantil, código de funcionarios, identificación del material bibliográfico y registros de la prestación del servicio, además del Sistema Integrado de Información de la Universidad de

Boyacá (SIUB), los cuales permiten conocer el estado de la prestación de los servicios en las etapas que le apliquen.

## **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO**

La Universidad de Boyacá ha establecido, documentado, implementado y se ha comprometido a mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos.

Para la comprensión de la organización y su contexto, se usa la herramienta denominada matriz DOFA, la cual es establecida, revisada y actualizada por cada proceso. Con esta metodología se hace un diagnóstico real de la situación actual de la Institución, y brinda un elemento importante para la toma de decisiones, de manera que se aprovechen las oportunidades para hacer frente a las amenazas y que se usen las fortalezas para superar las debilidades.

La matriz DOFA muestra con claridad cuáles son las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la Institución, elementos necesarios para tener una visión global e integral de la situación en la que se encuentra la organización. Ver anexo C: Matriz DOFA

### **4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Las partes interesadas o stakeholders, son todas aquellas personas, organizaciones o entidades que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la Universidad o del proceso. La alta dirección de la Universidad de Boyacá ha establecido realizar la identificación y evaluación de dichas partes interesadas por medio de la matriz GDE-F-03 la cual es creada, revisada y actualizada por cada proceso. Ver anexo D: Matriz de partes interesadas.

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

El alcance establecido para el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Boyacá es el siguiente:

Diseño y desarrollo de programas académicos de pregrado y postgrado en modalidad presencial y virtual, desarrollo de proyectos de investigación y fortalecimiento de la

competencia investigativa, ejecución de acciones y proyectos de proyección social, apoyados en la gestión de los procesos administrativos bajo lineamientos de direccionamiento estratégico institucional.

#### 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La Universidad de Boyacá ha identificado los procesos necesarios para su Sistema de Gestión de Calidad y se encuentran como información documentada en el mapa de procesos y las fichas de caracterización de cada uno de ellos, donde se puede evidenciar la secuencia de desarrollo y su interacción. Dichos documentos se encuentran como Anexos al presente Manual.

A continuación, se mencionan los procesos establecidos actualmente:

<p><b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> Se establecen para determinar la manera de tomar decisiones sobre planificación y mejoras de la organización.</p>	<p>Gestión de Direccionamiento Estratégico</p>
<p><b>PROCESOS MISIONALES</b> Son aquellos que permiten cumplir la misión y los objetivos el objeto para el cual fue creada la Universidad de Boyacá. Están enfocados al desarrollo de la prestación del servicio.</p>	<p>Gestión Académica Gestión de la Investigación Gestión de Proyección Social</p>
<p><b>PROCESOS DE APOYO</b> Son procesos que están orientados a actividades administrativas y de apoyo para la ejecución de los demás procesos.</p>	<p>Gestión de Admisiones y Matriculas Gestión de Recursos Bibliográficos Gestión de Bienestar Universitario Gestión de Calidad Gestión de Recursos Tecnológicos Gestión de Recursos Humanos Gestión de Recursos Físicos Gestión de Infraestructura Física Gestión de Relaciones Interinstitucionales Gestión de Comunicaciones y Mercadeo</p>

Ver anexo A: Mapa de procesos

Ver Anexos de las Fichas de Caracterización

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO**

#### **5.1.1. Generalidades**

La Universidad de Boyacá en cabeza de su Alta Dirección, la cual actúa desde el Proceso Gestión de Direccionamiento Estratégico (GDE) ha definido diferentes alternativas y roles de liderazgo que garantizan el cumplimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos. Dichos roles están comprendidos en:

- Rectoría (Alta dirección).
- Líderes de proceso (Líder de cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos).
- Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos (Personal de apoyo especializado en Sistemas de Gestión).

Los anteriores actores del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos garantizan el adecuado manejo, control, apoyo y liderazgo de cada uno de los siguientes aspectos:

- Asumen la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos.
- Aseguran que se establezca la política de calidad y los objetivos y que éstos sean compatibles con el contexto de la Universidad de Boyacá.
- Aseguran la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en cada uno de sus procesos.
- Promueven el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Aseguran que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos estén disponibles.
- Comunican la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema.
- Se aseguran que los resultados previstos se logren.
- Comprometen, dirigen y apoyan a los funcionarios para que contribuyan a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos.
- Promueven la mejora del Sistema.
- Apoyan otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la aplicación a sus áreas de responsabilidad.

### **5.1.2. Enfoque al cliente**

Para el determinación, comprensión y cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios se cuenta con varias herramientas, como lo son la matriz de partes interesadas y la determinación de los requisitos legales en la matriz de cada proceso.

Para la consideración de los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente se cuenta con una matriz de identificación de riesgos y oportunidades, establecida para cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos.

Para mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente se cuenta con indicadores que miden la percepción del usuario sobre los servicios prestados, a partir del cual se toman decisiones en pro de la mejora continua en la satisfacción. Así mismo se tienen establecidos canales para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, de parte de los clientes.

Finalmente, todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos están encaminados al cumplimiento de los requisitos del usuario, a través de la realización de todas sus actividades y procedimientos, así como la determinación de indicadores específicos para medir la eficacia de cada uno.

## **5.2. POLÍTICA**

### **5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad**

La alta dirección ha establecido la siguiente política de calidad para la Universidad de Boyacá:

*“La Universidad de Boyacá en la búsqueda de ser los mejores, se compromete con el mejoramiento continuo de sus procesos, para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estamentos universitarios, enmarcados en el cumplimiento de la legislación vigente, con una infraestructura adecuada, recursos necesarios, con personal competente, comprometido y con actitud proactiva en los servicios que brindan sus unidades académicas y administrativas”.*

La política de calidad es revisada periódicamente por la alta dirección, para garantizar que sea apropiada al propósito y contexto de la Universidad, apoye su dirección estratégica y proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.

### **5.2.2. Comunicación de la política de la calidad**

La política de calidad se encuentra documentada en el manual de calidad de la Universidad de Boyacá. También se puede visualizar en la página web y en la plataforma del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos.

La política de calidad se comunica y divulga a través de diferentes medios, entre los cuales se encuentran:

- Capacitaciones
- Cartelera informativa
- Página web
- SharePoint [sgc.uniboyaca.edu.co](http://sgc.uniboyaca.edu.co)
- Inducción del personal
- Correo electrónico
- Medios audiovisuales o tecnológicos

### **5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

Para asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en el manual de funciones se definen los perfiles para garantizar que los funcionarios seleccionados, cuenten con la capacitación y con la formación necesaria para cada uno de los ítems correspondientes al presente numeral, como son:

- Alta dirección: Cuenta con el liderazgo de la Alta Dirección en conjunto con la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos en la garantía de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización, y se asegura de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantenga cuando se implementan cambios en el mismo.

También se asegura de que: se establezca la política de calidad y los objetivos, y que éstos sean compatibles con el contexto de la Universidad de Boyacá; que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos estén disponibles; y que se comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema.

- Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos: Cuenta con profesionales formados en Sistemas de Gestión enfocados al control, mejoramiento y mantenimiento del Sistema, así como la responsabilidad y obligación de rendir cuentas a la Alta Dirección con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos. También, promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.

- Líderes de proceso: Son los Directores o Jefes de las Divisiones, quienes tienen las responsabilidades de: Asegurar la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en cada uno de sus procesos; asegurar que los resultados previstos se logren, comprometen, dirigen y apoyan a los funcionarios para que contribuyan a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos, promueven la mejora del proceso y del Sistema, apoyan otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la aplicación a sus áreas de responsabilidad.
- Audidores internos: La Universidad de Boyacá cuenta con un importante número de auditores internos debidamente formados y con las actualizaciones requeridas en el marco de la NTC ISO 19011:2018, quienes apoyan al Sistema de Gestión de Calidad de Procesos en las actividades de verificación del cumplimiento de los requisitos normativos aplicables y las salidas generadas por cada uno de los procesos.

## **6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

- 6.1.1.** Para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos cumpla con los resultados previstos y lograr la mejora, se cuenta con una matriz de identificación de riesgos y oportunidades evaluados para cada uno de los procesos, con el fin de prevenir efectos no deseados a través de los controles establecidos para su tratamiento. Adicional a ello se cuenta con un procedimiento documentado que define las actividades a realizar para gestionar riesgos y oportunidades.

Ver Anexo O: Matriz de riesgos

### **6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

- 6.2.1.** La Universidad ha definido los siguientes objetivos de calidad, acorde a los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015:
- Establecer las políticas, objetivos y estrategias organizacionales; verificar y promover su cumplimiento en todos los niveles de la institución, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. (Gestión de Direccionamiento Estratégico).

- Cumplir con todos los parámetros de calidad establecidos por la Institución acordes con la normatividad del Ministerio de Educación Nacional para la creación de programas académicos y de renovación de registro calificado dentro de los tiempos establecidos (Gestión Académica).
- Promover el desarrollo y gestión de la investigación, innovación, ciencia y tecnología, articulada a las necesidades y problemáticas del contexto, a través de la generación, apropiación y divulgación del conocimiento (Gestión de la Investigación).
- Desarrollar proyectos y acciones de proyección social orientadas al desarrollo de las comunidades. (Gestión de Proyección Social)
- Promover la evaluación, cumplimiento, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos de la Universidad de Boyacá (SGCP). (Gestión de Calidad).
- Proveer los recursos físicos, como también el mantenimiento de los mismos, que contribuyan a brindar las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios relacionados con los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos. (Gestión de Recursos Físicos).
- Gestionar el talento humano mediante procedimientos establecidos, como apoyo a las actividades docentes y administrativas. (Gestión de Recursos Humanos).
- Garantizar la realización eficaz de los procesos de selección, admisión, matrícula, registro y control académico de los estudiantes de la Universidad de Boyacá. (Gestión de Admisiones y Matrículas).
- Lograr una eficaz prestación del servicio de material bibliográfico, por medio de su correcto procesamiento físico y técnico y de una formación adecuada en su uso. (Gestión de Recursos Bibliográficos).
- Suministrar soporte tecnológico, informático y de telecomunicaciones a los procesos administrativos y académicos de la Institución para su correcto funcionamiento (Gestión de Recursos Tecnológicos).

- Gestionar la infraestructura física a través de su planificación, adecuación y mantenimiento, de manera oportuna dándole cumplimiento a la normatividad legal vigente. (Gestión de Infraestructura Física).
- Promover espacios de cooperación nacional e internacional en asuntos de convenios e intercambios estudiantiles. (Gestión de Relaciones Interinstitucionales).
- Comunicar y divulgar el quehacer institucional a través de los diferentes medios de la Universidad de Boyacá, con el propósito de visibilizar aquellos aspectos de interés para la comunidad en general (Gestión de Comunicaciones y Mercadeo).
- Prestar servicios de bienestar que ayuden a propiciar estilos de vida saludable en los miembros de la comunidad universitaria. (Gestión de Bienestar Universitario).

**6.2.2.** La Universidad de Boyacá, para el cumplimiento de sus objetivos de calidad, define indicadores específicos que permiten medir el grado de ejecución de acuerdo a tiempos previamente establecidos. Dichos indicadores, se encuentran consolidados en una matriz de indicadores.

Así mismo, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la calidad, la Alta Dirección dispone de los recursos suficientes que permitan ejecutar las actividades que demandan cada uno de ellos; y hace seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad, dentro de la revisión por la dirección, al verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión.

### **6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

Los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos se tienen en cuenta dentro de la revisión por la dirección, en donde se estudian las consecuencias que tendrán dichos cambios, los recursos necesarios para implementarlos, la metodología a utilizar y la asignación de responsabilidades para su desarrollo.

Sin embargo, en caso de que dentro de las actividades de cualquier proceso se identifique la necesidad de un cambio significativo, que no se identificó en la revisión por la dirección, el Líder del proceso con la revisión del Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos, solicitan a la dirección el cambio.

Cabe resaltar que, para llevar registro y control de los cambios significativos al Sistema de Gestión de Calidad de Procesos, se disponen del formato "GC-F-04 Planificación de los cambios", y a su vez, se podrá usar la herramienta plan de acción que hace parte del tratamiento de acciones correctivas, con el fin de dar seguimiento a cada una de las actividades desarrolladas y mantener los soportes necesarios.

## **7. APOYO**

### **7.1. RECURSOS**

#### **7.1.1. Generalidades**

La Universidad de Boyacá, cuenta con los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos en cuanto a capacidad financiera, talento humano, infraestructura, ambiente y recursos de seguimiento y medición.

#### **7.1.2. Personas**

Para determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y para la operación y control de los procesos de la Universidad de Boyacá, se tiene establecido el proceso de Gestión de Recursos Humanos, y dentro de éste todo lo referente a la selección de personal.

#### **7.1.3. Infraestructura**

La Universidad de Boyacá garantiza la disponibilidad de la infraestructura necesaria para la prestación de sus servicios, la cual es la adecuada para cumplir con los objetivos de la organización y los requerimientos de las partes interesadas.

La infraestructura incluye las edificaciones, espacios de trabajo, equipos para los procesos y servicios de apoyo necesarios para desarrollar las actividades.

A través del tiempo la Universidad de Boyacá se ha caracterizado por la calidad de sus sedes y el continuo desarrollo de nuevas tecnologías, espacios y servicios disponibles para sus clientes y demás partes interesadas.

Entre los procesos que realizan actividades para dar cumplimiento a este requisito, se encuentran Gestión de Infraestructura Física, Gestión de Recursos Físicos y Gestión de Recursos Tecnológicos.

#### **7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos**

La Universidad de Boyacá proporciona condiciones de trabajo seguras y apropiadas y una cultura organizacional adecuada para garantizar un ambiente que permita la eficacia de los procesos.

Además, cuenta con una División de Bienestar Universitario que presta diferentes servicios relacionados con cultura, deporte, medicina y psicología destinados a toda la comunidad universitaria; y con una Sección de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de la División de Recursos Humanos, el cual se encuentra en constante desarrollo, mejora y cumplimiento de la normatividad aplicable a la naturaleza de la Institución.

#### **7.1.5. Recursos de seguimiento y medición**

##### **7.1.5.1. Generalidades**

La Universidad de Boyacá se asegura de que los recursos son apropiados para el tipo de actividades de seguimiento y medición realizadas, definidas en el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos.

Se mantienen los registros necesarios y se conserva la información como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

##### **7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones**

La Universidad de Boyacá considera que para proporcionar confianza en la prestación de sus servicios es necesario llevar a cabo un cronograma de calibración/verificación de equipos, diseñado según las características, requerimientos, fichas técnicas, hojas de vida de equipos y demás información disponible con el fin de aplicarlo según las necesidades de cada uno de ellos, garantizando así su correcto funcionamiento. Estas actividades son realizadas en su mayoría por el proceso de Gestión de Recursos Físicos.

#### **7.1.6. Conocimientos de la organización**

El conocimiento ha sido adquirido principalmente a través de la experiencia de la Universidad y se encuentra establecido en los procesos, procedimientos, manuales y demás documentación del SGCP, ya que en ellos se describe la forma como deben realizarse las actividades para garantizar la buena operación de todos sus procesos; también se encuentran plasmados en diferentes publicaciones, que narran los cambios significativos que ha experimentado la Universidad de Boyacá y cómo se han enfrentado.

## **7.2. COMPETENCIA**

La Universidad de Boyacá ha determinado:

- Un manual de funciones en donde se establecen los perfiles de cargo de cada una de las personas que hacen parte de la Universidad de Boyacá, en el cual define las competencias que requiere el personal para evitar la no conformidad en la prestación del servicio.
- Un procedimiento de convocatoria y selección de personal que garantiza el cumplimiento de las condiciones de formación, experiencia y conocimientos necesarios para desempeñar un cargo dentro de la Institución.
- Capacitación y formación para garantizar la formación en temas específicos requeridos para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos, o las acciones necesarias para adquirir las competencias requeridas.
- La Universidad de Boyacá conserva la información sobre la evidencia de la competencia de sus funcionarios.

## **7.3. TOMA DE CONCIENCIA**

La Universidad de Boyacá se asegura de que sus funcionarios tomen conciencia de la política y los objetivos de la calidad, así como de su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos y las implicaciones del eventual incumplimiento de los requisitos del SGCP.

Lo anterior se desarrolla de diferentes maneras dentro de la Universidad de Boyacá, a través de capacitación a los funcionarios y reuniones con los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, diferentes publicaciones a través de los variados medios de comunicación y divulgación con los que cuenta la Institución y a través de los procesos de auditoría interna en donde se verifica el mantenimiento de dicha conciencia con los temas particulares del Sistema de Gestión de Calidad.

## **7.4. COMUNICACIÓN**

La Universidad de Boyacá cuenta con un instructivo de manejo de comunicaciones oficiales donde se determina qué va a comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica. Dicho instructivo se diseña con el apoyo de las dependencias Dirección Administrativa y planeación dentro de las cuales se gestiona todo lo relacionado

con archivo. Así se garantiza el cumplimiento de la normatividad aplicable a la Institución y se cuenta con personal especializado en ella, lo cual garantiza la correcta comunicación interna y externa de la Universidad de Boyacá.

De igual manera se ha establecido la Matriz de comunicaciones del SGCP GDE-MT-01, en la cual se definen los aspectos más importantes del sistema que se comunican al interior de la organización.

## **7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

### **7.5.1. Generalidades**

La Universidad de Boyacá para el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos contará con la información documentada exigida por la norma ISO 9001:2015 y la que determina pertinente para el Sistema.

### **7.5.2. Creación y actualización**

Para la creación y actualización de información documentada se cuenta con un procedimiento de control de la información documentada, a partir del cual se definen los criterios para su manejo creación y/o modificación.

### **7.5.3. Control de la información documentada**

#### **7.5.3.1.**

La Universidad de Boyacá cuenta con las condiciones ambientales apropiadas para proteger la documentación generada por el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos, además se tienen definidos los responsables de generación de la información y el trámite que cada documento debe seguir. Cabe resaltar que la mayor parte de la documentación del SGCP, se encuentra almacenada en un centro documental digital.

Se ha establecido para la Institución un comité de archivo que maneja todos los temas de archivo y conservación de la información, así como el cumplimiento de la normatividad legal aplicable a Institución, regida por el Archivo General de la Nación AGN.

Finalmente cuenta con un proceso de Gestión de Recursos Tecnológicos que se encarga de la protección de la información documentada en formato digital y sus respectivas copias de seguridad.

**7.5.3.2.**

Se cuenta con un listado maestro de documentos como mecanismo de control, en donde se definen datos de utilidad para el correcto almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición entre otros.

**8. OPERACIÓN****8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

La Universidad de Boyacá cuenta con información documentada por medio de la cual se planifican las actividades en cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos.

Como parte de la información documentada existen procedimientos definidos, y en ellos, puntos de control, que se ejecutan con el fin de cumplir los requisitos para la provisión de sus servicios.

Así mismo la Institución define los requisitos de sus servicios según lo exigido por la normatividad aplicable sobre la cual se rige para la prestación de cada uno de ellos, tanto en la parte Académica, como en los procesos administrativos.

Se cuenta con una ficha de caracterización en cada proceso con el fin de definir sus criterios, los recursos necesarios para su desarrollo, objetivos a cumplir, interrelación con los demás procesos e indicadores de seguimiento y medición enfocados a los objetivos de calidad.

En caso de ser necesario, se pueden formular e implementar los ajustes necesarios definiendo recursos, responsables, causas, impactos y eficacia de cada uno de los cambios que afectan el Sistema.

**8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS****8.2.1. Comunicación con el cliente**

La Universidad de Boyacá para la comunicación con los clientes proporciona la información relativa a la prestación del servicio en cada uno de sus procesos por medio de la atención al público, información vía correo electrónico, página web, carteleras informativas, etc. Recientemente también se cuenta con un software CRM para gestionar de forma más eficiente la comunicación con el cliente.

Con el fin de garantizar la retroalimentación del cliente se realizan encuestas para determinar su satisfacción, como base en la toma de decisiones para su satisfacción y las

posibles mejoras del servicio. También se dispone de la opción de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por medio de la página web institucional.

La protección de la información del cliente se asegura a través del almacenamiento y control de los registros, la gestión de archivo y los lineamientos estipulados en los procedimientos de cada una de las actividades en la prestación del servicio de Admisiones y Matrículas, Bienestar Universitario y Recursos Bibliográficos.

### **8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

La Universidad de Boyacá ha establecido la matriz de identificación y evaluación de partes interesadas, por cada uno de los procesos del SGCP, allí se identifican y evalúan las acciones tomadas para responder a las necesidades y expectativas identificadas. Adicional a esto, los procesos misionales (Gestión Académica, Gestión de Investigación y Gestión de Proyección Social), reconocen los requisitos de los clientes para la planeación de sus actividades. Así mismo los entes gubernamentales exigen a la Universidad de Boyacá el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Además, la Institución desarrolla permanentes estudios de mercado con el objetivo de identificar las necesidades de los sectores productivos a los cuales están dirigidos los programas y servicios de Educación Superior a nivel de pregrado y/o postgrado.

### **8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

La matriz de identificación y evaluación de partes interesadas, debe revisarse mínimo una vez al año, y actualizarse en el momento que se requiera.

El proceso de Gestión Académica, contiene un procedimiento para la renovación de registro calificado de programas académicos de pregrado y postgrado, en el cual se verifica la vigencia de los registros contemplando los requerimientos para obtener la renovación del total de los programas ofrecidos por la Universidad de Boyacá.

### **8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

La Universidad de Boyacá se debe asegurar de que en el momento en el que cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada se modifique pertinentemente, y que las personas responsables sean conscientes de dichos cambios, para lo cual se ha establecido actualizar la matriz, mínimo una vez al año.

El proceso de Gestión Académica, contiene un procedimiento para la renovación de registro calificado de programas académicos de pregrado y postgrado, en el cual se verifica la vigencia de los registros contemplando los requerimientos para obtener la renovación del total de los programas ofrecidos por la Universidad de Boyacá.

### **8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

#### **8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo**

Para la planificación del diseño y desarrollo de programas nuevos de pregrado y postgrado, se cuenta con un procedimiento documentado GA-P-01, el cual inicia a partir de la elaboración de la propuesta preliminar, realizado por el Decano y equipo de trabajo, lo cual arroja información importante acerca de la viabilidad de crear y ofrecer programas de pregrado y postgrado en las diferentes áreas de conocimiento.

La planificación del diseño y desarrollo de los proyectos de investigación se realiza en la etapa de identificación de la necesidad, construcción de la propuesta y la formulación del ante proyecto de investigación, la cual debe cumplir con los requerimientos de la Institución y es avalada por el Líder de Grupo (LG) y aprobada por el Comité de Investigación (CI) de la Facultad del cual hace parte el Director de Investigación.

La planificación del diseño y desarrollo de los proyectos de proyección social se realiza en la etapa de identificación de una necesidad o problemática en una comunidad específica, y la formulación de la propuesta del proyecto.

#### **8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo**

Se tienen documentadas las fichas de caracterización de los procesos Gestión Académica, Gestión de Investigación y Gestión de Proyección Social, en las cuales se han reconocido las entradas para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.

#### **8.3.4. Controles del diseño y desarrollo**

En cada procedimiento de los procesos tanto misionales como de apoyo, se tienen identificados los puntos de control, los cuales permiten hacer una trazabilidad y seguimiento a todo el desarrollo del procedimiento.

#### **8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo**

Como actividad del procedimiento de creación de nuevos programas de pregrado y postgrado, se realiza la documentación y anexos para el registro en la plataforma SACES, para este punto se debe tener la certeza de que los programas nuevos de pregrado y postgrado cumplen con los requerimientos del ministerio, se conserva la información documentada del documento maestro y las aprobaciones de los diferentes entes durante el procedimiento, posteriormente se realiza el pago en línea.

Por parte del proceso de Gestión de la Investigación, existe un comité encargado de la aprobación del proyecto una vez culminadas las demás etapas del procedimiento, con este aval se asegura que el proyecto cumple con los requerimientos y es apto para ser

postulado por los investigadores a convocatorias externas y desarrollo en alianza con instituciones externas.

En el proceso de Gestión de Proyección Social, se hace seguimiento a avances de proyecto, así como una aprobación del documento final y se emite una Certificación de la finalización del proyecto, una vez se cumpla con todo lo establecido.

### **8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo**

Durante la ejecución del procedimiento se hacen diferentes revisiones, con el fin de realizar los ajustes y cambios necesarios. Los cambios en el diseño y desarrollo de los programas nuevos de pregrado y postgrado se originan a partir de las diferentes reuniones de los entes de la Universidad de Boyacá, los cambios normativos y requerimientos de las partes interesadas, estos se conservan como información documentada y son realizados por la instancia requerida.

Como actividad de final en el desarrollo de proyectos de investigación, se realiza una revisión y evaluación del informe final y productos del proyecto de investigación, dicha revisión se realiza una vez el informe final está avalado por el Líder de Grupo y aprobado por el Comité de Investigación y el CIPADE, debe ir acompañado del soporte de los productos generados según anteproyecto (artículos, libro, ponencias, entre otros).

En el proceso de Gestión de Proyección Social, se hace seguimiento a avances de proyecto, así como una aprobación del documento final y se emite una Certificación de la finalización del proyecto, una vez se cumpla con todo lo establecido.

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

### **8.4.1. Generalidades**

La Universidad de Boyacá cuenta con un procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores aplicable a la compra de servicios y productos, con el fin de garantizar su calidad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad de Boyacá. Se mantienen registros como información documentada y soporte de la realización de esta actividad.

Se tiene definido un indicador denominado Desempeño de los Proveedores donde se han definido criterios de evaluación y reevaluación, tanto para proveedores que suministran elementos de consumo, elementos devolutivos y/o servicios necesarios para el desarrollo

normal de las actividades de la Universidad, siguiendo los lineamientos institucionales y las políticas de calidad establecidas por la Institución.

#### **8.4.2. Tipo y alcance del control**

Se cuenta con un procedimiento documentado de Compra de Elementos de Consumo y Elementos Devolutivos, controlando que los proveedores externos realicen la entrega de los productos, cumpliendo con las especificaciones exactas relacionadas en la orden de compra y además con los criterios de entregas oportunas, calidad del producto y la garantía que ofrece el proveedor, al no cumplir con alguno de los anteriores criterios no se reciben los elementos.

Igualmente se tiene documentado el Procedimiento para la Adquisición de Servicios, el punto de control es el seguimiento al cumplimiento de las cláusulas pactadas en el contrato o lo estipulado en la orden de trabajo y verificar la ejecución satisfactoria de las obligaciones contractuales.

#### **8.4.3. Información para los proveedores externos**

La Universidad comunica a los proveedores externos los Criterios de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores de Elementos de Consumo y Elementos Devolutivos y/o Servicios, del mismo modo se les informa cuando ha sido aprobada una compra de elementos o se adquiere algún servicio, también se le da a conocer a los proveedores la calificación obtenida anualmente.

### **8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

#### **8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio**

La Universidad de Boyacá en su Sistema de Gestión de Calidad de Procesos tiene definidos procedimientos para la realización de las actividades de cada proceso, en donde se definen las condiciones para su desarrollo y puntos de control específicos que garantizan la calidad de su ejecución y el cumplimiento de su objetivo.

Se cuenta con los recursos de infraestructura, talento humano y tecnología desde las actividades de los procesos Gestión de Infraestructura Física, Gestión de Recursos Humanos y Gestión de Recursos Tecnológicos. Se da validación y revalidación en el desarrollo de la revisión por la dirección y cuando la naturaleza de las actividades así lo requiera.

Se implementan acciones para prevenir las no conformidades, como lo son la Matriz de identificación de Riesgos y Oportunidades, Matriz DOFA y la formulación e implementación de planes de acción y acciones de mejora.

### **8.5.2. Identificación y trazabilidad**

La identificación y trazabilidad se garantiza con el control de la información documentada incluyendo los registros. Además del software que apoya los procesos de la Institución llamado Sistema Integrado de información de la Universidad de Boyacá (SIUB), la codificación de la información documentada, la gestión de archivo y backups en cada uno de los procesos. La identificación y trazabilidad de la prestación del servicio, se hace a través del código estudiantil y código de funcionarios.

### **8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

La protección de la información del cliente se asegura a través de un adecuado almacenamiento y control de los registros, estipulado en los procedimientos correspondientes de control de registros y procedimientos de inscripción, admisiones y matrículas, préstamo interno y externo de material bibliográfico.

### **8.5.4. Preservación**

La preservación de la información del proceso, culminación, o retiro del programa de formación, se almacena principalmente en el SIUB y en las historias académicas de los estudiantes.

### **8.5.5. Actividades posteriores a la entrega**

Asimismo, la Universidad de Boyacá cumple con los requisitos necesarios para las actividades posteriores a la entrega, a través de la disponibilidad de la información y diligencia para el trámite de certificaciones, certificados de notas, servicios de Bienestar Universitario y Politeca; considerando los requisitos legales, las consecuencias no deseadas después de la prestación del servicio, la naturaleza y condiciones de los servicios, los requisitos y la retroalimentación del cliente.

### **8.5.6. Control de los cambios**

La Universidad de Boyacá revisa y controla los cambios referentes a la prestación del servicio, conserva los resultados de la revisión de los cambios, personas responsables de autorizar los cambios y de cualquier acción que surja durante la revisión en la planificación de los cambios. La Universidad de Boyacá busca que los cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión de Calidad de Procesos se hagan de una forma planificada, definiendo una estructura sistemática, asignación de recursos y establecimiento de responsabilidades.

El proceso de Gestión Académica, contiene un procedimiento para la renovación de registro calificado de programas académicos de pregrado y postgrado, en el cual se verifica la vigencia de los registros contemplando los requerimientos para obtener la renovación del total de los programas ofrecidos por la Universidad de Boyacá.

## **8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

El Ministerio de Educación Nacional, autoriza a la Universidad de Boyacá a prestar el servicio de Educación Superior a nivel de pregrado y postgrado, proceso que se realiza una vez se han cumplido satisfactoriamente las condiciones para obtener el registro calificado expuestos en el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación "1075". Una vez obtenido el registro calificado de un programa de pregrado o postgrado la Universidad de Boyacá procede a ponerlo en funcionamiento. Es de resaltar que, los registros calificados deben ser renovados cada 7 años, los diferentes programas de la Universidad de Boyacá son sometidos a evaluación por parte del Ministerio de Educación con el objetivo de dar continuidad a la prestación del servicio académico. Si no hay registro calificado no se puede liberar la prestación del servicio.

## **8.7. CONTROL DE LA SALIDAS NO CONFORMES**

### **8.7.1.**

La Universidad de Boyacá, se asegura de que los productos o servicios no conformes, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional. Para esto, dentro de los procesos misionales y los que prestan servicios a los clientes finales de la universidad (estudiantes) se lleva registro de la identificación y las acciones tomadas respecto a los productos y/o servicios no conformes.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1. Generalidades**

La Universidad de Boyacá define una matriz de indicadores por medio de la cual se establecen los aspectos para la medición del desempeño de los procesos y por ende de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Allí se determinan la periodicidad de medición, fórmulas, metas de cumplimiento, responsables, entre otros.

#### **9.1.2. Satisfacción del cliente**

Se definen indicadores de satisfacción del cliente para los procesos misionales de la Institución, los cuales representan la percepción del cliente y permiten la toma de decisiones para la mejora continua el cumplimiento a sus requisitos.

### **9.1.3. Análisis y evaluación**

La Universidad de Boyacá determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad de Procesos desde la medición de los indicadores de gestión.

Para cada medición se establece un análisis del comportamiento y se definen causas o consecuencias del valor presentado para el periodo, dicho análisis es realizado por el Líder del proceso en mención, con apoyo del proceso de Gestión de Calidad.

## **9.2. AUDITORÍA INTERNA**

### **9.2.1.**

La Universidad de Boyacá ha establecido el procedimiento "Auditoría Interna" que indica como planificar, revisar y ejecutar las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad de Procesos.

Se realizan mínimo una (1) vez al año con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad de Procesos de la Universidad de Boyacá es conforme con las disposiciones de la norma NTC ISO 9001:2015 y verificar si este se ha implementado y se mantiene.

Se conserva la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las mismas.

## **9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **9.3.1. Generalidades**

Se lleva a cabo mínimo una revisión por la dirección anualmente, y cuando las características y naturaleza del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos así lo amerite, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la Institución. Para lo anterior se cuenta con un procedimiento documentado que funciona como guía para la realización de la revisión.

### **9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección**

La información de entrada de la revisión por la dirección, es la que menciona el procedimiento y el formato establecidos; los cuales están acorde con la norma NTC ISO 9001:2015.

### **9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección**

Las salidas de la revisión por la dirección se registran en el acta, donde se concluye todas las decisiones y acciones relacionadas con los aspectos revisados en la ejecución del procedimiento establecido.

## **10. MEJORA**

### **10.1. Generalidades**

La Universidad de Boyacá determina que la mejora incrementa el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, de sus procesos y de sus resultados. La mejora es parte fundamental de este Sistema implementado y se da en forma permanente a través del ajuste a proceso y procedimientos, la aplicación de la política y objetivos de la calidad, seguimiento al Sistema de Gestión, auditoría interna, tratamiento del producto no conforme, planes de acción, matriz DOFA, entre otros.

### **10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

#### **10.2.1.**

La Universidad de Boyacá considera la detección de no conformidades como una oportunidad de mejora. Las acciones correctivas se determinan por diferentes causas como auditorías internas, incumplimiento de indicadores, fallas internas de los procesos detectadas por los líderes de proceso, etc.

De este modo se ha establecido el procedimiento acciones correctivas y de mejora, que describe las actividades a realizar para implementar acciones que permitan minimizar o eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales que se puedan presentar.

### **10.3. MEJORA CONTINUA**

La Universidad de Boyacá tiene como compromiso la mejora continua a partir de las herramientas del sistema, los resultados de las auditorías internas y externas, las acciones tomadas y todos los datos que se analizan en la revisión por la dirección, en las que se determinan principalmente las propuestas de mejora.

**MANUAL DE CALIDAD**
**Código: GDE-M-01**
**Versión: 09 – 24/05/2024**
**Página 32 de 32**
**CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
0.0	Primera Versión	01/06/2012
0.1	En el ítem de comunicación con el usuario se quitó la referencia que se hacía de las encuestas de satisfacción a través de la página web y se explicó mejor la retroalimentación a través de los buzones.	01/11/2012
0.2	En la revisión por la Dirección, pasa de semestral a anual.	24/01/2014
0.3	Ajuste general del manual de calidad de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, eliminación del listado de documentos.	20/03/2018
0.4	Ajuste general del manual de calidad, inclusión de los nuevos procesos.	27/04/2020
0.5	Se eliminó el proceso Gestión Financiera del alcance del SGCP.	25/06/2021
0.6	Se incluyó a Gestión de Proyección Social como proceso misional	22/07/2021
0.7	Ajuste de redacción y actualización de todo el documento. Se incluye información del proceso de proyección social en la justificación y en los numerales del 8.3. Se incluye cuadro de los procesos establecidos en el numeral 4.4, se actualizan los objetivos de calidad en el numeral 6.2.1.	31/05/2022
08	Ajuste de todo el documento a los lineamientos de la Guía GC-G-02, versión 01. Actualización de los objetivos de calidad en el numeral 6.2.1. y del alcance, según la modificación aprobada por Rectoría el 01/02/2023.	15/02/2023
09	Actualización del nombre de los procedimientos que se mencionan en el manual. Se incluyen párrafos donde se hace mención a la matriz de comunicaciones del SGCP. Se incluye en el numeral 8.2.1 lo referente al CRM. Se modifica en todo el documento "circuito cerrado" por "medios audiovisuales o tecnológicos".	24/05/2024

**REVISÓ**

**María Crosby Becerra**

Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad de Procesos

**APROBÓ**

**Ing. Claudia Patricia Quevedo Vargas**

Rectora(e)