

Directrices para el Aseguramiento de Calidad de las Actividades Administrativas¹ en la Universidad – Sede Central

Aprobadas por el Consejo Administrativo el 22 de marzo de 2011

La Universidad viene adelantando desde 2007 una gestión por procesos, enmarcada en los propósitos y objetivos de la Planeación Universitaria 2007-2016. Dicha gestión por procesos propende por una mayor eficiencia y efectividad de las actividades administrativas y es un elemento fundamental para el cumplimiento de los propósitos de aseguramiento de calidad en la institución.

Con el fin de dar cumplimiento a las decisiones del Consejo Directivo Universitario en cuanto a la adopción de lineamientos que orienten la gestión por procesos y la configuración de un sistema de aseguramiento de calidad, el Consejo Administrativo ha aprobado las siguientes directrices acerca del aseguramiento de calidad de las actividades administrativas.

Estas directrices deberán guiar en adelante la construcción e implementación del sistema de aseguramiento de calidad de dichas actividades, enmarcado en una gestión por procesos. Así mismo las directrices establecen las condiciones bajo las cuales se podrá someter a evaluación total o parcial el sistema de aseguramiento de calidad con propósitos de la obtención de certificaciones de calidad.

Las directrices son las siguientes:

1. **Sistema de Gestión de Calidad:** En el contexto del quehacer universitario orientado al aseguramiento de la calidad, las actividades administrativas estarán reguladas por un sistema particular de gestión de calidad (SGCAA) enmarcado en una gestión por procesos.

¹ “Las actividades administrativas se refieren a los asuntos económicos, laborales y de infraestructura.” (Estatutos 89).

2. **Mapa Institucional de Procesos:** En su Mapa Institucional de Procesos la Universidad reúne, organiza y especifica el objetivo y el alcance de sus macroprocesos y procesos estratégicos, misionales y de soporte. Todos los procesos que se identifiquen y se documenten en la Universidad deberán ser incorporados en dicho Mapa.
3. **Política de Calidad²:** Como parte del desarrollo e implementación del SGCAA se adoptará, de manera general y no por unidades, la política de calidad para las actividades administrativas.
4. **Manual de Calidad:** La Universidad, en el ámbito de las actividades administrativas, adoptará gradualmente un Manual de Calidad, entendido como el “documento que especifica su respectivo sistema de gestión de calidad”³.
5. **Documentación:** Todos los documentos del SGCAA deberán ajustarse a los lineamientos definidos al respecto por la Universidad a través de la Oficina de Organización y Métodos. A esta unidad le corresponde el control de las versiones actualizadas de los documentos así como su publicación en los sitios de consulta previstos, una vez hayan sido revisados y aprobados por el responsable del proceso correspondiente.
6. **Cambio en la cultura organizacional:** Con el fin de lograr una participación activa de las personas involucradas en el desarrollo del SGCAA, la Vicerrectoría Administrativa adelantará las acciones necesarias para su información, capacitación y fortalecimiento de su compromiso al respecto.
7. **Mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad:** Es función del responsable de cada unidad involucrada en el SGCAA diseñar y poner en marcha las acciones que sean requeridas para su mejoramiento. Para lo anterior contará con los resultados de la evaluación y el seguimiento del SGCAA que disponga la Universidad al respecto.

² Por política de calidad se entiende en este contexto el enunciado formulado por una organización referido a sus intenciones globales y a su orientación con respecto a la calidad (ver ISO 9000-2000, numeral 3.2.4.). En este sentido es diferente de la connotación que tiene el término de política en el contexto del derecho interno de la Universidad.

³ ver NTC ISO 9000-2000, numeral 3.7.4.

8. **Evaluación y Seguimiento:** El SGCAA contemplará los mecanismos de evaluación en los términos previstos en el mismo, los cuales incluirán indicadores de gestión del sistema y auditorías. Dichos mecanismos deberán ser adoptados por el Consejo Administrativo con base en las propuestas que elaboren de manera conjunta la Oficina de Organización y Métodos y las unidades involucradas. La Oficina de Organización y Métodos en conjunto con las unidades involucradas serán responsables de dicha evaluación y seguimiento y de derivar de ello acciones de mejoramiento continuo del SGCAA.

Los mecanismos de evaluación y seguimiento del SGCAA brindarán elementos en el caso de una decisión de renovación de una certificación.

9. **Certificación:** La decisión de someter a evaluación ante una entidad certificadora el SGCAA o parte de éste corresponderá al Consejo Directivo Universitario previa consideración en el Consejo Administrativo.

En todos los casos las solicitudes deberán acompañarse de la justificación correspondiente con indicación clara de los beneficios que puede reportar una certificación, las exigencias legales o las circunstancias particulares que así lo ameritan, los costos asociados y la capacidad operativa y técnica de la respectiva unidad para atender las exigencias derivadas del mantenimiento de una eventual certificación.

La Oficina de Organización y Métodos apoyará y acompañará a los responsables de las unidades en los procesos de certificación.

Hasta tanto se adopte la política de calidad institucional, las solicitudes de certificación deberán explicitar formulaciones de una política de calidad específica para los procesos o partes del SGCAA objeto de certificación.

Todas las solicitudes de certificación estarán soportadas en el Manual de Calidad.

La certificación de procesos o macroprocesos como parte del SGCAA requiere que los responsables en la unidad o en las unidades involucradas cuenten con capacitación certificada en sistemas de gestión de calidad y como auditor interno de calidad. Sus responsabilidades serán incorporadas en las respectivas cartas descriptivas de funciones. Las tareas derivadas de esta labor no darán lugar a la creación de cargos nuevos ni a pagos adicionales.

10. Auditorías Internas (Preauditorías): La Vicerrectoría Administrativa determinará la conveniencia de adelantar con recursos de la Universidad una auditoría interna en forma previa al trámite de evaluación con fines de certificación. De esta forma se podrá validar anticipadamente el cumplimiento de los requisitos correspondientes. Se considerará como primera opción que las auditorías internas las lleven a cabo empleados administrativos o profesores de la Universidad certificados como auditores internos.

La Oficina de Organización y Métodos podrá propiciar la realización de auditorías internas para propender por el mejoramiento continuo del SGCAA.

11. Auditorías Externas: La Oficina de Organización y Métodos acompañará en las auditorías externas a los responsables de los macroprocesos o procesos que se sometan a evaluación con fines de certificación. Así mismo, apoyará la realización de las acciones correctivas a que haya lugar de acuerdo con las conclusiones de la auditoría.

Fin del documento