



INTRODUCCIÓN

El Manual de la Calidad presenta el alcance, las generalidades, el modelo y la estructura del Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación) que han sido implementados desde el año 2008 bajo los lineamientos de la ISO 9001; con la estructura del SISGEC la Universidad acoge un modelo de gestión administrativa que le permite cumplir con la misión institucional vigente, convirtiéndose de esta forma el SISGEC en un referente para el logro de los objetivos institucionales.

La importancia del Sistema de gestión de calidad en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca se ha orientado hacia la dinamización y mejora constante de buenas prácticas de manera eficaz, buscando con ello, fundamentalmente, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los requisitos aplicables a la institución.

La estructura de este Manual está compuesta por 10 capítulos que describen los principios, procesos, y demás actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

1. OBJETIVO

Describir cómo se gestiona la calidad en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, en el marco de un Sistema de Gestión de Calidad – SISGEC que promueve la claridad y coherencia, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios y grupos de interés, así como el cumplimiento de requisitos en el desarrollo de la función institucional encomendada por el Gobierno Nacional.

2. RESPONSABLE

Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN 1

1. OBJETIVO 1

2. RESPONSABLE..... 1

3. DEFINICIONES 4

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 5

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 5

4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN..... 5

4.1.2. COMPRENSIÓN DEL ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN 6

4.1.3. Referentes institucionales y estratégicos de la Universidad..... 6

4.1.3.1. Proyecto Educativo Institucional - PEI..... 6

4.1.3.2. Modelo Pedagógico Institucional - MOPEI..... 6

4.1.3.3. Plan de Desarrollo Institucional - PDI..... 7

4.1.3.4. Referente estratégico..... 7

4.1.3.5. Misión..... 8

4.1.3.6. Visión..... 8

4.1.3.7. Principios de la Universidad 8

4.1.3.8. Objetivos estratégicos 9

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 10

4.2.1. GRUPOS DE INTERÉS..... 10

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 12

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS..... 13

4.4.1. Requisitos Generales 13

5. LIDERAZGO 14

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO..... 14

5.2. POLÍTICA 15

5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad..... 15

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 16

6. PLANIFICACIÓN..... 19

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 19

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS..... 19

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS..... 22

7. APOYO 22

7.1. RECURSOS..... 22

7.2. COMPETENCIA..... 23

7.3. TOMA DE CONCIENCIA 23

7.4. COMUNICACIÓN 24

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 24

8. OPERACIÓN 25

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

MANUAL DE CALIDAD

Código: MAACCA-01

Versión: 13

Fecha de Emisión:
Febrero de 2024

Página: 3 de 34

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	25
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	25
8.2.1. Comunicación con el Cliente	25
8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios	27
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	27
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios	28
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO	28
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	28
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	29
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.....	29
8.5.2. Identificación y Trazabilidad.....	29
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	29
8.5.4. Preservación	30
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega	30
8.5.6. Control de cambios.....	30
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	30
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	30
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	31
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	31
9.2. AUDITORÍA INTERNA	31
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	32
10. MEJORA	32
10.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	32
11. CONTROL DE CAMBIOS	32

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 4 de 34

3. DEFINICIONES

- **Aplicativo SIAC:** Es un Sistema de Información que permite la ejecución y administración de diferentes actividades del SISGEC para apoyar el cumplimiento de los requisitos de las normas de calidad, este aplicativo ofrece metodologías eficaces y eficientes para administrar la gestión y la mejora de los procesos de la Universidad.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes.
- **Caracterización de proceso:** Documento que tiene como finalidad describir un proceso estableciéndole entre otros, el objetivo, el alcance, los responsables y los recursos necesarios para su operación, las entradas, las actividades específicas y las salidas asociadas al proceso.
- **Manual de Calidad:** es el documento que describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, en él se detalla la interacción entre sus procesos y una breve descripción de como la Institución cumple los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la identificación de los procesos de la Institución y la definición de sus interacciones.
- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Proyecto Educativo Institucional (PEI):** Es la carta de navegación que permite insertar a la Universidad dentro del contexto global, de tal manera que las tres funciones misionales: Docencia, Investigación y Proyección Social, constituyen ejes que vitalizan el quehacer de la institución con el propósito de formar profesionales éticos e idóneos, con capacidad de liderazgo y competencias profesionales ajustadas a las dinámicas sociales del entorno, los criterios de alta calidad de la educación superior y los desarrollos tecnológicos y científicos del mundo actual.
- **SISGEC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **UNICOLMAYOR:** Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- **Usuario/Ciente:** Organización o individuo que recibe un producto. Los usuarios de la Institución varían según el contexto y el tipo de programa ofrecido. Pueden ser usuarios los estudiantes y sus acudientes, empresas, organizaciones públicas o privadas, entes gubernamentales o no gubernamentales, nacionales o extranjeras, que contratan servicios de Formación, Proyección Social o Investigaciones.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 5 de 34

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca es una institución pública de educación superior que opera a nivel nacional. Su enfoque se basa en principios éticos y en la prestación de servicios educativos de alta calidad. La institución tiene un compromiso con la formación de profesionales y fomenta la investigación y la colaboración interdisciplinaria.

Creada por la Ley 48 del 17 de diciembre de 1945, con el nombre de Colegio Mayor de Cultura Femenina de Cundinamarca. Mediante la Ley 91 de 1993 cambia el nombre a Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Reconocida como UNIVERSIDAD según Resolución 828 del 13 de marzo de 1996 expedida por el Ministerio de Educación Nacional.

4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La organización se identifica con el nombre de Colegio Mayor de Cultura Femenina de Cundinamarca. Mediante la Ley 91 de 1993 cambia el nombre a Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Historia y Antecedentes Relevantes

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca fue Fundada el 17 de diciembre de 1945 por la Ley 48 bajo el nombre de "Colegio Mayor de Cultura Femenina de Cundinamarca".

Experimentó un cambio significativo en 1993 al ser renombrada como "Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca" mediante la Ley 91.

En 1996, la institución obtuvo el estatus de "UNIVERSIDAD" según la Resolución 828 emitida por el Ministerio de Educación Nacional.

Su marco normativo incluye la Constitución Política de Colombia, la Ley 30 de 1992 (que organiza el servicio público de la Educación Superior), el Decreto 1075 de 2015 (que regula el Sector Educación), el Estatuto General mediante el Acuerdo 011 del 10 de abril de 2000, así como normas internas establecidas por el Consejo Superior Universitario, el Consejo Académico y la Rectoría.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 6 de 34

4.1.2. COMPRENSIÓN DEL ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN

La Universidad se ve influenciada por diversas condiciones, que incluyen factores sociales, políticos, ambientales, económicos y tecnológicos. La institución debe gestionar eficientemente los recursos asignados por el Gobierno Nacional, así como la infraestructura, el personal y los procesos que utilizan para llevar a cabo sus actividades educativas.

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca opera en un entorno educativo y normativo, y su enfoque es proporcionar educación de calidad mientras se adapta a las condiciones cambiantes del entorno. Esta comprensión del contexto es esencial para el desarrollo de procesos de gestión de calidad efectivos en la universidad.

En atención a lo anterior, la Universidad realiza el análisis de la comprensión del entorno en la metodología definida para el Plan de Desarrollo Institucional – PDI, los estudios de pertinencia para programas nuevos y la identificación y tratamiento de los riesgos institucionales, documento que se estructura en el marco de los requisitos definidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para lo cual la Institución ha estandarizado dentro del SISGEC la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo y el Procedimiento para la Administración de Riesgos de Gestión.

4.1.3. Referentes institucionales y estratégicos de la Universidad

4.1.3.1. Proyecto Educativo Institucional - PEI

El Proyecto Educativo Institucional es la carta de navegación que permite insertar la Universidad dentro del contexto global, de tal manera que las tres funciones misionales: docencia, investigación y proyección social, constituyen ejes que vitalizan el quehacer de la Institución con el propósito de formar profesionales éticos e idóneos, con capacidad de liderazgo y competencias profesionales ajustadas a las dinámicas sociales del entorno, los criterios de alta calidad de la educación superior y los desarrollos tecnológicos y científicos del mundo actual.

El PEI, en calidad de orientador y guía fundamental, es una construcción colectiva que involucra nuevas experiencias producto de los avances del conocimiento, las memorias institucionales y los discursos de distinto origen, creados y enriquecidos durante el trayecto de la Universidad.

El PEI en la Universidad esta adoptado mediante el acuerdo de Consejo Superior Universitario No. 29 del 11 de 2021.

4.1.3.2. Modelo Pedagógico Institucional - MOPEI

El Modelo Pedagógico Institucional – MOPEI – de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca es el soporte científico e ideológico que da coherencia a la acción educativa, por tanto, se configura como la imagen teórica y global de la educación y de la cultura a la que aspira la Universidad Colegio

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



Mayor de Cundinamarca. Como representación de las relaciones que predominan en el proceso de enseñanza y aprendizaje, el Modelo Pedagógico abarca no sólo los conceptos que fundamentan y guían los procesos curriculares, sino que, en su desarrollo, explica y proyecta las estrategias para propiciar la reflexión intelectual y el cambio de actitud requerido en los miembros de la comunidad educativa para alcanzar las metas planteadas para una educación de calidad.

El MOPEI es un documento en permanente construcción, el cual establece la concepción de educación por parte de docentes, estudiantes, directivos y, por tanto, señala los lineamientos que enmarcan los procesos de Formación, Investigación y Proyección Social. La educación en la Universidad es, entonces, una estrategia de desarrollo personal y colectivo que posibilita vivir y desempeñarse en un mundo globalizado y cambiante; por ello, el MOPEI se fundamenta en criterios filosóficos, antropológicos, histórico-culturales, sociales, científico-tecnológicos y ético-pedagógicos. Así mismo, determina el tipo ideal de relaciones docente- estudiante, conocimiento-contexto y teoría-práctica para procurar la realización de los planteamientos formulados en el PEI, los Proyectos Educativos de los Programas, – PEP – y garantizar la pertinencia en la ejecución de los procesos correspondientes.

Por otra parte, el MOPEI caracteriza quehaceres y conceptos dentro de los procesos de enseñanza - aprendizaje: la formación integral, los trabajos en el aula y fuera de ella (semilleros, ciberespacio, empresas y consultorios, entre otros), los roles docente-orientador, acompañante e interlocutor, las competencias académicas, el desarrollo curricular y el sistema de créditos y tutorías.

El MOPEI en la Universidad esta adoptado mediante el acuerdo de Consejo Académico No. 022 de 2020

4.1.3.3. Plan de Desarrollo Institucional - PDI

Es una herramienta de gestión que permite apoyar el proceso de toma de decisiones y garantizar el rumbo que debe seguir la institución, acorde con los cambios y demandas del entorno para lograr los mayores niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

Este plan formula los objetivos, así como las estrategias para alcanzarlos, en un periodo, a partir de un análisis de la situación actual. En este sentido, el PDI busca el establecimiento de las acciones que se deben realizar en la Universidad para llegar a un futuro deseado, mediante el establecimiento de objetivos, metas e indicadores, lo cual se constituye en el marco fundamental para la elaboración de los planes de acción, proyectos de inversión y presupuestos anuales.

4.1.3.4. Referente estratégico

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca será una institución acreditada y un referente por su calidad, visión glocal, pertinencia, innovación y flexibilidad de sus programas, su contribución a la generación y difusión del conocimiento; propiciando espacios para la innovación disruptiva con estrategias para satisfacer las aspiraciones de sus grupos de interés. Así mismo, se distinguirá por

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 8 de 34

ser una institución participativa, inclusiva, con procesos de gestión eficientes y eficaces que aseguren la sostenibilidad, la gobernanza y la gobernabilidad y sea responsable socialmente.

4.1.3.5. Misión

Somos una universidad pública del orden nacional, reconocida académica y socialmente, de docencia con investigación, participativa e incluyente, con presencia local y regional. Una institución comprometida con la formación de profesionales integrales, éticos, responsables y con pensamiento crítico; ciudadanos capaces de responder a las realidades, retos, demandas de la sociedad, en armonía con el ambiente.

4.1.3.6. Visión

En el 2025, seremos una universidad de alta calidad, acreditada, reconocida por la comunidad académica en el ámbito local, nacional e internacional, por la pertinencia e innovación de los programas y proyectos académicos, el estímulo al emprendimiento innovador, la generación y transferencia del conocimiento, la investigación, el impacto social y el cuidado del ambiente; sustentada en una gobernanza y gobernabilidad orientadas a la gestión eficiente y eficaz para la sostenibilidad y el logro de los compromisos misionales Filosofía Institucional

4.1.3.7. Principios de la Universidad

- **Autonomía:** voluntad personal y colectiva de asumir libremente la responsabilidad y el compromiso de participación en la gestión de los procesos misionales e institucionales, dentro de los roles y funciones que a cada uno compete, en el marco de la gobernanza institucional.
- **Participación:** capacidad de involucrarse e intervenir en las decisiones de la institución. La participación es la columna estructural individual y colectiva, que dinamiza la vida académica; por ello no se trata de un proceso lineal ni unidireccional, sino de una exigencia asumida por los estamentos directivo, administrativo, docente y estudiantil, los cuales asimilan y valoran la Universidad como un sistema y adoptan decisiones compartidas y responsables orientadas al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
- **Responsabilidad:** compromiso individual e institucional para participar en la generación de conocimiento, en los procesos formativos, en las comunidades y las organizaciones, así como para relacionarse con los demás procurando el cuidado de sí, de los otros y de la naturaleza.
- **Respeto:** consigo mismo y por lo demás, causa raíz de la convivencia. Respeto a la diferencia, a la diversidad, al desarrollo personal e institucional. Columna vertebral en la consolidación de una comunidad académica incluyente, propósito institucional de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



- **Excelencia:** compromiso con la calidad en el quehacer institucional; el mejoramiento continuo de los procesos, académicos y administrativos; el bienestar de la comunidad académica y administrativa; la consolidación de un ambiente organizacional generador de una calidad de vida. Es un compromiso individual y colectivo en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- **Liderazgo:** capacidad para la toma de decisiones acertadas dentro de un colectivo, que contribuyen a la consecución de los logros individuales, grupales e institucionales, con el fin de alcanzar metas comunes que favorezcan a las comunidades y las organizaciones.
- **Transparencia:** principio que valora la honestidad individual, colectiva e institucional en la forma de actuar y de relacionarse con el entorno, en el cumplimiento normativo de sus funciones, así como la posición ética que garantiza la protección de la integridad de las personas, la institución y sus recursos.

4.1.3.8. Objetivos estratégicos

Misionales

- **Docencia:** desarrollar una oferta académica pertinente, flexible, innovadora, de alta calidad acorde con las aspiraciones de los estudiantes y las demandas de la sociedad en el contexto nacional e internacional.
- **Investigación:** orientar el desarrollo de una cultura de investigación conducente a la generación, apropiación y transferencia de conocimiento, así como al emprendimiento innovador con impacto en la sociedad, local, regional, nacional e internacional.
- **Proyección social/ extensión:** articular la proyección social - extensión con las funciones de docencia e investigación de acuerdo con la responsabilidad social de la institución, en permanente interacción con el estado, la comunidad, el sector productivo y demás agentes interesados que aporten soluciones tendientes al desarrollo socio-económico y ambiental a nivel local, regional, nacional e internacional.

Matriciales

- **Bienestar:** fortalecer la formación integral, el bienestar y el clima organizacional, a través de estrategias de acompañamiento y prevención a la comunidad universitaria.
- **Internacionalización:** integrar la dimensión de internacionalización e interculturalidad a las funciones sustantivas de la Universidad, mediante una cultura institucional con visión glocal acorde con las aspiraciones de los estudiantes y las demandas de la sociedad.
- **Procesos académicos y administrativos:** consolidar una cultura y una gestión organizacional efectiva, con procesos eficientes y eficaces que aseguren una administración transparente y

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



oportuna; orientada al cumplimiento de los compromisos misionales y a la generación de valor para sus grupos de referencia.

- **Gestión integral de recursos:** gestionar de manera transparente, eficiente y eficaz el talento humano, los recursos financieros, físicos y tecnológicos que aseguren la sostenibilidad institucional.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.2.1. GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés, al interior de la Universidad, se han identificado de acuerdo con la interacción que tiene cada actor con los procesos misionales (docencia, gestión de investigación y gestión de proyección social y extensión) y con los factores que intervienen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Con base en la identificación de los grupos de interés y su relación e impacto con el SISGEC, a continuación, se establece los grupos constitutivos y los requisitos pertinentes:

PARTE INTERESADA	GRUPO IDENTIFICADO	REQUISITOS PERTINENTES
Estudiantes	Estudiantes de pregrado, posgrado, a distancia y demás categorías estipuladas en los reglamentos estudiantiles de pregrado y posgrado	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamentos estudiantiles de la Universidad • Facilidad en los trámites. • Información clara, oportuna y veraz para el proceso de admisión. • Programas académicos y planes de estudio con estándares de calidad actualizados y pertinentes al contexto social. • Docentes calificados y con atributos adecuados (puntualidad, trato respetuoso, metodología utilizada, tipos de evaluación, oportunidad en la entrega, actividades de recuperación, investigación, producción y construcción de conceptos, dominio conceptual, idoneidad, acompañamiento, retroalimentación, entre otros) • Atributos adecuados de los servicios asociados (Vigilancia, cafetería, bienestar estudiantil, infraestructura adecuada, biblioteca, entre otros)
Egresados	Egresados graduados de todos los programas ofertados por la UNICOLMAYOR	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Egresados • Sentido de pertenencia • Crecimiento Intelectual • Publicaciones • Mecanismos de participación • Reconocimiento • Posicionamiento de la Institución

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



PARTE INTERESADA	GRUPO IDENTIFICADO	REQUISITOS PERTINENTES
Padres de familia	Padres de familia o acudientes, especialmente de los estudiantes de pregrado.	<ul style="list-style-type: none"> Formación integral (valores, deportiva, espiritual, artística, entre otros) Formación académica (relación docente estudiante, servicios de apoyo para superación de dificultades, tecnología utilizada en el aprendizaje) Acompañamiento (atención de docentes, atención de directivos, psicología, formación integral) Infraestructura adecuada
Docentes	Docentes planta, hora-cátedra, ocasionales y demás categorías estipuladas en la normatividad institucional	<ul style="list-style-type: none"> Estatuto Docente Desarrollo Profesional Bienestar Laboral Investigaciones y publicaciones Proceso de inducción y reinducción adecuados Comunicación Interna Condiciones Laborales Desempeño laboral
Funcionarios Administrativos	Servidores públicos administrativos de la UNICOLMAYOR	<ul style="list-style-type: none"> Manual de funciones Desempeño Laboral Cumplimiento de metas y objetivos Condiciones Laborales Bienestar Laboral Derecho de Asociación Formación, desarrollo y planes de carrera Proceso de inducción y reinducción adecuados Comunicación Interna
Contratistas / Proveedores	Persona natural o Jurídica que es contratado y provee a la Universidad de bienes y/o servicios requeridos por la UNICOLMAYOR para el cumplimiento de su misión	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad de contratación institucional Facilidad en los trámites Información clara, oportuna y veraz para el proceso de contratación Ética y transparencia en los procesos contractuales
Asociaciones o Agremiaciones	Redes Académicas, asociaciones de Universidades y centros de investigación	<ul style="list-style-type: none"> Convenios y redes de vinculación y colaboración. Presencia en la región Actuaciones favorables para el sector educativo Inversión Social Apoyo en el desarrollo social y económico del sector
Sector Productivo	Empresas de todos los sectores	<ul style="list-style-type: none"> Convocatorias laborales Oportunidades de empleo Profesionales integrales Efectividad en el proceso de formación académico y formativo

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 12 de 34

PARTE INTERESADA	GRUPO IDENTIFICADO	REQUISITOS PERTINENTES
Ciudadanía	Comunidad y sociedad en general, incluye aspirantes a los programas académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo transparente de los recursos públicos. • Rendición de cuentas • Convocatorias académicas • Programas educativos • Disponibilidad de cupos • Investigación y Proyección Social
Órganos Reguladores	Entes de Control dentro de los que se encuentran Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contaduría General de la Nación, DIAN, Fiscalía General de la Nación, entre otros	<ul style="list-style-type: none"> • Control Fiscal • Control Disciplinario • Control Penal • Cumplimiento de la normatividad y requisitos legales. • Entrega oportuna de informes de gestión y resultados. • Resultados y desempeño institucional.
Ministerio de Educación Nacional (MEN)	Ministerio de Educación Nacional (MEN)	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las metas y objetivos del Estado en materia de Educación Superior establecidos en los planes de gobierno • Formar ciudadanos con valores éticos, competentes, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. • Educación que genere oportunidades para el país. • Lograr una educación competitiva, pertinente, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad. • Cumplimiento de la ley
Sindicatos	Miembros de los Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de retroalimentación

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

El presente Manual de Calidad de la Universidad aplica para todos los procesos definidos por la Universidad e incluye la descripción e interacción de éstos y los documentos establecidos para proporcionar servicios eficaces que cumplan con la Política de calidad.

En relación con los procesos misionales identificados dentro del SISGEC los servicios cubiertos dentro del alcance son:

- Servicios de educación superior en pregrado y posgrado, Investigación y Proyección Social en las Facultades de:
 - Administración y Economía
 - Ciencias de la Salud
 - Ciencias Sociales

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



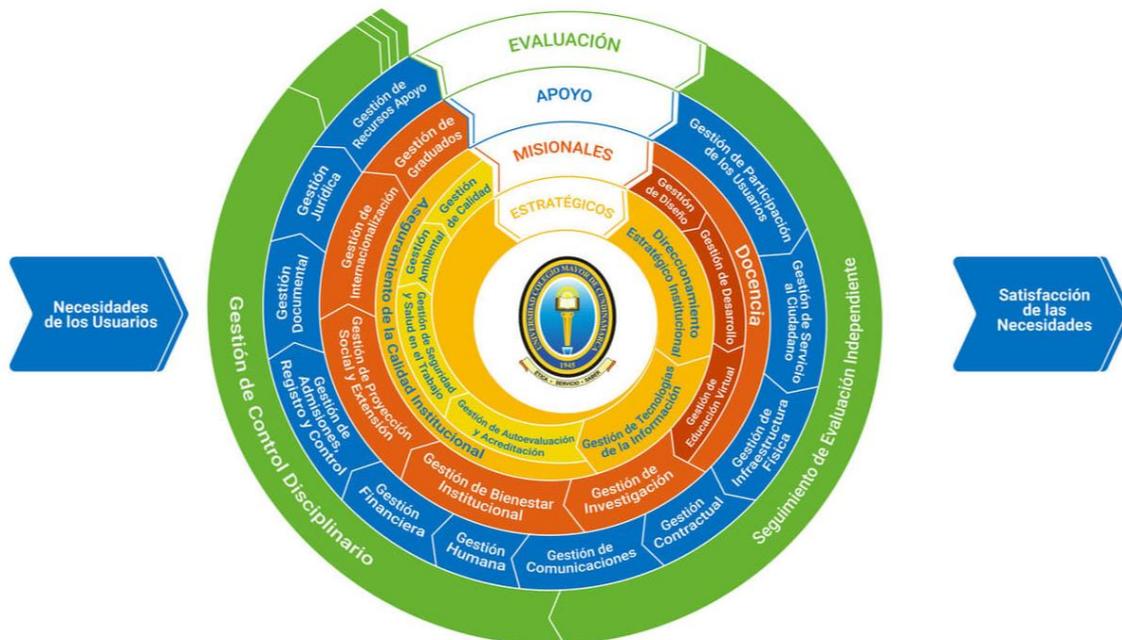
- Derecho
- Ingeniería y Arquitectura.
- Cursos de Extensión en artes y oficios.

Para el cumplimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, de la misión y la proyección de la visión la Universidad definió que no es aplicable el requisito del numeral 7.1.5.2 “Trazabilidad de las Mediciones” de la norma NTC-ISO 9001:2015 debido a que los equipos utilizados en el laboratorio central del programa de Bacteriología son de apoyo a la enseñanza y los utilizados para prestar los servicios de salud por parte de Bienestar Universitario se encuentran contratados.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.4.1. Requisitos Generales

La Universidad ha adoptado un modelo de operación por procesos estableciendo un Mapa de Procesos que esquematiza la interacción de los 29 procesos y subprocesos que integran el SISGEC. Adicionalmente tiene documentadas caracterizaciones para cada uno de ellos, que describen aspectos generales de los mismos, estas descripciones están enmarcadas dentro del ciclo de Deming del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, con sus respectivas responsabilidades y recursos y pueden ser consultadas en el aplicativo SIAC.



Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 14 de 34

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca resultado de la actualización del mapa de procesos, se encuentra implementando los nuevos procesos identificados para la gestión del SISGEC, tales como:

- Proceso Aseguramiento de la Calidad
- Subproceso Gestión Ambiental
- Subproceso Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Subproceso Gestión de Diseño
- Subproceso Gestión de Desarrollo
- Subproceso Gestión de Educación Virtual
- Proceso Gestión de Internacionalización
- Proceso Gestión de Graduados
- Gestión Contractual
- Gestión de Admisiones, Registro y Control
- Gestión de Control Disciplinario

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección asegura el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y el compromiso de sus funcionarios, a través de los líderes (Vicerrectores, Subdirectores y Jefes de Oficina) de las diferentes dependencias institucionales, quienes como responsables cumplen funciones definidas para este rol; desplegando la información a sus respectivos equipos de trabajo mediante una comunicación efectiva.

El (a) Rector (a) evidencia su compromiso con la implementación del SISGEC y la mejora del mismo, mediante:

- ✓ Procesos de Autoevaluación Institucional y de participación de los grupos de interés en la mejora.
- ✓ El establecimiento de la política y los objetivos de calidad para el SISGEC y, que estos sean compatibles con el contexto y el referente estratégico institucional.
- ✓ La identificación de las necesidades de los grupos de interés definidos en el numeral 4.2 del presente Manual, como insumos para la prestación del servicio.
- ✓ Definición de mecanismos de comunicación que permiten conocer las necesidades y nivel de satisfacción de la comunidad académica en general.
- ✓ Promoviendo a partir de los canales de comunicación, el enfoque hacia procesos y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, que puedan afectar la conformidad de los servicios.
- ✓ La disponibilidad y apropiación de recursos financieros para el mantenimiento y mejoramiento del SISGEC, establecidos en el presupuesto institucional.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 15 de 34

- ✓ La comunicación de la importancia de una gestión de calidad eficaz y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios asociados a los procesos.
- ✓ El cumplimiento de los resultados previstos para el SISGEC, en el marco del Plan de Desarrollo Institucional y la mejora continua.
- ✓ La Oficina de Aseguramiento de la Calidad con un equipo capacitado, para acompañar, asesorar y apoyar a las personas, con el fin de contribuir a la eficacia del SISGEC.

5.2. POLÍTICA

5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad

La Universidad cuenta con una Política del Sistema Integrado de Gestión de Calidad con sus objetivos, lo que permite asegurar la mejora continua y el seguimiento y medición del Sistema, integrando bajo la figura de procesos la Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo y la Gestión Ambiental, lo cual se encuentra alineada con la Misión en coherencia con los objetivos estratégicos consignados en el Plan de Desarrollo Institucional vigente. La construcción de esta se realizó en forma participativa y a continuación se describe:

“La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en el marco de su Proyecto Educativo Institucional (PEI), el desarrollo de sus funciones misionales de Docencia, Investigación y Proyección Social, y su compromiso con garantizar el normal desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación en la Universidad, en cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales suscritos frente a su Sistema de Gestión se compromete a:

- *Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos para satisfacer de manera razonable las necesidades y expectativas de sus usuarios y partes interesadas.*
- *Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos existentes, para proteger la seguridad y salud de la comunidad universitaria estableciendo los respectivos controles.*
- *Promover e implementar la construcción de condiciones ambientales mediante el cumplimiento de las normativas y otros requisitos aplicables a la Universidad, con el fin de prevenir, reducir y mitigar los impactos negativos que puedan afectar el medio ambiente, fomentando el desarrollo sostenible y la educación ambiental en la universidad.*

Para lograr lo anterior promovemos el desarrollo de nuestro personal, la participación de los usuarios y partes interesadas, destinando los recursos necesarios para consolidar nuestra cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.”

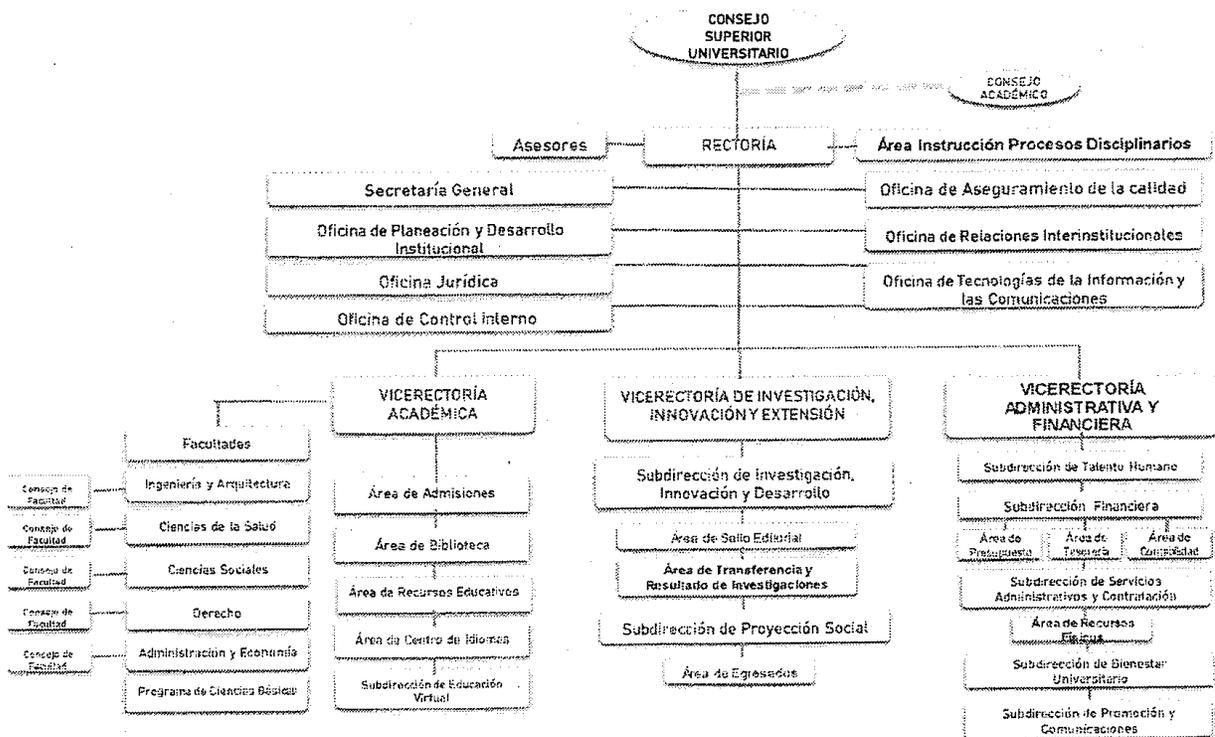
Esta política fue revisada y actualizada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y adoptada mediante resolución rectoral, y está disponible y publicada en la página web de la Universidad para que cualquier estudiante, integrante de la comunidad universitaria en general y demás partes interesadas pertinentes puedan conocerla, entenderla y aplicarla.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

En la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la **AUTORIDAD** se define a partir del organigrama Institucional vigente y es entendida como la capacidad de tomar decisiones. La **RESPONSABILIDAD** es entendida como la capacidad de responder de acuerdo con su campo de aplicación (Propósito del Cargo) y se encuentra formalizada en la resolución de Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales, caracterizaciones de procesos, procedimientos, instructivos, actos administrativos y guías documentales.



Estructura organizacional aprobada por el Acuerdo de Consejo Superior N° 006 de 2022, modificado por el Acuerdo 051 de 2023.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



Adicionalmente las responsabilidades frente al SISGEC están determinadas en el siguiente cuadro:

Rol	Responsabilidades
ALTA DIRECCIÓN (Rector y Vicerrectores, Jefes de Oficina y Subdirectores)	<ul style="list-style-type: none"> • Lidera el diseño, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad. • Revisa periódicamente el SISGEC para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas
REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN (Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Propende por el cumplimiento de la política y objetivos de Calidad. • Asegura que se establezcan y mantengan los procesos necesarios para el SISGEC • Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en los funcionarios vinculados al SISGEC. • Representa a la alta dirección en todas las relaciones con partes externas sobre el SISGEC • Informa a la alta dirección sobre el desempeño del SISGEC y de sus necesidades.
COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> • Recomienda pautas para la determinación, implantación, adaptación, complementación, mantenimiento y mejoramiento permanente del SISGEC de conformidad con las normas vigentes y las características propias de la Universidad. • Garantizar la consecución de los recursos necesarios para la capacitación, el desarrollo y continuidad de la implementación y mantenimiento del SISGEC. • Estudia y aprueba las propuestas de mejoramiento para la implementación y mantenimiento del SISGEC formuladas por Representante de la Alta Dirección y el Responsable del Proceso de Gestión de Calidad.
RESPONSABLE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Propende por el cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad. • Informa permanentemente a la Alta Dirección y a su Representante sobre el estado y desempeño del SISGEC. • Administra y controla la documentación del SISGEC y el sistema de información que soporta su cumplimiento. • Revisa y aprueba las propuestas sobre creación, modificación o anulación de la documentación del SISGEC. • Revisa, ajusta y presenta a la Alta Dirección y a su Representante, planes de mejoramiento que permitan aumentar el desempeño del SISGEC. • Revisa y evalúa periódicamente el SISGEC, garantizando su eficiencia, eficacia y efectividad. • Presta apoyo técnico y metodológico a las diferentes instancias en la implementación y mantenimiento del SISGEC • Consolida el informe de revisión para la alta dirección. • Verifica periódicamente la aplicación de los procedimientos de mejoramiento continuo. • Gestiona el Programa de Auditorías Internas de Calidad.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



Rol	Responsabilidades
RESPONSABLES / LÍDERES DE PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Propende por el cumplimiento de la política y objetivos de calidad • Fija los mecanismos necesarios para la adecuada implementación del proceso o procesos que le corresponda. • Mide y analiza los indicadores que aplican a su proceso. • Asigna un funcionario para integrar el equipo operativo quien prestará apoyo en el rol de Gestor de Calidad, para el cumplimiento de las actividades operativas del SISGEC. • Asegura y/o garantiza el desarrollo, la implementación, mantenimiento y la mejora continua en su proceso(s). • Supervisa permanentemente las labores del funcionario o funcionarios asignados al equipo operativo del proceso frente a la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del mismo. • Diseña, planifica, y evalúa el cumplimiento de planes de mejoramiento para su proceso a partir de todas las fuentes de información asegurando su eficacia. • Facilita los medios necesarios para la implementación de planes de mejoramiento en las actividades propias del proceso. • Identifica, valora y controla los riesgos del proceso con el apoyo del equipo operativo. • Presenta a las instancias correspondientes los resultados obtenidos por el proceso.
FUNCIONARIOS EQUIPO OPERATIVO / GESTORES DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Normaliza y mantiene actualizada la documentación del proceso(s). • Consolida los indicadores del proceso(s). • Divulga a los integrantes del proceso las actividades relacionadas con el mantenimiento y el mejoramiento del SISGEC y del proceso(s). • Apoya al Responsable del Proceso en el diseño y evaluación de planes de mejoramiento relacionados con el proceso. • Apoya al Responsable del proceso en el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua del proceso. • Participa en la identificación y control de riesgos del proceso.
TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIVERSIDAD QUE HACEN PARTE DEL ALCANCE DEL SISGEC	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple el propósito del cargo, y sus funciones y responsabilidades de acuerdo a lo establecido en el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales. • Desarrolla y aplica los procedimientos del SISGEC conforme a la política de Calidad y los objetivos de Calidad. • Participa en las reuniones del proceso cuando sea solicitado para el mantenimiento y mejoramiento continuo del SISGEC. • Propone acciones para mejorar las actividades relacionadas con los procedimientos o servicios en los que participa o tiene asignado a sus funciones. • Participa en la solución de no conformidades detectadas en los procesos en los que participa su dependencia (Control del Producto o Servicio No Conforme, Planes de mejoramiento, entre otros).

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 19 de 34

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Administración del riesgo en la Universidad sigue los lineamientos establecidos por la “Guía metodológica para la Administración del Riesgo”, la cual pretende unificar semánticamente los conceptos que forman parte de la implementación de un modelo de administración del riesgo para la Universidad, además de establecer una orientación metodológica que facilite la comprensión e implementación de las fases de la administración del riesgo partiendo desde la identificación, análisis, evaluación, medición, monitoreo y comunicación de los riesgos asociados a los procesos de la Universidad.

En el marco del cumplimiento de la “Guía metodológica para la Administración del Riesgo”, se ha establecido para los riesgos de gestión asociados a los procesos y controlados por el SISGEC, el “Procedimiento Administración de Riesgos de Gestión de los Procesos”, en el cual se define como primera actividad un análisis de contexto externo e interno, que se convierte en la base para la identificación, análisis, determinación y control de los riesgos. En el marco del nuevo mapa de procesos, los “mapas de riesgos de gestión” son identificados como un tipo de documento controlado por el SISGEC y se ha definido que estos mapas, se estructuran a nivel de procesos.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La Alta Dirección definió en sesión de Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 9 de febrero de 2024 los siguientes Objetivos de Calidad, alineados con las directrices que componen la Política integrada de gestión:

1. Evaluar sistemáticamente la gestión de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad
2. Lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la mejora continua de todos los procesos de la Universidad.
3. Obtener reconocimientos del servicio educativo de acuerdo con la experiencia y trayectoria de la Universidad y sus programas académicos
4. Identificar y evaluar periódicamente los riesgos y peligros existentes.
5. Controlar y proteger la seguridad y la salud de la comunidad universitaria.
6. Cumplir con la legislación ambiental vigente y aplicable a la Universidad y otros requisitos
7. Identificar los impactos ambientales para ejercer control y seguimiento a los efectos negativos asociados a la universidad.
8. Promover una cultura ambiental que fomente el sentido de pertenencia y la conservación de espacios ambientales sanos en la Universidad.
9. Evaluar el cumplimiento de los planes y programas de formación del personal académico y administrativo en torno a Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



10. Garantizar una óptima gestión financiera de los recursos previstos en los proyectos de inversión previstos para el desempeño de los procesos de la Universidad.
11. Propender por la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés en la prestación del servicio educativo.

Directriz de la Política de Calidad	Objetivo de Calidad	Indicador	Proceso/Subproceso Responsable
Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos	Evaluar sistemáticamente la gestión de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad	% de cumplimiento de los ejercicios de evaluación interna/ ejercicios previstos al año	Proceso Aseguramiento de la Calidad / Subproceso Gestión de Calidad / Subproceso Gestión de Autoevaluación y Acreditación
	Lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la mejora continua de todos los procesos de la Universidad.	Informe de cumplimiento del plan mejoramiento institucional % de cumplimiento de las acciones de mejora frutos de los ejercicios de auditoría	Proceso Aseguramiento de la Calidad / Subproceso Gestión de Calidad / Subproceso Gestión de Autoevaluación y Acreditación
Satisfacer de manera razonable las necesidades y expectativas de sus usuarios y partes interesadas.	Obtener reconocimientos del servicio educativo de acuerdo con la experiencia y trayectoria de la Universidad y sus programas académicos	Acreditación Institucional en Alta Calidad	Proceso Aseguramiento de la Calidad / Subproceso Gestión de Autoevaluación y Acreditación
		Reconocimiento nuevos lugares de desarrollo Porcentaje de acreditación en alta calidad de los programas académicos acreditables acreditados.	
Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos existentes, para proteger la seguridad y salud de la comunidad universitaria estableciendo los respectivos controles.	Identificar y evaluar los riesgos y peligros existentes.	% de cumplimiento de identificación y valoración (# matrices de riesgos / # sedes)	Proceso Aseguramiento de la Calidad / Subproceso Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
	Controlar y proteger la seguridad y la salud de la comunidad universitaria	% de ejecución y/o apropiación del plan de trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	Proceso Aseguramiento de la Calidad / Subproceso Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Promover e implementar la construcción de condiciones ambientales mediante el cumplimiento de las normativas y otros	Cumplir con la legislación ambiental vigente y aplicable a la Universidad y otros requisitos	% avance en cumplimiento al respecto de los requerimientos generados en el informe de seguimiento de la Secretaría de Salud.	Proceso Aseguramiento de la Calidad / Subproceso de Gestión Ambiental

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



requisitos aplicables a la Universidad, con el fin de prevenir, reducir y mitigar los impactos negativos que puedan afectar el medio ambiente, fomentando el desarrollo sostenible y la educación ambiental en la universidad.		% de avance de cumplimiento a los requerimientos efectuados por la Secretaría de medio ambiente.	
	Identificar los impactos ambientales para ejercer control y seguimiento a los efectos negativos asociados a la universidad.	Registro de mediciones de consumo de agua. Registro de mediciones de consumo energía eléctrica. Registro de mediciones de consumo residuos sólidos generados.	Proceso Aseguramiento de la Calidad / Subproceso de Gestión Ambiental
	Promover una cultura ambiental que fomente el sentido de pertenencia y la conservación de espacios ambientales sanos en la Universidad.	% de cumplimiento del plan de promoción de cultura ambiental.	Proceso Aseguramiento de la Calidad / Subproceso de Gestión Ambiental
Para lograr lo anterior promovemos el desarrollo de nuestro personal, la participación de los usuarios y partes interesadas, destinando los recursos necesarios para consolidar nuestra cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SIGGEC).”	Evaluar el cumplimiento de los planes y programas de formación del personal académico y administrativo en torno a Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo	% de cumplimiento de los planes y programas de formación del personal académico y administrativo en torno a Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo/ planes y programas previstos al año	Proceso Aseguramiento de la Calidad / Subproceso Gestión de Calidad / Subproceso de Gestión Ambiental / Subproceso Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
	Garantizar una óptima gestión financiera de los recursos asignados en los proyectos de inversión previstos para el desempeño de los procesos de la Universidad.	% de cumplimiento de la ejecución presupuestal	Proceso de Gestión Financiera
	Propender por la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés en la prestación del servicio educativo.	Informes de percepción de procesos de autoevaluación de programas. Informe de percepción proceso de autoevaluación de institucional	Proceso Aseguramiento de la Calidad / Subproceso Gestión de Autoevaluación y Acreditación

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SIGGEC	Profesional SIGGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 22 de 34

Los nuevos objetivos de Calidad con sus indicadores, serán medidos a partir del segundo semestre de 2024.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para la planificación de los Cambios la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tiene en cuenta cambios normativos externos e internos, así como los resultados de: revisión por la Alta Dirección, ejercicios de autoevaluación institucional y seguimiento del Plan de Desarrollo Institucional, con el fin de identificar los aspectos que pueden impactar el SISGEC.

Los aspectos que se identifican son tratados a través de planes de acción, que son cargados en el aplicativo SIAC.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

De acuerdo con el alcance del SISGEC se determinan los recursos humanos y de infraestructura física y tecnológica necesarios para la implementación, mantenimiento y la mejora continua de su eficacia, los cuales se pueden identificar en las caracterizaciones de los procesos, así mismo, en el presupuesto anual de la Institución se determinan los recursos financieros necesarios para que la Universidad logre ejecutar e implementar sus procesos.

Personas

El proceso de Gestión Humana, es quien se encarga de proveer el personal administrativo y docente necesario para cada uno de los procesos.

Infraestructura

La infraestructura tecnológica se gestiona a través del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información mediante el proyecto de inversión y los planes de mantenimiento.

La infraestructura física de la institución se gestiona a través del proceso de Gestión de Infraestructura Física mediante proyectos de inversión y el plan de compras institucional.

Ambiente para la Operación de los Procesos

El ambiente para la operación de los procesos, se gestiona a través de las actividades que lidera el Subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo y del mantenimiento de los factores físicos en los sitios de trabajo de forma apropiada, así como de garantizar un ambiente adecuado para sus estudiantes y colaboradores, de igual forma, se establecen relaciones de acuerdo a la normatividad con la Administradora de Riegos Laborales (ARL) para el monitoreo de las matrices de riesgos laborales asociados a cada sede.

Recursos de Seguimiento y Medición

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



En lo relacionado con los equipos utilizados en los laboratorios para el Programa de Bacteriología y Laboratorio Clínico estos hacen parte del apoyo al proceso de formación y, por lo tanto, no son necesarios para determinar la conformidad de los requisitos y especificaciones del servicio educativo.

En cuanto a los equipos utilizados para los servicios de salud, estos son determinados desde el proceso de Gestión de Bienestar Universitario.

Conocimientos de la Organización

El conocimiento de la organización se gestiona a través de diferentes acciones, entre las cuales se incluyen aquellas inherentes al servicio educativo prestado por la UNICOLMAYOR, teniendo en cuenta aquí las actividades de formación realizadas desde las facultades como parte de la implementación de las líneas estratégicas del Modelo Institucional de Proyección Social y Extensión – MIPSE, la participación de docentes, estudiantes y administrativos en la investigación, evento académicos nacionales e internacionales, el desarrollo de los docentes a través de formación posgradual, el programa de desarrollo profesoral, entre otras.

7.2. COMPETENCIA

La competencia del recurso humano de la institución se establece en los siguientes documentos: Estatuto General, Estatuto Docente, Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales, actos administrativos emitidos según las necesidades de funcionamiento de la Universidad y en los procedimientos de “Vinculación docentes ocasionales y catedráticos” y “Vinculación personal administrativo”.

Para mantener y evaluar las competencias del talento humano de la Universidad se realiza de manera periódica capacitación y evaluaciones del desempeño al personal docente y administrativo de la Institución

Para proporcionar formación o desarrollar otras acciones buscando que el personal de la Institución mantenga y/o mejore sus competencias, la Universidad cuenta con diferentes estrategias para cumplir con este objetivo, entre las que se encuentran proyectos de inversión para capacitación del personal y desarrollo profesoral, que determinan los recursos y las acciones a desarrollar para suministrar las capacitaciones requeridas por el personal, así mismo la Universidad cuenta diferentes normas y procedimientos que regulan esta actividad.

El Proceso de Gestión Humana garantiza que en las hojas de vida se encuentren las evidencias correspondientes a los niveles de educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para cada cargo.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, promueve e impulsa el Sistema de Gestión de Calidad a través de diferentes actividades de socialización, sensibilización y capacitación a todo el

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



personal, con las cuales se pretende la toma de conciencia en el papel que cada uno de los involucrados desempeña y la manera en que aporta al cumplimiento de los requisitos y mejoramiento del proceso y dependencia en los que participa, así como de la aplicabilidad de la política de la calidad, la pertinencia de los objetivos de la calidad, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de la calidad y el rol que deben desempeñar para contribuir a la eficacia del sistema.

7.4. COMUNICACIÓN

Como mecanismos de comunicación interna y externa para asegurarse del cumplimiento eficaz de las disposiciones establecidas en la Universidad se planifican y ejecutan las siguientes actividades:

- Los parámetros establecidos dentro de cada procedimiento elaborado para la organización
- Memorandos y Oficios (Sistema de información Orfeo)
- Correos electrónicos entre el personal de la Universidad a través del correo institucional.
- Reuniones periódicas de diferentes Comités y Consejos para tratar temas Académicos y Administrativos de la Universidad.
- Reuniones ordinarias de trabajo del personal Docentes y Administrativo.
- Cartelera y Pantallas Informativas ubicadas en diferentes lugares de la Institución
- Boletines
- Página web institucional
- Sistemas de información

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 se encuentran referenciados en este Manual en cada uno de los numerales al que corresponden.

La Universidad estableció diferentes tipos de documentos para el SISGEC y ha estructurado un esquema documental orientado a garantizar el desarrollo y la adecuada planeación, operación y control de sus procesos, esta estructura se encuentra descrita en la "guía de elaboración de documentos" y en el "procedimiento para el Mantenimiento de la Información Documentada".

Los documentos vigentes del SISGEC se encuentran disponibles para toda la Comunidad Universitaria en un sistema de información denominado SIAC, este aplicativo ofrece metodologías eficaces y eficientes para administrar y apoyar el cumplimiento de diferentes requisitos del SISGEC. En relación la conservación de la información documentada del SISGEC, se encuentra definido el "Procedimiento para la Conservación de la Información Documentada", en el cual se han definido controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final, en articulación con lo establecido por el proceso de Gestión Documental, cuando así aplique.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 25 de 34

Sumados a los dos procedimientos indicados anteriormente, se cuenta con los procedimientos de auditorías internas de calidad, control de las salidas no conformes y de mejora, con los cual se da cumplimiento a la información documentada requerida por la NTC ISO 9001:2015

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Para la planificación de los procesos para la prestación del servicio, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca establece como herramientas:

- Plan de Desarrollo Institucional (PDI), para lo cual se tiene establecido el procedimiento “formulación, seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Institucional”, liderado desde el proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional
- Presupuesto anual aprobado, para lo cual se tiene establecido el procedimiento “preparación, ejecución y seguimiento presupuestal institucional”, liderado desde el proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional.
- Plan de Acción Anual (PAA), para lo cual se tiene establecido el procedimiento “formulación, seguimiento y evaluación del PAAG y los PAA”, liderado desde el proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional.
- Proyectos de Inversión.
- La documentación necesaria y los recursos específicos para la realización de los procesos.
- La conservación de información necesaria para asegurar que la conformidad de los procesos y el producto resultante cumplen con los requisitos, tales como: Planes de Estudios, Programas analíticos y sintéticos, Planificaciones semestrales de los componentes temáticos, notas de los estudiantes, entre otros.

Además, existen otras herramientas complementarias de planificación específica de cada proceso, como cronogramas, normatividad y documentación de procedimientos, las cuales, además de establecer las actividades a realizar, definen los criterios de aceptación de los servicios y sus métodos de control.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el Cliente

Como mecanismos de comunicación con el cliente, para asegurarse del cumplimiento de los requisitos estipulados por el mismo, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca cuenta con mecanismos documentados que permitan establecer una comunicación eficaz y eficiente con el cliente. Para tal efecto:

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



- Se informa a los estudiantes sobre los servicios que presta la Institución mediante folletos de programas académicos, medios publicitarios, áreas de atención al usuario y página web e internet.
- Se comunica al estudiante durante las visitas a la institución y llamadas realizadas, cualquier tipo de información sobre el servicio.
- Se canaliza la retroalimentación del estudiante mediante herramientas establecidas por la institución, mediante la realización e implementación de evaluaciones de satisfacción al cliente y el tratamiento y gestión de las salidas no conformes y las peticiones, quejas y reclamos.

Sumado a lo anterior, desde el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano se dispone de los siguientes canales, lugares y horarios:

CANAL	ATENCIÓN
Punto de atención al Usuario.	Encargado de atender, orientar y proveer la información misional veraz y oportuna a los usuarios, de forma presencial, virtual y vía telefónica. Se puede acceder personalmente en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 5:00 p.m. en forma continua, en la Sede Principal Calle 28 No. 5B-02.
Línea Gratuita	01 8000 11 3044 Horario: lunes a viernes de 8:00 a. m a 5:00 p.m en forma continua.
Línea telefónica	282 5716 Horario: lunes a viernes de 8:00 a. m a 5 p.m en forma continua.
Chat Institucional de Servicio de atención al Usuario	Horario: lunes a viernes 9 a.m a 11 a.m y 2 p.m a 4 p.m.
Sitio WEB	www.unicolmayor.edu.co En donde encontrará toda la información relacionada con la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
Correo electrónico	Acceso las 24 horas del día a través del correo contacto@unicolmayor.edu.co Los tiempos de atención y respuesta a las solicitudes, allegadas a este correo serán acorde a lo previsto en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSF – GUGS-01.
Formulario de contáctenos en sitio web	En Formulario de solicitud, comentarios, sugerencias y preguntas publicado en página web institucional.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 27 de 34

Herramienta de gestión documental - ORFEO	Radicación de correspondencia a través de la herramienta ORFEO.
--	---

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, desarrolla procesos que permiten involucrar activamente al usuario/cliente para identificar sus necesidades y expectativas, estableciendo la información pertinente de entrada y salida, así como generando canales de comunicación entre las partes que ameriten el entendimiento de los requisitos y la aceptación de los mismos.

La Institución determina los requisitos relacionados con el servicio incluyendo:

- Los requisitos especificados por los clientes, los cuales son identificados durante la prestación del servicio y en el momento de realizar encuestas de satisfacción en donde se determinan necesidades del estudiante, para lo cual se cuenta con la Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD
- Los legales y reglamentarios establecidos por el Estado Colombiano y el Ministerio de Educación Nacional, relacionados con los servicios de formación, proyección social e investigaciones, identificados en las caracterizaciones de los procesos de Docencia, Aseguramiento de la Calidad, Gestión de Investigación y Gestión de Proyección Social y Extensión.
- Los requisitos relacionados con la prestación del servicio educativo establecidos por Universidad en reglamentos, estatutos, normatividad interna y procedimientos, identificados en las diferentes caracterizaciones de los procesos

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La Universidad mediante la creación de mecanismos de verificación en las diferentes etapas de la prestación del servicio, garantiza que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos y necesarios para la satisfacción del usuario.

La Institución, cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos definidos, mediante la estandarización de sus procesos, la planificación para la ejecución de las actividades de enseñanza de cada programa académico y la implementación de los controles y responsables de los mismos durante su puesta en marcha.

En concordancia con lo anterior, el mapa de procesos identifica en el Subproceso de Gestión de Diseño, las actividades necesarias para cumplir con todos los requisitos de los programas académicos de pregrado y posgrado. En lo relacionado, con los cursos de extensión, se realiza de manera conjunta entre los procesos de Docencia y Gestión de Proyección Social y Extensión.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 28 de 34

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Los cambios en los requisitos de los programas de pregrado y posgrado se aseguran en un trabajo articulado entre los Subprocesos de Gestión de Desarrollo y de Gestión de Autoevaluación y Acreditación, mientras que, para los cursos de extensión, se realiza de manera conjunta entre los procesos de Docencia y Gestión de Proyección Social y Extensión.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Con el fin de dar claridad a las definiciones de los conceptos establecidos en la ISO 9001:2015, en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca se entenderá como:

Diseño y Desarrollo: El conjunto de acciones encaminadas a la planeación académica curricular atendiendo las necesidades y expectativas de los usuarios (Estudiantes, Egresados, entre otros), la comunidad académica y la sociedad en general, con base en el Proyecto Educativo Universitario (PEU), el Modelo Pedagógico Institucional (MOPEI) y el Plan Desarrollo Institucional (PDI) de la Universidad, lo cual se traduce en las características del servicio que se oferta.

La propuesta del diseño se puede evidenciar en el documento de la estructura académica de cada programa desarrollado por la Universidad para solicitar el registro calificado de los programas académicos ante el Ministerio de Educación Nacional; el diseño y desarrollo y sus actividades se encuentran definidas en el Subproceso de Gestión de Diseño.

El punto de partida del diseño curricular se basa en el análisis de pertinencia del programa y su justificación, para lo cual se debe tener en cuenta los requisitos establecidos por los decretos 1075 de 2015 y 1295 de 2010 del Ministerio de Educación Nacional (MEN).

Posteriormente se elabora un documento que contiene la estructura académica del programa con base en los lineamientos de la normatividad legal vigente y en la plantilla establecida por la Universidad para tal fin.

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

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tiene un régimen especial de contratación de bienes y servicios, basado en la autonomía universitaria consagrada en el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia y en la ley 30 de 1992 que en su artículo 93 establece: “Salvo las excepciones consagradas en la presente ley, los contratos que para el cumplimiento de sus funciones celebren las universidades estatales u oficiales, se regirán por las normas del derecho privado y sus efectos estarán sujetos a las normas civiles y comerciales, según la naturaleza de los contratos”.

Para reglamentar su régimen de contratación, la Universidad adopto la resolución Acuerdo 027 de 2022 y adicionalmente tiene establecidos procedimientos que aseguran que la operación y el control de los procesos de contratación cumplan con los requisitos especificados.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



La Universidad tiene definidos diferentes procedimientos que en cumplimiento de la normatividad aplicable buscan garantizar el cumplimiento de los requisitos de los bienes y/o servicios que deben ser adquiridos por la Institución, estos procedimientos son administrados y controlados por el proceso de Gestión Contractual.

La Institución, asegura la adecuada y suficiente descripción de los requisitos de contratación, consolidando las especificaciones técnicas, administrativas, financieras y jurídicas, suministradas por cada dependencia, antes de hacer pública la comunicación a los proponentes o contratistas.

Los productos o servicios adquiridos son verificados con el fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas mediante supervisiones y/o interventorías, el resultado es registrado y analizado con el fin de garantizar el control y mejora de las relaciones con los proveedores.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

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

La Institución controla los procesos de prestación del servicio con el fin de dar cumplimiento de los requisitos, así como de obtener beneficios mutuos entre las partes involucradas, mediante la mejora de la eficacia y eficiencia de los demás procesos interrelacionados.

Detallando lo expresado en el párrafo anterior, el proceso de Docencia es el encargado de liderar la prestación del servicio, dinamizando la interacción entre los procesos misionales y, de estos, con los procesos estratégicos y misionales, para garantizar la disponibilidad y oportunidad de los recursos.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

En la Universidad los estudiantes se identifican mediante su documento de identidad, por el cual se puede realizar toda la trazabilidad de la prestación del servicio, con esta identificación se puede acceder a la información general del estudiante, registro de calificaciones, evaluaciones, nivelaciones y recuperaciones, entre otras, toda esta información reposa por una parte en carpetas por estudiante y/o en carpetas por Docente y estas se encuentran en el archivo de las dependencias de la Institución, y por otra parte existen sistemas de información (Academusoft y Novasoft) que también almacenan datos con información académica y administrativa que apoyan la trazabilidad de los procesos y de la prestación del servicio.

La trazabilidad de la prestación del servicio se asegura principalmente desde el proceso de Admisiones, Registro y Control y el subproceso de Gestión de Desarrollo, perteneciente al proceso de Docencia.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



En relación a la propiedad del usuario y teniendo en cuenta que hace referencia a la información, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca cuenta en la página web con la opción para aceptar “la política de tratamiento de datos”, así como los lineamientos institucionales establecido en relación con protección de datos disponibles en el siguiente link: <https://www.unicolmayor.edu.co/universidad/proteccion-datos-personales>.

8.5.4. Preservación

La preservación de las salidas durante la prestación del servicio, se realizan a través de los documentos definidos por los procesos, así como en los sistemas de información institucionales.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega del servicio educativo se identifican desde el subproceso de Gestión de Desarrollo, en el marco del semestre académico establecido para los programas de pregrado y posgrado y la duración en horas de los cursos de extensión, este último con apoyo del proceso de Gestión de Proyección Social y Extensión. Adicionalmente, el proceso de Gestión de Graduados se encarga en el marco del cumplimiento del Modelo Institucional de Seguimiento a Egresados - MISE, de realizar seguimiento a los Egresados.

8.5.6. Control de cambios

Los cambios en la prestación del servicio educativo de programas de pregrado y posgrado deben ser avalados por el Ministerio de Educación Nacional, caso en el cual interactúan principalmente los subprocesos de Gestión de Desarrollo y Gestión de Autoevaluación y Acreditación, a través del análisis, recolección, organización y radicación de la información, así como en la adecuación de los recursos requeridos para atender la modificación propuesta al programa académico. En cuanto a los cursos de extensión, estos deben ser concertados con los participantes, trámite en el cual interactúan el subproceso de Gestión de Desarrollo y el proceso de Gestión de Proyección Social y Extensión.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, se entiende como el avance en cada una de las etapas del proceso de aprendizaje del estudiante, cumpliendo el plan de estudios propuesto para cada uno de los programas académicos ofertados por la Institución, hasta lograr el egreso exitoso denominado graduación, actividades que se enmarcan principalmente en el subproceso de Gestión de Desarrollo.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



La Institución ha definido en el Procedimiento "Control de las salidas no conformes" las directrices para:

- ✓ Identificar las salidas no conformes para realizar su tratamiento.
- ✓ Tomar acciones para tratar y controlar las salidas no conformes.
- ✓ Realizar análisis las salidas no conformes identificadas, para evidenciar la necesidad de tomar acciones adecuadas.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca mediante controles al interior de cada proceso, indicadores de gestión y ejercicios de autoevaluación, hace medición y seguimiento a los procesos del SISGEC. Con los métodos aplicados se pretende demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados y en caso de no ser obtenidos estos resultados, se llevarán a cabo correcciones y acciones correctivas según sea conveniente para asegurarse de la conformidad del servicio.

Los indicadores de gestión tienen como objetivo medir la capacidad que tiene cada proceso para alcanzar los resultados planificados y son diseñados, medidos y analizados en el aplicativo SIAC de acuerdo a las frecuencias establecidas.

La satisfacción del Cliente en la Institución se monitorea mediante actividades establecidas que garantizan el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Universidad, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, evaluación docente por parte del sector estudiantil y en los programas académicos, a través de la aplicación de los instrumentos de percepción en la autoevaluación con fines de acreditación o renovación de registros calificados.

La información de los resultados del seguimiento y medición (indicadores de gestión, registros de salidas no conformes, evaluaciones de satisfacción del cliente, autoevaluación con fines de acreditación o renovación de registros calificados, entre otras fuentes de información) es analizada por los procesos y/o dependencias involucradas para definir las acciones pertinentes tanto correctivas como de mejora.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

La Universidad en su Procedimiento de "Auditorías internas de Calidad", determinó que los procesos son auditados con el fin de determinar si el SISGEC es conforme con las disposiciones y requisitos de la norma ISO 9001:2015 y con los requisitos establecidos por la Institución y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	MANUAL DE CALIDAD	Código: MAACCA-01
		Versión: 13
		Fecha de Emisión: Febrero de 2024
		Página: 32 de 34

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Como una de las herramientas de la dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del Sistema de Gestión de Calidad, se desarrolla una reunión al año para revisar el estado de los procesos. Para la ejecución de las revisiones por la dirección, se tienen en cuenta la información de entrada requerida por la norma ISO 9001:2015.

Las disposiciones y actividades para llevar a cabo esta revisión se encuentran descritas en el procedimiento "Revisión por la dirección del SISGEC". Los resultados de la revisión por la dirección quedan incluidos en el Informe de la Revisión del SISGEC del periodo respectivo que se está evaluando.

10. MEJORA

La Universidad mejora continuamente sus procesos mediante la aplicación de su política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, evaluaciones internas y externas, el análisis de los datos, la revisión por la dirección, los planes de mejoramiento de la institución, la consulta periódica de las condiciones del contexto, las nuevas disposiciones legales y las acciones correctivas y/o preventivas.

10.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La institución utiliza las acciones correctivas como una herramienta de mejora. En el Procedimiento de Mejora se establecen las actividades para la identificación de no conformidades, análisis de causas, determinación de acciones a seguir, responsables y seguimiento. El registro de estos planes de mejoramiento se realiza de acuerdo a metodologías formales institucionales y su seguimiento se realiza periódicamente por parte de los responsables de los procesos.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	Diciembre de 2008	Versión inicial
2	Marzo de 2010	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan ajustes en cuanto a las exclusiones. Se realizan ajustes en el encabezado y pie de página. Se realizan ajustes en cuanto a los anexos y los documentos asociados.
3	Diciembre de 2011	<ul style="list-style-type: none"> Se modifican y adoptan nuevos Objetivos de Calidad.
4	Septiembre de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Se revisa y actualiza todo el documento por encontrarse desactualizado.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



MANUAL DE CALIDAD

Código: MAACCA-01

Versión: 13

Fecha de Emisión:
Febrero de 2024

Página: 33 de 34

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
		<ul style="list-style-type: none">Se modifica Mapa de Procesos ya que el proceso de Admisiones se reubicó como proceso de apoyo en el año 2012 y dejó de ser proceso Misional.
5	Marzo de 2015	<ul style="list-style-type: none">Se ajusta el numeral de responsabilidad y autoridad para describir de manera más clara como la Universidad cumple con este requisito.Se realizan algunas modificaciones de redacción a algunos numerales del documento.
6	Abril de 2015	<ul style="list-style-type: none">Se ajusta el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, mejorando su redacción.Se modifica el numeral 7.6 del Manual excluyendo este requisito del SISGECC.Se modifica redacción y se ajustan textos al numeral 7.3 de diseño y desarrollo.
7	Mayo de 2016	<ul style="list-style-type: none">Se incluyen los objetivos de los procesos del SISGECC.Se incluye despliegue de objetivos de calidad y se establecen nuevos indicadores para medir su cumplimiento a partir del año 2016.Se ajusta el numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos para incluir una breve descripción de cómo se mide la eficiencia, la eficacia y la efectividad del SISGECCSe ajusta redacción de otros numerales y temas.
8	Agosto de 2018	<ul style="list-style-type: none">Se ajusta la estructura del Manual y su contenido por los requisitos de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015.Se inicia la modificación en toda la documentación del SISGECC en el nombre de Sistema de gestión ética con calidad por Sistema Integrado de gestión, ya que la Universidad tiene proyectado iniciar la integración de los subsistemas (calidad, ambiental seguridad y salud en el trabajo).Se ajusta el nombre del documento
9	Julio de 2018	<ul style="list-style-type: none">Se elimina la norma GP 1000 como referente del sistema de gestión.Se articula el PDI 2020-2025 con los lineamientos de este manual
10	Noviembre de 2021	<ul style="list-style-type: none">Se elimina la tabla que contiene la información de los objetivos de los procesos.Se incluyen los sindicatos como partes interesadas.
11	Octubre de 2023	<ul style="list-style-type: none">Se realiza la revisión y actualización del manual teniendo en cuenta la reestructuración del mapa de procesos y las

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

MANUAL DE CALIDAD

Código: MAACCA-01

Versión: 13

Fecha de Emisión:
Febrero de 2024

Página: 34 de 34

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
		plantillas definidas en la GUACCA-01 Guía para la Elaboración de Documentos del SISGEC. <ul style="list-style-type: none">Se actualiza el código de EGCMA-01 a MAACCA-01, en cumplimiento de la GUACCA-01 Guía para la Elaboración de Documentos del SISGEC.Se actualiza aplicativo ISODOC por SIAC
12	Octubre de 2023	<ul style="list-style-type: none">Se actualiza la imagen de la estructura organizacional del numeral "5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización", en atención al Acuerdo de Consejo Superior No. 051 de 19 de octubre de 2023.
13	Febrero de 2024	<ul style="list-style-type: none">Se actualiza la política de calidad de la UniversidadSe actualiza el alcance del Sistema de GestiónSe actualizan los objetivos de CalidadSe incluyen los indicadores de Calidad

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad
Febrero de 2024	Febrero de 2024	Febrero de 2024