

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO: MC-E-AC
VERSIÓN: 10

Florencia Caquetá
03 Marzo / 2020

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 2 de 49

HISTORIAL DE CAMBIOS

No VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
1	Elaboración del documento	NA	07-10-2008
2	Se incluyó el representante de la Alta Dirección, la información de la institución y se modificó el alcance del manual de calidad	Recomendación de auditoria	02-09-2009
3	Actualización el documento a la NTCGP 1000:2009	Recomendación de la auditoria y nueva versión de la norma NTCGP 1000:2009	15-03-2010
4	Revisión y actualización general,	Por antigüedad se verifica su contenido y se actualiza el "Plan Estratégico Corporativo"	15-09-2012
5	Actualización de la oferta académica	Se incluyen los nuevos programas académico de posgrado que ofrece la Universidad	03-04-2014
6	Actualización de la oferta académica	Se incluyen los nuevos programas académico de posgrado que ofrece la Universidad	04-05-2015
7	Actualización de la oferta académica	Se incluyen los nuevos programas académico de posgrado que ofrece la Universidad	01-02-2016
8	Actualización de la oferta académica	Se incluyen los nuevos programas académico de posgrado que ofrece la Universidad	13-03-2017
9	Actualización documental según requerimientos de la norma ISO 9001:2015	Se crea el procedimiento, gestión salud y seguridad en el trabajo, se actualizan diferentes numerales de este documento según la ISO 9001:2015	03-03-2018

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 3 de 49

1 Contenido

.....	
HISTORIAL DE CAMBIOS.....	2
INTRODUCCIÓN.....	5
2 GENERALIDADES	6
2.1 OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL.....	6
2.2 CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
2.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
2.3.1 General.....	6
2.3.2 Específicas	7
2.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
3 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	13
3.1 PRESENTACION DE LA INSTITUCIÓN.....	13
3.2 LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA EN EL CONTEXTO REGIONAL	13
3.3 MISIÓN y VISIÓN	14
3.4 PRINCIPIOS ÉTICOS - CARTA DE VALORES ÉTICOS.....	14
3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	15
3.6 PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO.....	16
3.7 PROGRAMAS OFERTADOS	17
4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	18
4.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA.....	18
4.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	20
4.2.1 Alcance del Sistema	20
4.2.2 Exclusiones	20
4.2.3 Política De Calidad	21
4.2.4 Objetivos De Calidad	21
4.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	21
4.3.1 Liderazgo y Compromiso	22
4.3.2 Revisión Por La Dirección.....	23
4.3.3 Responsabilidad, Autoridad, Competencias y Comunicación Interna	24
4.3.4 Estructura Interna Universidad De La Amazonia	25
4.4 PARTES INTERESADAS	27

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 4 de 49

4.5	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	29
4.5.1	Personas	30
4.5.2	Infraestructura	30
4.5.3	Recursos Tecnológicos	32
4.5.4	Ambiente de Trabajo	32
4.6	GESTIÓN POR PROCESOS.....	33
4.6.1	Modelo De Operación.....	33
4.6.2	Estructura Documental	40
4.6.3	Políticas Operacionales	42
4.6.4	Controles	42
4.6.5	Planificación y Administración de los Cambios Del SIGC	42
4.6.6	Medición Del Sistema Integrado De Gestión De Calidad	45
4.6.7	Mejoramiento Continuo.....	45
4.6.8	Enfoque Al Cliente Y Partes Interesadas	46

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 5 de 49

INTRODUCCIÓN

La **UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA** estructuró e implementó el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC) con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar usuarios en general. El Sistema Integrado de Gestión Calidad lo componen el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y en adelante, todos aquellos sistemas que les sean complementarios, con objetivos como son el lograr la armonización y calidad entre sistemas, el optimizar el uso de recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones.

Con la implementación del SIGC, LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA da cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional dispuestas en la Ley 872 de 2003, el Decreto 1599 de 2005 en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), del Modelo Estándar de Control Interno (MECI). En la implementación del SIGC se contemplaron todos los requisitos descritos en la Norma ISO 9001:2015 y en el Manual de Implementación de MECI 2014.

El contenido del Manual de Calidad permite conocer cómo se planeó y como se está llevando a cabo la consolidación y mantenimiento del SIGC, nos informa respecto de:

- ✓ La caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, insumos, actividades, resultados, las interacciones entre procesos e indicadores de gestión relacionados:
- ✓ La documentación del SIGC inherente a cada proceso referenciada, incluidos los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2015.

El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los servidores públicos de la Entidad, éste permite observar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 y de MECI 2014 y orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles e indicadores de gestión. Es fundamental la participación y compromiso de todos y cada uno de los servidores públicos.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 6 de 49

2 GENERALIDADES

2.1 OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

El Manual de Calidad tiene por objeto presentar la descripción del alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad implementado en LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA para orientar a sus clientes internos, estudiantes y usuarios respecto de la política y objetivos de calidad, su documentación, la gestión de los recursos, el desarrollo de sus servicios y los mecanismos de control y medición de que dispone la Institución para evaluar su estrategia, su gestión y sus propios mecanismos de evaluación.

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad de la Amazonia se orienta a la implementación de los Macro procesos, Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, con sus respectivos procesos, que permiten el desarrollo de los programas académicos de Pregrado, Postgrado y Educación Continuada

Es compromiso de todos los Servidores Públicos de La Universidad de La Amazonia aplicar el presente Manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

2.2 CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para la emisión, modificación, distribución y control del Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión Calidad, se siguen los lineamientos establecidos en el procedimiento para el Control de Documentos y Registros. El Jefe de la Oficina de Planeación es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización.

La responsabilidad y autoridad de evaluar las propuestas de exclusiones para determinar su aprobación corresponde al Comité de Calidad. La evaluación y aprobación de las exclusiones son conducidas en el marco de las Revisiones por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Al inicio encontramos el “Historial de Cambios” donde se describen las modificaciones realizadas a este Manual; su control y registro actualizado es responsabilidad de la Oficina de Planeación; su distribución se efectuará de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos y Registros; se mantendrá el original del mismo en la Oficina de Planeación.

2.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

2.3.1 General

Decreto 4110 de 2004: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y adopta la Norma de Calidad ISO 9001:2015, mediante la cual se determinan las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 7 de 49

- ✓ Norma ISO 19011:2011: Directrices para auditorías para SGC y/o medio ambiente.
- ✓ Decreto 1599 de 2005 mediante el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- ✓ Anexo Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014: Establece el marco conceptual del Modelo.
- ✓ Manual técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014

2.3.2 Específicas

- ✓ Ley 60 del 30 de diciembre de 1982: Modifica la estructura de La Universidad de La Amazonia y le establece las funciones a sus dependencias.
- ✓ Resolución 2773 del 18 de diciembre de 2009: Adopción de los procedimientos y demás documentación del SIGC de La Universidad de La Amazonia y se establecen los mecanismos para su actualización y mejora continua.
- ✓ Resolución 0682 del 23 de Abril del 2007: Integración y responsabilidad del Comité de Calidad.
- ✓ Manual de Específico de Perfiles, Funciones y Competencias Laborales para los cargos contemplados en la planta global del personal administrativo de la Universidad de la Amazonia Resolución 0139 de 2016

2.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente Manual y demás documentos del SIGC corresponden a las contenidas en la norma ISO 9000:2015 a los conceptos que se manejan en el Manual de Implementación del MECI 2014 y en el Anexo 1 de este documento “Glosario de Términos”

- **Calidad:** Se pueden tener algunos juicios que pueden legitimar la validez de la calidad de las universidades:
 - ✓ El cumplimiento de normas para el logro de objetivos.
 - ✓ El nivel de formación de los profesores, pero más el nivel de compromiso de estos con la institución.
 - ✓ La coherencia entre los procesos misionales (docencia, investigación, extensión) y los procesos de apoyo.
 - ✓ El grado de conocimiento y el vínculo con el contexto en el cual se está ubicado.
 - ✓ El ambiente institucional.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 8 de 49

- ✓ El aseguramiento y aprovisionamiento de los recursos que permiten el cumplimiento de los objetivos.
- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otras situaciones indeseables.
- **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causas(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acreditación Universitaria:** La acreditación no es solo una oportunidad para el reconocimiento por parte del estado de la calidad de un programa o de una Institución; es una ocasión para comparar la formación que se imparte con la que reconocen como válida y deseable los pares académicos, es decir, aquellos que representan el deber ser, los que tienen las cualidades esenciales de la comunidad que es reconocida como poseedora de ese saber y que ha adquirido, por ello mismo, una responsabilidad social.
- **Adquisición de Bienes y Servicios:** Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen al más alto nivel una organización. En el caso de la Universidad de la Amazonia la Alta Dirección es el Rector.
- **Ambiente de Trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios para la auditoría interna.
- **Autoridad:** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Capacidad de una Entidad:** Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Confirmación Metrológica:** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 9 de 49

- **Control de Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o usuario en características específicas o en la especificación de un proceso o sistema y/o servicio.
- **Docencia:** Es el proceso que posibilita la interacción pedagógica y científica de la organización multidireccional profesor - estudiante – contexto, trascendiendo la mera instrucción para desarrollar en el individuo el hábito del ejercicio del análisis, de la crítica y la reflexión, como también permitir cierta capacidad de construir y emitir juicios éticos y conceptuales sobre las prácticas de los saberes y sobre su significación en la sociedad. Su práctica en la Universidad de la Amazonia tiene como propósito fundamental contribuir al desarrollo mediante la formación integral de un profesional idóneo, con posibilidades de hacer uso de las potencialidades de su ser, no solo en la dimensión intelectual sino en el campo psico-afectivo y en la dimensión estética y moral; capaz de asumir una posición crítico-reflexiva y de acción frente al desarrollo de los saberes.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- **Enfoque Basado en los Procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en los procesos.
- **Entidades:** Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.
- **Equipo de Medición:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Estructura de la Entidad:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 10 de 49

- **Evaluación del desempeño:** Actividad que se realiza con el fin de acompañar el Talento Humano Administrativo para su mejoramiento continuo, a partir de la identificación de los factores a mejorar y el seguimiento a las funciones, responsabilidades y actividades propias del cargo.
- **Extensión y/o Proyección Social:** función sustantiva de la universidad que tiene como finalidad propiciar y establecer procesos permanentes de interacción e integración con las comunidades nacionales e internacionales, en orden a asegurar su presencia en la vida social y cultural del país, a incidir en las políticas nacionales y a contribuir a la comprensión y solución de sus principales problemas.
- **Función:** Conjunto de tareas y atribuciones que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad
- **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
- **Investigación:** La investigación es concebida como el proceso académico – científico orientado hacia la generación de conocimiento, técnicas y artes, hacia la comprobación de aquellos resultados que hacen parte del saber y de las actividades del hombre, así como hacia la creación y apropiación de tecnologías, formas y métodos para el desarrollo de las sociedad y de la ciencia.
- **Labor Académica:** Es el conjunto organizado de actividades aprobadas por las autoridades universitarias competentes, que los profesores de carrera, ocasionales y catedráticos desarrollan en la Universidad.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- **Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Misión:** Es la formulación clave y amplia de la definición de la Institución, donde se expresan los propósitos de la organización detallando lo que se hace y los elementos que le soportan en una gerencia por resultados.
- **Misión de una Entidad:** Se entiende como el objeto social de ser de la entidad.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 11 de 49

- **Objeto de la Calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Parte Interesada:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **PHVA:** Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.
- **Planificación de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a las especificaciones de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Política de la Calidad de una Entidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procesos de Apoyo:** Son los servicios y/o productos administrativos que apoyan la docencia, investigación y extensión de la Universidad de la Amazonia.
- **Producto o Servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de Procesos.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la convivencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 12 de 49

- **Sistema de Gestión de la Calidad para Entidades:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planos estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **U. A.:** Universidad de la Amazonia.
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Usuario:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 13 de 49

3 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

3.1 PRESENTACION DE LA INSTITUCIÓN.

INFORMACION GENERAL

RAZON SOCIAL: UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

NIT: 891.190.346-1

LOCALIZACION: AVENIDA CIRCUNVALAR – BARRIO EL PORVENIR.
FLORENCIA CAQUETA – COLOMBIA.

TELEFONOS: 0984366160.

3.2 LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA EN EL CONTEXTO REGIONAL.

Mediante Acuerdo 004 del 15 de Diciembre de 1970, emanado del Consejo Superior del ITUSCO, se autorizó la apertura de una seccional con sede en Florencia Caquetá. Así, la nueva sede de ITUSCO iniciaba sus primeros trabajos de estudios intermedios a nivel tecnológico en Ciencias Sociales, Lingüística y Literatura, Matemáticas y Física, Contabilidad y Presupuesto y Topografía; ésta última fue cerrada por el bajo número de estudiantes (una sola promoción de 8 estudiantes).

La Ley 13 del 30 de Enero de 1976, transformó el Instituto Técnico Universitario Surcolombiano ITUSCO en Universidad Sur Colombiana, con sede principal en Neiva. Posteriormente según Acuerdo 032 del 13 de junio de 1977 del Consejo Superior, se estableció la Regional Florencia, dependiente de la sede central de Neiva. La dependencia económica y administrativa de la Regional de Florencia, de la Universidad Sur colombiana de Neiva, se convirtió en un obstáculo para la toma de decisiones y la proyección de la misma.

Ante la sustentación de los diversos problemas para el desarrollo de la institución, como ente de educación superior, el 30 de diciembre de 1982, mediante la ley 60, se transformó la regional Florencia de la Universidad Sur colombiana en Universidad de la Amazonia (UA), como una Institución de Educación Superior, establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional; con domicilio en la ciudad de Florencia Caquetá y con las posibilidades de establecer dependencias seccionales en los lugares de la Amazonía cuyas necesidades así lo exigieran.

En mayo de 1983 el Ministerio de Educación nacional le concede reconocimiento institucional, a la universidad de la Amazonia por Resolución No 6533.

La primera aproximación que tiene la Universidad de la Amazonia al área de investigaciones se hace con la creación del Centro de Investigaciones Surcolombiano, CISNU, con el objetivo de impulsar la actividad investigativa de la Universidad en el marco específico de necesidades del ambiente amazónico. Como apoyo a este centro de investigaciones y por Acuerdo 032 del 13 de Junio de 1974, el Consejo Superior creó la estructura orgánica de la Universidad que ofrece, fuera de la sede de Florencia, dos granjas experimentales para el desarrollo de prácticas académicas.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 14 de 49

En 1984, se reglamentó el Instituto Amazónico de Investigaciones IAMI, con el objetivo de fomentar, coordinar y apoyar la práctica investigativa de los docentes y estudiantes de la Universidad. En la medida que ha crecido y la estructura de la Universidad ha cambiado, también se han reestructurado sus dependencias. Así a partir del año 1994 se creó la Vicerrectoría de Investigaciones, instancia académica que tiene como función básica la dirección, planificación y fomento de la Investigación en la Universidad.

A partir del año 1989 por acuerdo 064 del Consejo Superior se define, como una de las políticas de la Universidad, la implementación de programas de Educación Superior en la metodología Abierta y a Distancia, en los lugares de la región Amazónica Colombiana, cuyas necesidades sociales de desarrollo lo exijan.

En el año 1994 se inicia el desarrollo de programas en esta modalidad, en convenio con la Universidad Mariana de Pasto, con la implementación de la tecnología en Comercio y Contaduría. De igual manera, en este año, se desarrolló la tecnología en Administración Municipal en convenio con la Escuela Superior de Administración Pública ESAP.

En el segundo semestre del año 1996 se establece el convenio con la Universidad del Tolima.

3.3 MISIÓN y VISIÓN

Mediante acuerdo 30 del 23 de Septiembre de 2019 el Consejo Superior de la Universidad de la Amazonia, aprobó la Misión y Visión:

- **MISIÓN:** La Universidad de la Amazonia es una Institución Estatal de Educación Superior del orden nacional, en proceso de mejoramiento continuo para ser reconocida por su alta calidad, el liderazgo de sus docentes, estudiantes y graduados en los sectores público y privado, a través de la investigación, la formación de talento humano, el desarrollo tecnológico y la transferencia de conocimiento a la sociedad, profundizando en todos los ámbitos de la ciencia para contribuir a la formación integral de los estudiantes y el desarrollo sostenible de la Amazonia.
- **VISIÓN:** En el año 2030, la Universidad de la Amazonia será reconocida nacional e internacionalmente por su alta calidad, acreditada institucionalmente; por su liderazgo en la investigación, el desarrollo tecnológico y la transferencia de conocimiento; por su compromiso con el desarrollo sostenible de la Amazonia y la formación integral de sus estudiantes

3.4 PRINCIPIOS ÉTICOS - CARTA DE VALORES ÉTICOS

Mediante acuerdo 17 del 9 de agosto de 2007 el Consejo Superior de la Universidad de la Amazonia, aprobó la Carta de Valores Éticos:

- ✓ **HONESTIDAD:** Elemento fundamental en las actuaciones de la comunidad universitaria, materializado en el pulcro desempeño de las funciones que cada actor social cumple en la institución.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 15 de 49

- ✓ **SINCERIDAD:** La veracidad en el desarrollo de los principios y objetivos institucionales aplicados a la formación integral de los ciudadanos de la región, como garantía de confianza social.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Es el compromiso social y ambiental y la vocación con que cada uno de los miembros de la comunidad universitaria, asumirá la parte que le corresponde hacer y la obligación ética de reparar un daño cuando se haya cometido un yerro.
- ✓ **TRANSPARENCIA:** Es el componente ético que identificará a cada servidor de la Institución de tal forma que su actuación sea muestra de credibilidad irrefutable.
- ✓ **EQUIDAD:** Es la disposición de ánimo que moviliza a la Institución para dar a cada cual lo que merece. Pero también expresa de manera directa el sentido de justicia con que actuará cada uno de los miembros de la comunidad.
- ✓ **TOLERANCIA:** Valor de gran relevancia que implica atender y respetar las ideas y principios de la comunidad en general buscando siempre la comprensión y la concertación, propiciando un ambiente agradable y un trabajo feliz.
- ✓ **SOLIDARIDAD:** Es el apoyo y participación compartida para alcanzar los objetivos propuestos y facilitar el trabajo en equipo.
- ✓ **CONVIVENCIA:** Es la resultante del respeto mutuo, la lealtad y la adaptación a los diferentes grupos humanos y situaciones del quehacer institucional que exigen la comprensión, la felicidad y la paz ciudadana, propendiendo por la construcción de vivencias pacíficas y democráticas dentro de la sociedad.

3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Universidad de La Amazonia cuenta con una estructura organizacional definida en el Acuerdo 05 del 26 de Febrero de 2004 que soporta en forma coordinada sus procesos misionales, permitiéndole integrar la atención al cliente tanto interno como externo y los servicios que brinda, optimizando el talento humano y los recursos disponibles.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 16 de 49

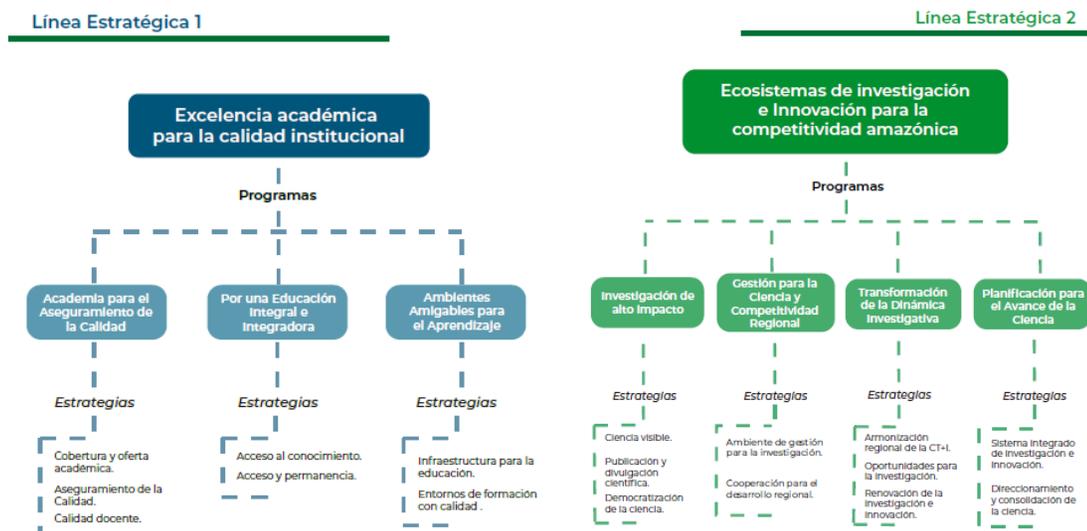
3.6 PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO



La Universidad de La Amazonia cuenta con un Plan de Desarrollo 2017 – 2019 denominado “**LA UNIVERSIDAD HACIA EL POSCONFLICTO**” La puesta en marcha del Plan de Desarrollo Institucional, amerita el fortalecimiento y la conformación de un equipo técnico, que aborde con alta calidad y responsabilidad los procesos organizativos, de generación de políticas e instrumentos normativos, internos y externos, la formulación de proyectos y gestión de los mismos, entre otras labores, que conducen a que la Universidad de la Amazonia cumpla su misión y visión como pilares orientadores del Plan de Desarrollo Institucional, y ejecute el mandato propuesto antes mencionado, denominado -“*La Universidad Hacia el Posconflicto*” 2017- 2019.

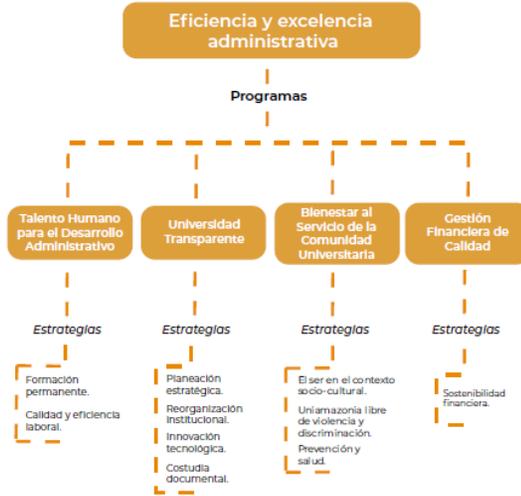
La base del Plan de Desarrollo se centra en la Pertinencia, Integración y Contextualización con la Región en los Procesos de Desarrollo Institucional. Es vital para la Organización dar continuidad a los planes y metas establecidas y además estar alerta e incorporar oportunamente, lo requerido para atender aquellas situaciones que surjan del comportamiento del entorno, la competencia, el mercado y la regulación.

Se establecieron cuatro (04) Líneas Estratégicas, éstos son:

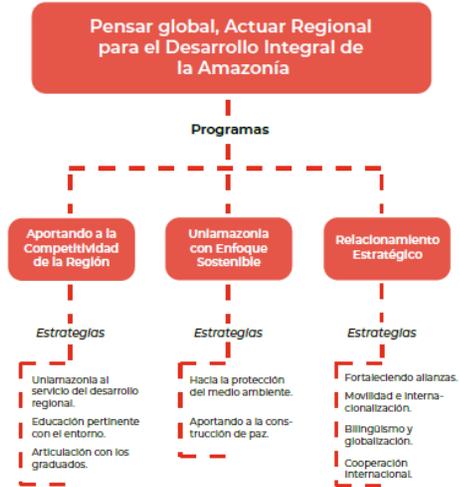


	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 17 de 49

Línea Estratégica 3



Línea Estratégica 4



3.7 PROGRAMAS OFERTADOS

LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA ofrece los siguientes programas:

FACULTAD	NOMBRE DEL PROGRAMA
PROGRAMAS DE PREGRADO	
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Ciencias Sociales modalidad a Distancia. • Licenciatura en Ciencias Sociales. • Licenciatura en Matemáticas y Física • Licenciatura en Inglés • Licenciatura en Pedagogía Infantil modalidad a Distancia. • Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura • Licenciatura en Educación Artística y Cultural • Licenciatura en Educación Física, Deporte y Recreación • Psicología
CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de Empresas • Contaduría Pública • Administración Financiera modalidad a Distancia.
DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho
CIENCIAS BÁSICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Biología • Química

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 18 de 49

INGENIERÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería Agroecológica • Ingeniería de Alimentos • Ingeniería de Sistemas
CIENCIAS AGROPECUARIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Medicina Veterinaria y Zootecnia
PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Especialización en Derecho Ambiental • Especialización en Derecho Contencioso Administrativo • Especialización en Formulación y Evaluación de Proyectos • Especialización en Gerencia Tributaria • Especialización en Gerencia del Talento Humano • Especialización en Pedagogía • Especialización en Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Innovación Educativa • Especialización en Teleinformática • Especialización en Control Interno y Aseguramiento • Especialización en Gerencia de Empresas Agropecuarias y Rurales • Especialización en Derecho Agrario • Especialización en Acuicultura 	
PROGRAMAS DE MAESTRÍA	
<ul style="list-style-type: none"> • Maestría en Sistemas Sostenibles de Producción • Maestría en Agroforestería • Maestría en Ciencias de la Educación • Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en didáctica de la matemática. • Maestría en Ciencias Biológicas • Maestría en Tributación • Maestría en Administración • Maestría en Tecnologías de la Información y la Comunicación 	
PROGRAMAS DE DOCTORADO	
<ul style="list-style-type: none"> • Doctorado en Ciencias Naturales y Desarrollo Sustentable • Doctorado en Educación y Cultura Ambiental 	

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

La planificación del SIGC tiene como estrategia fundamental cumplir los requisitos establecidos en su documentación para mantener su integridad frente a la planeación e implementación de los cambios requeridos.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 19 de 49

REQUISITO GENERAL	PLANIFICACIÓN
4.1. Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica.	La determinación de las cuestiones externas se identifican durante la formulación del Plan de Desarrollo para definir planes, programas y proyectos a corto, mediano y largo plazo en cada uno de los procesos.
4.2.a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad. 4.2.b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad	En la Caracterización de Procesos, se han identificado las partes interesadas y sus requisitos que inciden en la dirección estratégica de cada proceso.
4.3.a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1. 4.3.b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2. 4.3.c) Los productos y servicios de la organización.	El alcance definido por la Universidad de la Amazonia es "Diseño y desarrollo de programas académicos de pregrado y de posgrado en las Facultades de Ciencias Agropecuarias, Ciencias Básicas, Ciencias Contables Económicas y Administrativas, Ciencias de la Educación, Derecho y Ciencias Políticas"
4.4.1.a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos. 4.4.1.b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	El Modelo de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (Mapa de Procesos) presenta la secuencia de estos procesos. Las Fichas de Caracterización de Procesos identifican las interacciones entre cada uno de los procesos.
4.4.1.c) Determinar y aplicar los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos. 4.4.1 e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos proceso.	En las Fichas de Caracterización de Procesos, se han identificado los documentos, procedimientos, responsabilidades e indicadores que establecen los criterios y métodos para la operación y el control de los procesos.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 20 de 49

<p>4.4.1.d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.</p>	<p>El Proceso de Planeación en la institución (Formulación del Plan Operativo Anual de Inversiones) determina las acciones que deben tener recursos asegurados para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.</p>
<p>4.4.1 g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.</p> <p>4.4.1 h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>El Proceso de Aseguramiento de la Calidad y Gestión del Control, describen las estrategias utilizadas por la Universidad para realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos, así se asegura el logro de los resultados planificados y la mejora continua.</p>
<p>4.4.1.f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.</p>	<p>En el documento “<i>Mapa de Riesgos</i>” se han identificado y calificado la efectividad de cada control asociado a cada riesgo, así como también las actividades a desarrollar para eliminar, minimizar o controlar los riesgos identificados.</p>
<p>4.4.2 a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.</p> <p>4.4.2 b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.</p>	<p>Los procedimientos (PD-E-AC-01 y PD-E-AC-02) tienen por objeto efectuar el control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con el fin de asegurar la disponibilidad de la versión vigente de cada uno de los documentos que conducen el hacer de cada uno de los procesos.</p>

4.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.2.1 Alcance del Sistema

El alcance definido por la Universidad de la Amazonia es “Diseño, desarrollo y prestación de servicios de educación superior de programas académicos de pregrado, posgrado y educación continuada en las Facultades de Ciencias Agropecuarias, Ciencias Básicas, Ciencias Contables Económicas y Administrativas, Ciencias de la Educación, Ingeniería, Derecho y Ciencias Políticas”

4.2.2 Exclusiones

Para el cumplimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, de la misión y la proyección de la visión definimos 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 laboratorios y unidades de apoyo que disponen de equipos de seguimiento y medición, solo son utilizados en la formación de los

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 21 de 49

estudiantes y no afectan ni entra en riesgo la calidad de los servicios prestados en los procesos de formación.

4.2.3 Política De Calidad

La Política de Calidad del Sistema Integrado de Gestión Calidad definida en el acuerdo No 022 del 24 de noviembre de 2008, se expresa así:

La Universidad de la Amazonia, en su condición de institución estatal de educación superior del orden nacional, se compromete con la mejora continua del servicio educativo, garantizando la formación integral de talento humano altamente cualificado, con principios humanísticos, científicos y tecnológicos, en áreas como la resolución de conflictos, el desarrollo sostenible, la problemática educativa, social y política, el desarrollo agropecuario, la política ambiental y el desarrollo empresarial y organizacional de la región Amazónica y el País, para contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y democrática.

4.2.4 Objetivos De Calidad

Para el logro de la Política de Calidad se establecieron los siguientes objetivos:

- ✓ Diseñar y adoptar la Estructura Organizacional de la institución, utilizando el enfoque por procesos y cumpliendo la normatividad vigente.
- ✓ Fortalecer los Procesos de Docencia, Investigación y Proyección Social, de manera que aseguren el cumplimiento de su misión y viabilidad económica.
- ✓ Lograr la acreditación institucional.
- ✓ Realizar convenios, alianzas estratégicas y proyectos comunes que permitan la conformación de redes académicas, investigativas y /o administrativas.
- ✓ Vincular Talento Humano idóneo, que garantice el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios y las partes interesadas.
- ✓ Utilizar tecnología apropiada en la institución, que permita el desarrollo de los Procesos Misionales para satisfacer las expectativas de la comunidad universitaria.
- ✓ Articular la Universidad con los gobiernos Nacional y Territoriales y el sector productivo de la Región Amazónica.

4.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión Integrado, la Dirección de La Universidad de La Amazonia, encabezada por el Rector, determinó la política y los objetivos de calidad y vela a través de la Oficina de Planeación por su divulgación, entendimiento y apropiación

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 22 de 49

de cada uno de los servidores públicos que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema.

Igualmente la Dirección de LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA, a través del “Código de Buen Gobierno” ha definido mecanismos de autorregulación, que permiten guiar y orientar sus acciones frente a los estudiantes y usuarios en general con enfoque hacia el cumplimiento de su Misión, en el contexto de los fines sociales del Estado, generando autoridad y confianza, demostrando conocimiento de las necesidades y requisitos de los mismos, y manifestando su compromiso con el control, el cumplimiento, la utilización transparente y eficiente de los recursos.

4.3.1 Liderazgo y Compromiso

El equipo directivo en su mayoría líderes de proceso y los demás servidores públicos, participan activamente en la planeación, ejecución, verificación y retroalimentación del SIGC, lo cual se refleja en la implementación del Sistema y a futuro se constituye en fortaleza para la apropiación y compromiso para su mantenimiento e innovación.

Con el propósito de demostrar liderazgo y compromiso frente al Sistema de Gestión de Calidad, frente a la planeación estratégica al cumplimiento y logro de los planes, programas y proyectos definidos en el Plan de Desarrollo, se ha definido lo siguiente:

Líderes de los procesos son los responsables de cada proceso en direccionar en un grupo para alcanzar determinadas metas, así y con esta premisa se definen los líderes de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, como sigue:

Procesos	Lider del Proceso	
	Cargo	Nombre
Direccionamiento Estratégico	Jefe de Planeación	Mauricio Alejandro Mendez Moreno
Gestión Jurídica	Secretario General	William David Grimaldo Sarmiento
Gestión Información y Comunicaciones	Director Emisora	Yenny Andrea Muñoz Correa
Docencia	Vicerrector Académico	Javier Martínez Plazas
Investigación	Vicerrector de Investigaciones	Juan Carlos Suarez
Extensión y Proyección Social	Coordinador Oficina Asesora de Relaciones Iner institucionales	Santiago Felipe Giraldo
Gestión Bienes y Servicios	Vicerrectora Administrativa	Edna Margarita Plazas Medina
Gestión Bienestar Institucional	Jefe Bienestar Institucional	Jose Luis Zapata
Gestión Documental	Jefe Archivo Central	William David Grimaldo Sarmiento
Gestión Ambiental	Coordinador Gestión Ambiental	Diana Katherine Lopez
Gestión Financiera	Jefe Division Financiera	Carolina Basto Trujillo
Gestión Talento Humano	Jefe División de Servicios Administrativos	Leila Isabel Gonzalez
Gestión Apoyo Académico	Vicerrector de Investigaciones	Juan Carlos Suarez
Gestión Tecnológica	Jefe de Departamento Tecnologías de la Información	Jesus Alberto Mazo
Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinación Seguridad y Salud en el Trabajo	Ruben Dario Lozano
Gestión del Control	jefe control interno	Jhon Jairo Vargas Silva
Aseguramiento de la Calidad	Jefe de Planeación	Mauricio Alejandro Mendez Moreno

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 23 de 49

Para generar un alto compromiso en el cumplimiento de lo formulado en la dirección estratégica, se han asignado líderes dinamizadores a las líneas estratégicas que componen el Plan de Desarrollo Institucional, quienes se centran en diseñar y poner en marcha el sistema de gestión y el seguimiento al Plan de Desarrollo Institucional; con lo cual se estructuran los procedimientos para la toma de decisiones planificadas y sustentadas por parte de las directivas, asegurando que la misión, la visión y los propósitos de la administración, conduzcan a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y al éxito a la comunidad universitaria.

Línea Estratégica	Líder dinamizador		Funciones
	Nombre	Cargo	
Excelencia Académica para la Calidad Institucional	Javier Martinez Plazas	Vicerrector Académico	Garantizar la calidad del personal docente, a partir de procesos adecuados de selección cualificación y permanencia.
Ecosistemas de Investigación e Innovación para la Competitividad Amazónica	Juan Carlos Suarez Salazar	Vicerrector de Investigaciones	Consolidar a la UDLA como el principal centro de formación de la Región Amazónica, con capacidad para contribuir al desarrollo humano sostenible, democratizar el acceso al conocimiento del sistema ambiental amazónico y empoderar a la comunidad en la defensa de su patrimonio ambiental.
Eficiencia y Excelencia Administrativa	Edna Margarita Plazas Medina	Vicerrectora Administrativa	Fortalecer los objetivos misionales, a través de procesos de apoyo que propicien mejores condiciones para la permanencia académica estudiantil, transparencia administrativa y sostenibilidad financiera de largo plazo, en la Universidad de la Amazonia.
Pensar Global, Actuar Regional para el Desarrollo Integral de la Amazonia	Carlos Eduardo Pabon	Jefe Oficina de Paz	Proyectar a la Universidad de la Amazonia como entidad académica líder en la Región Amazónica en el proceso de construcción de paz y justicia ambiental, y en la consolidación de los acuerdos de paz suscritos en el Teatro Colón; sobre el particular, cabe resaltar que todas las instancias académicas y Administrativas del Claustro Universitario han asumido tal propósito de Región.

Así mismo y como tercer componente para fortalecer el principio de Liderazgo y Compromiso para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y mejorar los procesos decisorios y de dirección estratégica dentro de la Universidad de la Amazonia, se han definido dentro de la Resolución Rectoral 0020 de 2020 delegar la función de ordenador del gasto de manera parcial a la Vicerrectoría Administrativa o quien haga sus veces, con el fin de dar mayor celeridad a los procesos administrativos y financieros, propios de su cargo, dentro de los cuales se destacan los procesos contractuales, para así atender de manera ágil las múltiples solicitudes presentadas, atendiendo los principios de celeridad, eficacia, eficiencia y oportunidad.

4.3.2 Revisión Por La Dirección

La Revisión por la Dirección es un pilar básico para garantizar la continuidad del SIGC en el tiempo, su coordinación es función del proceso de la Alta Dirección, en cabeza del Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación, se realizará al terminar cada vigencia. Esta revisión

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 24 de 49

tendrá en cuenta los resultados de auditorías, retroalimentación de los resultados de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, estado de las No Conformidades y acciones correctivas, acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, la adecuación de los recursos, los cambios que podrían afectar al sistema de gestión integrado, el desempeño en el cumplimiento de los objetivos, recomendaciones para la mejora y los riesgos actualizados e identificados para la Institución.

La Revisión por la Dirección junto con la responsabilidad del Comité de Calidad permitirá asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.

Para asegurar la conveniencia del Sistema de Gestión de Calidad, se ha definido el procedimiento de Revisión por la Dirección PD-E-AC-09 y se creó el Comité de Calidad. Este comité hace el seguimiento al desarrollo de los procesos y al Sistema en general y a la vez hace la respectiva asesoría al Rector en la toma de decisiones sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

La Alta Dirección, se compromete y se responsabiliza de la planificación, la implementación, el mantenimiento, el seguimiento y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad. Para el seguimiento del SIGC se constituyó el Comité de Calidad, liderado por el Representante de la Dirección.

Todos los proceso del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de la Amazonia, establecen los procedimientos que permiten desarrollar las actividades de manera organizada y que apuntan a la satisfacción del usuario, cumpliendo con sus expectativas. Para ello la Alta Dirección se asegura de evaluar dicho componente en las revisiones por la dirección, uuna vez al año.

La información de entrada para las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad y sus revisiones, son las definidas en el procedimiento Revisión por la Dirección PD-E-AC-09; y los resultados de la revisión quedan consignados en las actas y se hace el seguimiento de acuerdo a lo establecido en el procedimiento antes mencionado.

4.3.3 Responsabilidad, Autoridad, Competencias y Comunicación Interna

La responsabilidad, autoridad y competencias necesarias del SIGC, están dadas en el la Resolución 0013 del 2 de enero del 2017 “Manual Especifico de Perfiles, Funciones y Competencias Laborales, de cada proceso y en los procedimientos establecidos.

La responsabilidad del Comité de Calidad quedó establecida en la Resolución 0682 del 23 de abril de 2007; cualquier cambio que afecte la operación del Sistema Integral de Gestión de Calidad es planificado y aprobado por este Comité.

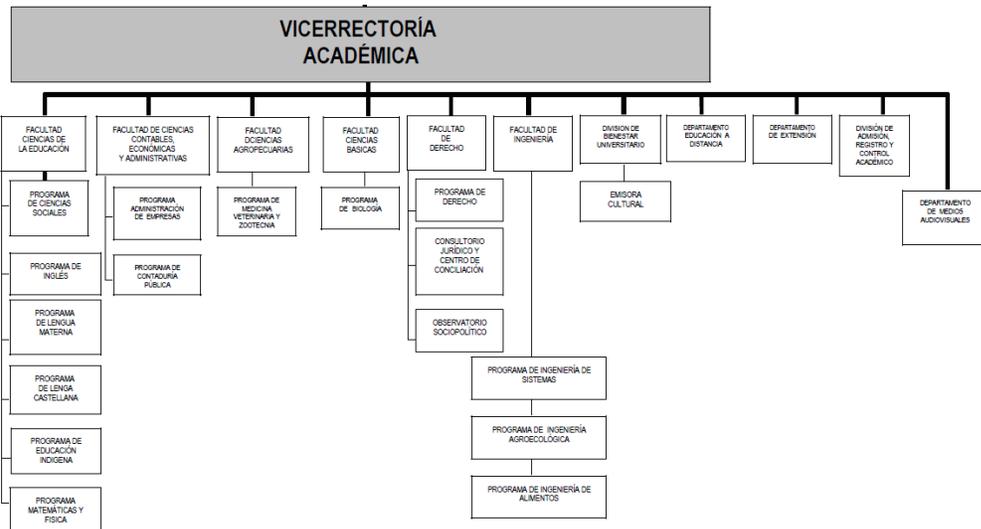
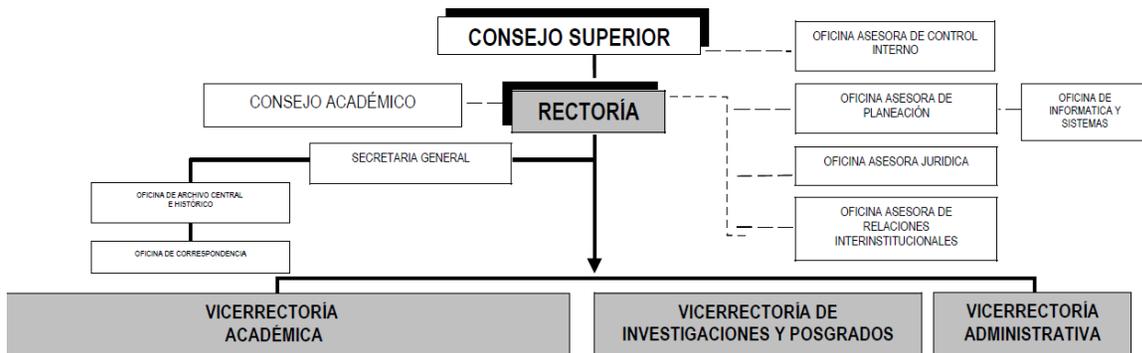
Los flujos de información y comunicación de la Entidad a nivel interno y externo se encuentran documentados en los instrumentos “*Matriz de Comunicaciones de la Universidad de la Amazonia FO-S-IC-01*”, éstas permiten identificar el tipo de información, las fuentes, características, responsables, clientes y la forma en donde se conserva y salvaguarda. La responsabilidad del mantenimiento de esta Matriz corresponde a los dueños de proceso.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 25 de 49

La Universidad cuenta con un organigrama, y un modelo de gestión que permite de manera coherente desarrollar los procesos. Las autoridades y responsabilidades del personal están definidas en el la Resolución 0013 del 2 de enero del 2017 “Manual Especifico de Perfiles, Funciones y Competencias Laborales” para cada una de las dependencias que conforman los diferentes procesos. De igual manera se han establecido los responsables de cada proceso.

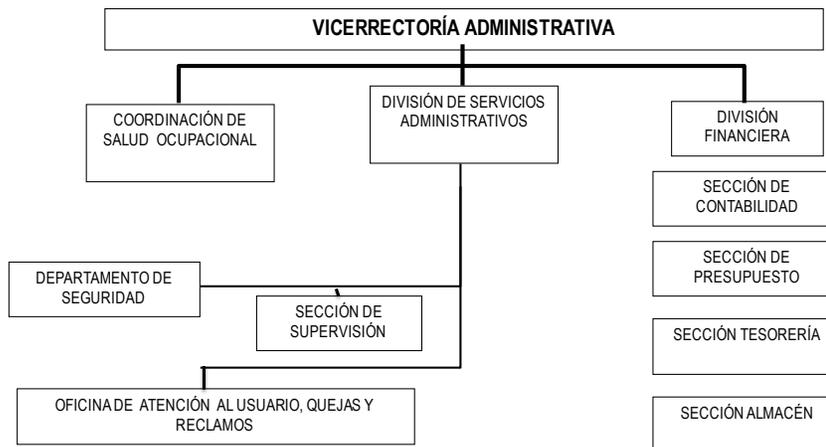
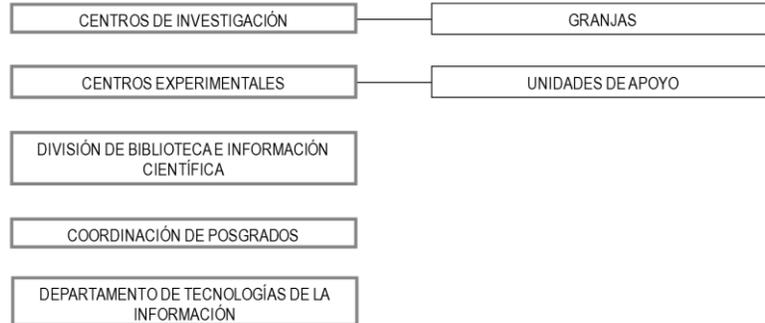
Como Representante de la Dirección, se ha designado al Jefe de la Oficina de Planeación quien es el responsable del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el numeral 5.3 de la ISO 9001:2015, en los incisos c, d y e.

4.3.4 Estructura Interna Universidad De La Amazonia



	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 26 de 49

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES Y POSGRADOS



La comunicación interna y externa institucional, se describe en la Matriz de Comunicaciones de la Universidad de la Amazonia FO-S-IC-01 de la que hacen parte del proceso de Comunicaciones. Los flujos de comunicaciones relativos a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de la Amazonía son los siguientes:

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE	A QUIEN LE COMUNICA	CUANDO COMUNICA	ESTRATEGIA Y MEDIOS
Política de Calidad	Representante de la Dirección	A todos los funcionarios y partes interesadas involucrados en el SIGC.	Cuando sea apropiado, cuando se modifique.	Cartelera, folletos, periódicos, reuniones, página web.
Objetivos de Calidad	Representante de la Dirección	A todos los funcionarios y partes interesadas involucrados en el SIGC.	Cuando sea apropiado, cuando se modifique.	Cartelera, folletos, periódicos, reuniones, página web.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 27 de 49

Documentos del SIGC	Líder del Proceso	A los funcionarios correspondientes de cada proceso.	En la implementación y cuando haya modificaciones en el documento.	Comunicaciones internas, página web
Requisitos Legales, Reglamentarios y del Usuario	Líder del Proceso	A todos los funcionarios involucrados en el SGC	Cada que se modifiquen o surjan nuevos requisitos	A través de comunicaciones internas y notificaciones por la página web.
Servicios	Líder del proceso	A todos los usuarios del SIGC	De manera permanente	Comunicaciones internas y externas, Reuniones, Portafolio de Servicios, Página Web
Programas de Auditorías Internas de Calidad	Líder Proceso Gestión del Control	A las dependencias involucradas, Auditor Líder y Auditores Internos	Cada vez que se establezca el programa	Comunicaciones internas, comunicación dentro comité de control interno
Informe de las Auditorías Internas de Calidad	Auditor Líder	Dependencia auditada y Representante de la Dirección	Después de cada auditoria	Reunión Informe / registros.
Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Líder de Proceso	Al representante de la Alta Dirección del SIGC	Según lo previsto en cada procedimiento	Reunión Informe
Gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)	Representante de la Dirección	A la alta Dirección del SGC y a los usuarios	Cada seis meses	Informe
Evaluación de Satisfacción de los usuarios	Jefe Aseguramiento de Calidad	A todos los líderes de los procesos. Usuarios SIGC	Cada vez que se aplique la encuesta de evaluación	Reunión, cartelera, folletos, periódicos, web

4.4 PARTES INTERESADAS

Los usuarios y partes interesadas a los que con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad la Universidad de la Amazonia en su desarrollo misional determina o considera pertinentes son los Usuarios, Funcionarios, Consejo Superior, Consejo Académico, Proveedores o Contratistas, Entes de Control, Entidades del Estado y Comunidad Regional.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 28 de 49

PARTE INTERESADA	GRUPO IDENTIFICADO	REQUISITOS	NECESIDADES	PROCESO QUE PARTICIPA
Usuarios	Estudiantes bachilleres, Profesionales	Egresados con características del perfil de egreso de los diferentes programas educativos. Egresados aceptados en los diferentes programas educativos ofertados. Planes de estudios actualizados y adaptados a las circunstancias sociales	Facilidad en los trámites Información clara, oportuna y veraz para el proceso de admisión	Docencia, Investigación, Extensión y Proyección Social, Gestión Bienestar Universitario, Gestión Tecnológica, Gestión de Información y Comunicación
Funcionarios	Administrativos de Planta, Administrativos por Contrato, Docentes de Planta, Docentes Ocasionales, Docentes Catedráticos	Información clara y completa para realizar sus funciones. Puestos de trabajo funcionales.	Procesos y Procedimientos definidos Asignación salarial justa y a tiempo Recursos Necesarios y suficientes Planes de capacitación acordes al cargo	Todos los Procesos
Comunidad Regional	Habitantes del departamento y de la Región	Convenios y redes de vinculación y colaboración. Planes de estudios actualizados y adaptados a las circunstancias sociales	Formación y capacitación en temas de interés para la región Apoyo a iniciativas para el desarrollo de alianzas o convenios. Acompañamiento en procesos de investigación	Docencia, Extensión y Proyección Social, Gestión de Apoyo Académico, Direccionamiento Estratégico, Gestión Ambiental
Consejo Superior	Integrantes del Consejo Superior, según Estatuto General	Verificar el cumplimiento de las metas comprometidas en el Plan de Desarrollo. Recibir información clara y completa de los diferentes niveles y temas institucionales. Reglamentar conforme a la ley las directrices que requiere la Universidad	Realizar supervisión al cumplimiento del Plan de Desarrollo y los diferentes planes de acción. Conocer la propuesta y ejecución del presupuesto de la Universidad. Evaluar la gestión del Rector.	Todos los Procesos
Consejo Académico	Integrantes del Consejo Académico, según Estatuto General	Reportes e informes del estado de los programas académicos, Reglamentar las políticas institucionales relacionadas con la academia.	Diseñar las políticas académicas en lo referente al personal docente y estudiantil y definir las directrices para la coordinación curricular de los	Todos los Procesos

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 29 de 49

			diversos programas.	
Entes de Control	Procuraduría Regional del Caquetá, Contraloría General, Contraloría Regional, Contraloría Departamental, Asamblea Departamental	Informes del cumplimiento de las obligaciones misionales. Reportes del estado de las funciones propias de la Universidad	Atención oportuna a los requerimientos. Convenios con valor agregado para sus funcionarios	Todos los Procesos
Entidades del Estado	Ministerio de Educación Nacional, Comisión Nacional de Acreditación	Formación profesional	Atención oportuna a los requerimientos. Respuestas efectivas y conformes a las normas y procedimientos vigentes	Todos los Procesos
Asociaciones o Agremiaciones	ONG's Agremiaciones, Sectores Productivos, Entidades del Estado	Convenios y redes de vinculación y colaboración	Alianzas estratégicas para mejorar productividad de la región. Convenios estratégicos de impacto	Docencia, Investigación, Extensión y Proyección Social, Gestión de Apoyo Académico
Medios de Comunicación	Emisoras Locales. Canales de televisión regionales. Periódicos de circulación regional	Recibir información sobre los hechos de mayor importancia de la Universidad.	Disponibilidad de la información en temas de interés general	Gestión de Información y Comunicación, Direccionamiento Estratégico. Docencia, Investigación, Extensión y Proyección Social, Gestión de Apoyo Académico
Proveedores de Bienes y Servicios	Empresarios de la Región	Comercio Justo. Garantías de compra. Compromisos a largo plazo. Pago puntual	Oportunidades de ofrecer sus productos o servicios a la Universidad. Respuesta a las solicitudes requeridas	Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Financiera, Direccionamiento Estratégico

4.5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Universidad de La Amazonia cuenta con el talento humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema Integrado Gestión de Calidad y el cumplimiento de sus objetivos, es así como:

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 30 de 49

4.5.1 Personas

Se cuenta con servidores públicos competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Con base en los procedimientos internos se evalúan las competencias y se establecen planes de mejoramiento individual e institucional con el propósito de garantizar la calidad de los productos y servicios que entrega el SIGC.

4.5.2 Infraestructura

La Universidad de la Amazonia cuenta con una gran infraestructura para dar cumplimiento al cometido estatal como es brindar una formación a sus estudiantes:

Campus	Ubicación	Área
Porvenir	Florencia Caquetá, Calle 17 Diagonal 17 con Carrera 3F Barrio EL Porvenir	6,32 Ha
Centro	Florencia Caquetá, Carrera 11 No 5 - 69	5,64 Ha.
Granja Balcanes	Vía municipio La Montañita	76 Ha.
Granja Santo Domingo	Km 6 Vía Morelia	32 Ha.
Social y Deportiva	Vereda el Danubio vía municipio de Morelia	13,5 Ha.
Yarí	Lote No. 1 Vereda La Pista, San Vicente del Caguán Caquetá	16 Ha.
Centro de Investigaciones Amazónicas MACAGUAL	Vereda Bodoquero, Km 17, Vía Morelia	371 Ha.
Leticia	Los Lagos vía Tarapaca, Leticia Amazonas	10 Ha.

Campus

No.	Nombre	Num Salon	No. Equipos	Puntos de Red	Internet	Red Regulada	M2
1	Sala de cómputo 1 (Bloque 7)	7201	36	37	SI	SI	62
2	Lab. Base de Datos (Bloque 7)	7202	31	32	SI	SI	47
3	Sala de cómputo 3 (Bloque 7)	7203	31	32	SI	SI	47
4	Sala de cómputo 4 (Bloque 7)	7204	31	32	SI	SI	47
5	Sala de cómputo 5 (Bloque 7)	7205	40	42	SI	SI	72,5
6	Lab. De Programación (Bloque 7)	7206	40	42	SI	SI	72,5
7	Sala de cómputo 7 (Bloque 7)	7207	31	32	SI	SI	48,4
8	Lab. Ing de Software (Bloque 7)	7208	31	32	SI	SI	47,4
9	Laboratorio de Matemáticas (Bloque 7)	7209	31	32	SI	SI	48,3
10	Sala Campus Centro (Sala 211)	211	33	36	SI	SI	65
11	Carlos Muñoz (Bloque 3)		30	48	SI	SI	90
12	Sala Virtual Biblioteca (Biblioteca)		30	34	SI	SI	60
13	Aula Móvil Virtual (Bloque 7)		50	2	SI	SI	70
14	Laboratorio de Inglés (Bloque 4)	4107	30	30	SI	SI	76
15	Aula Móvil Virtual Doncello		30	2	SI	SI	87
16	Sala Computo Leticia		37	37	SI	SI	62
17	Sala Computo Leticia		37	37	SI	SI	62
18	Sala Computo Yarí, San Vicente		34	34	SI	SI	56
	Total Capacidad		613	573			1120,1

Salas de Sistemas

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 31 de 49

Campus	Nombre	Unidad	Cantidad	
Porvenir	Cancha Sintética	m ²	3.726	4.545
	Cancha Múltiple Concha Acústica	m ²	819	
Macagual	Cancha Mini Fútbol	m ²	2.600	3.350
	Cancha Múltiple	m ²	600	
	Piscina	m ³ agua	150	
Santo Domingo	Cancha Sintética	m ²	1.217	1.417
	Cancha Voley playa	m ²	200	
Social	Cancha Fútbol	m ²	4.500	8.180
	cancha Múltiple	m ²	560	
	Cancha Múltiple	m ²	540	
	Cancha mini futbol	m ²	1.300	
	Piscina	m ³ agua	1280	

Escenarios Deportivos

Campus	Nombre Bloque	Total Salones	Total Estudiantes	Total Área m2
Porvenir 61	Bloque 1	6	220	193,5
	Bloque 2	29	1065	1077,0
	Bloque 3	8	320	311,6
	Bloque 5	18	660	768,6
Centro 19	Edificio Campus Centro	19	890	976,4
Santo Domingo 11	Granja Santo Domingo	11	550	670,0
Macagual 4	MACAGUAL	4	140	182,0
Leticia 7	Leticia	7	274	424,0
Yarí 4	Yarí	4	115	182,0
Total Salones de Clase		106	4234	4785
Salas de Conferencias		17	620	950,0
Auditorios		3	752	1404,0
Salas de sistemas		18	613	1120,0
TOTAL		144	6219	8259

Salones de clase

Campus	Nombre	Unidad	Cantidad	Capacidad (personas)
Campus Porvenir	Auditorio Angel Cuniberti	m ²	1.034	502
	Sala Caquetá (Bloque 3)	m ²	50	42
	Sala Guaviare (Bloque 3)	m ²	50	25
	Sala Putumayo (Bloque 2)	m ²	100	36
	Sala Amazonas (Bloque 2, Segundo piso)	m ²		35
	Sala Yari (Bloque 7)	m ²	42,85	40
	Sala Coreguaje (Biblioteca)	m ²	56,12	21
	Sala Uitoto (Biblioteca)	m ²	41,61	20
	Sala Heliconias (Auditorio)	m ²	63,9	50
	Sala Chaira (Auditorio)	m ²	63,9	38
	Sala Cananguchal (Auditorio)	m ²	41,6	45
	Sala Manigua (Auditorio)	m ²	41,6	45
	Sala Docentes (Ed. Profesores)	m ²	31	25
	Campus Centro	Sala Guacamayas (multiproposito)	m ²	127,4
Sala 202 Arawana		m ²	61	35
Sala 210 Pirarucu		m ²	61	30
Sala de Biodiversidad		m ²	50	33
Sala Flora (1 Piso)		m ²	68	30
Macagual	Auditorio Callicebus	m ²	130	100
	Auditorio Macagual	m ²	240	150
Total		m2	2.354	1.372

Auditorios

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 32 de 49

4.5.3 Recursos Tecnológicos

Se dispone de una plataforma tecnológica propia (Plataforma Chairá) en la que se disponen de diferentes aplicaciones tecnológicas que permiten administrar de la mejor manera los diferentes recursos de apoyo de la Universidad, igualmente está conformada por equipos de cómputo, programas, servicios asociados y de apoyo, y medios de comunicación apropiados para el desarrollo de la gestión institucional.

4.5.4 Ambiente de Trabajo

Para lograr un ambiente adecuado de trabajo, y efectivo cumplimiento de los requisitos, Bienestar Universitario, como división encargada de promover el desarrollo integral en lo físico, intelectual, emocional, cultural y social de la comunidad universitaria para mejorar la calidad de vida de sus integrantes, desarrolla actividades de educación y formación para la recreación y el deporte, la cultura, las artes, asistencia en salud integral, salud ocupacional, etc.

El Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), antiguamente llamado Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), al cual le fue modificado su nombre mediante el Decreto 1443 de 2014, quien es el encargado de asesorar todas las actividades que tengan que ver con salud ocupacional, riesgos profesionales, emergencias, etc. Según lo establecido en la resolución número 2013 de junio 6 de 1986 del entonces Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, que reglamenta su organización y funcionamiento.

También mediante acuerdo 17 de agosto 9 de 2007, el Consejo Superior de la Universidad de la Amazonia, aprobó la Carta de Valores Éticos, que redundara en beneficio de los nuevos cambios en la administración de nuestro talento humano. Todo ello conlleva al establecimiento de normas de comportamiento y acciones necesarias para el cabal cumplimiento de la misión institucional.

De acuerdo a la planeación realizada en la elaboración del Presupuesto institucional y en los Planes Operativos Anuales, se hace la respectiva provisión de los recursos para el desarrollo satisfactorio de lo planeado y la entera satisfacción de la comunidad. La asignación de recursos, se realiza de acuerdo a la programación presupuestal de la Universidad, conforme a lo estipulado en el Estatuto General Acuerdo 62 de 2002.

La Universidad de la Amazonia mediante Resolución 0013 del 2 de enero del 2017 “Manual Especifico de Perfiles, Funciones y Competencias Laborales estableció el Manual de Funciones y Requisitos mínimos para los cargos de planta de personal administrativo de la institución. Para el caso de la vinculación del personal docente, el Consejo Académico de la Universidad de la Amazonia mediante acuerdo 12 de abril 24 de 2003 adopta el formato de Rejilla para Convocatorias a Concurso Público de Méritos.

Para garantizar la competencia e idoneidad del talento humano de la Universidad de la Amazonia requerida por el numeral 7.2 de la norma ISO 9001:2015, cuenta con el Manual de Perfiles y Competencias, el manual de inducción y re inducción, la evaluación del desempeño, y los procesos de capacitación.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 33 de 49

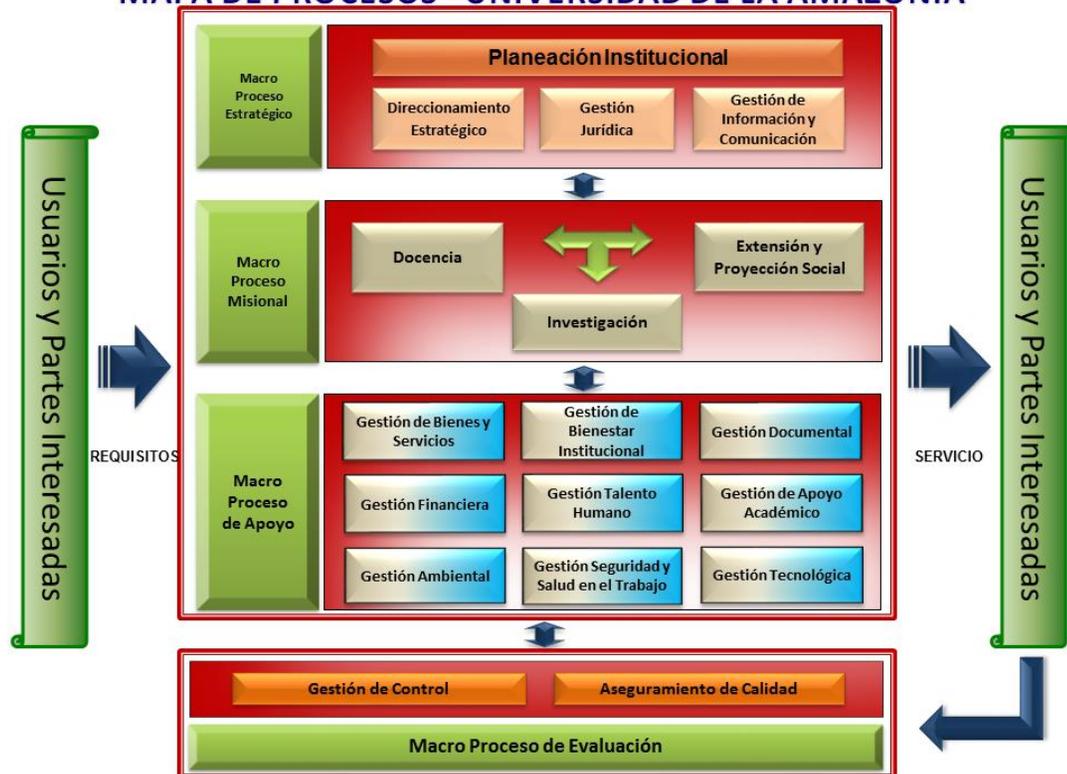
4.6 GESTIÓN POR PROCESOS

El SIGC se encuentra direccionado para funcionar bajo un enfoque a procesos; este enfoque identifica y gestiona de manera eficaz numerosas actividades relacionadas entre sí; permitiendo el control continuo que proporcionan los vínculos entre los procesos, así como sobre su combinación e interacción.

4.6.1 Modelo De Operación

El Modelo de Operación de La Universidad de La Amazonia está conformado por 4 tipos de macro procesos y 17 procesos; así: 3 procesos misionales, 2 procesos de evaluación, 3 procesos estratégicos y 9 procesos de apoyo, los cuales interactúan entre sí para atender las necesidades y requisitos del cliente a satisfacción.

MAPA DE PROCESOS - UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA



La Universidad de La Amazonia, adoptó el Mapa de Procesos en un esquema que integra los procesos de la Entidad y su interacción dentro del Sistema de Gestión Integrado, la cual se puede evidenciar a través de la caracterización en las entradas y salidas de cada proceso, como también en la Matriz de Información y Matriz de comunicación, de conformidad con los requisitos de la ISO 9001:2015 y MECI 2014.

En el Mapa se puede apreciar como entrada las necesidades y requisitos del cliente o usuarios, los tipos de procesos y la interacción de los mismos y como salida la satisfacción del cliente o partes interesadas.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 34 de 49

4.6.1.1 MACROPROCESO ESTRATÉGICO

- ✓ **Direccionamiento Estratégico:** Este proceso responde por los lineamientos que orienten de manera estratégica la gestión de la Institución, a través de los cuales se determine la asignación eficiente de recursos, la formulación de políticas, objetivos y proyectos estratégicos, que permitan cumplir con la Misión institucional y lograr la Visión de la Universidad.
- ✓ **Gestión Jurídica:** Es el proceso que agrupa todas las acciones de la Universidad tendientes al cumplimiento de la normatividad interna y externa.
- ✓ **Gestión de Información y Comunicaciones:** Proceso transversal en el cuál la comunicación como forma de relación humana es indispensable en toda organización. Proceso que garantiza la difusión de la información propia del quehacer Universitario a las partes interesadas y establecer un mecanismo que les permita a los usuarios determinar necesidades del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procesos estratégicos permiten fijar el horizonte, lineamientos y estrategias institucionales, constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación. Éstos son:

Proceso	Líder proceso	Objetivo	Alcance
Direccionamiento estratégico	Jefe de Planeación Consejo Superior - Rectoría	Definir las políticas, planes, programas y proyectos que direccionen la institución y logren la articulación entre los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación en la búsqueda del mejoramiento continuo y el cumplimiento de la misión institucional.	Inicia con la formulación de las políticas, planes, programas y proyectos y termina con el seguimiento a lo ejecutado vs lo planeado
Gestión jurídica	Secretario General	Garantizar la seguridad jurídica institucional	Cumplimiento de la normatividad vigente, desarrollo de actuaciones judiciales y finaliza con las decisiones judiciales.
Gestión de información y comunicación	Director de la Emisora	Garantizar la difusión de toda la información generada por la Universidad de la amazonia de forma que permita articular los esfuerzos de los servidores de la institución con los propósitos misionales, presentar información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la entidad a diferentes grupos de interés, recibir retroalimentación de la percepción por parte de los usuarios y divulgarla.	Inicia con la planeación, dirección, generación y manejo de la información institucional y/o la recibida por otras fuentes y termina con la comunicación o publicación de la misma, llevándola a todos los funcionarios y a la sociedad en general de manera clara, precisa y oportuna.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 35 de 49

4.6.1.2 MACROPROCESOS MISIONALES

- ✓ **Docencia:** Considerado como la función sustantiva de la Universidad que implica la realización directa de los procesos sistemáticos de enseñanza - aprendizaje, lo cual incluye el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación, de los procesos formativos y sus resultados y de otras actividades educativas dentro del marco del proyecto educativo institucional.
- ✓ **Investigación:** La investigación en la Universidad relacionada entre la Investigación Básica, Aplicada y Experimental.
- ✓ **Extensión:** Función sustantiva de la Universidad que tiene como finalidad propiciar y establecer procesos permanentes de interacción e integración con las comunidades locales, nacionales e internacionales, con el objetivo de asegurar su presencia en la vida social y cultural del país, contribuyendo en la comprensión y solución de sus principales problemas de la región, el País y el mundo.

Los procesos misionales proporcionan el resultado previsto por La Universidad en cumplimiento de su razón de ser; están directamente comprometidos con la creación de valor para los clientes externos de la Entidad.

Proceso	Líder proceso	Objetivo	Alcance
Docencia	Vicerrector Académico	Garantizar el proceso de formación integral del talento humano en los diferentes programas académicos de pregrado y postgrado.	Este proceso inicia con la definición de los programas académicos de pregrado y postgrado y culmina con la graduación de los profesionales formados en la institución.
Extensión Y/O Proyección Social	Coordinador de Extensión y Cultura.	Promover y proyectar los conocimientos y servicios producidos en la Universidad de la Amazonia, a través de articulación de áreas académicas e investigativas de la institución, como elementos de apoyo al desarrollo de los planes regionales, locales y sectoriales en beneficios de las Comunidades.	El proceso se inicia con un diagnóstico para encontrar las necesidades del entorno, las cuales contribuyan a la definición de estrategias que deben ser evaluadas según su impacto, lo cual conllevará al beneficio social.
Investigación	Vicerrector de Investigaciones	Generar, transformar, incentivar y transferir el conocimiento Científico.	Proceso visional y misional que empieza generando conocimiento científico y termina impactando el medio.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 36 de 49

4.6.1.3 MACROPROCESO DE APOYO

Este macro proceso es el que integra todos los procesos que sirven de apoyo a los Misionales, que articulan lo académico con lo administrativo y permiten desarrollar la función para la cual fue creada la institución. Está Integrado por los siguientes procesos:

- ✓ **Gestión de Bienes y Servicios:** Proceso mediante el cual se definen los bienes que requiere la institución para su normal funcionamiento, así como también los servicios que se deben contratar para que se cumpla la Misión de la Universidad.
- ✓ **Gestión de Bienestar Institucional:** Comprende todo lo relacionado con los procesos de integración universitaria, buscando siempre el mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes de la comunidad universitaria.
- ✓ **Proceso Gestión Documental:** Conjunto de actividades encaminadas a definir, unificar e implementar criterios y métodos para la administración y control de los documentos contenidos en cualquier tipo de medio.
- ✓ **Gestión Ambiental:** Considerado fundamental en la institución, porque tiene en cuenta los procedimientos que la institución debe cumplir en todos los procesos definidos, de tal manera que se explique de manera contundente el sello de la Política de Calidad, la cual en total correspondencia con la Misión especifican el Desarrollo Sustentable y Sostenible de la región amazónica como parte de los procesos de formación de nuestros estudiantes.
- ✓ **Gestión del Talento Humano:** Proceso que comprende el manejo de todo lo relacionado con el desarrollo y la administración del Talento Humano de la institución.
- ✓ **Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo:** Tiene el objetivo de mejorar las condiciones laborales y el ambiente en el trabajo, además de la salud en el trabajo, que conlleva la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados.
- ✓ **Gestión Financiera:** Proceso que considera todos los procedimientos para la elaboración del presupuesto, la gestión del recaudo, la gestión de egresos, la gestión contable y de costos, y la gestión de Informes.
- ✓ **Gestión de Apoyo Académico:** En este proceso se agrupan los principales servicios de las Unidades de apoyo académico de la Universidad. Estos servicios son: La Biblioteca, Los diferentes Laboratorios de la Universidad, El Consultorio Jurídico, El Centro De Conciliación, El Herbario, Museo de Historia Natural, Hogar de Paso de Fauna Silvestre, las Granjas, entre otros.
- ✓ **Gestión Tecnológica:** El proceso comprende la solicitud y análisis de requerimientos tecnológicos de la institución, ejecución de requerimientos que implica la asesoría a la Oficina de Compras, la programación de mantenimiento preventivo de hardware, redes y software, la evaluación y mejora del proceso.

Los procesos de apoyo proveen los recursos necesarios para la operación de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación en La Universidad de La Amazonia.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 37 de 49

Proceso	Líder proceso	Objetivo	Alcance
Gestión Ambiental	Coordinador De Gestión Ambiental	Realizar la evaluación, seguimiento y mitigación de los impactos ambientales significativos, generados por las actividades propias de la Universidad de la Amazonia	Inicia con la identificación y priorización de aspectos e impactos ambientales generados por las actividades propias de la Universidad, pasando por la implementación de los programas proyectos y/o actividades conducentes a mitigar, corregir, prevenir y/o controlar dichos impactos, hasta su seguimiento y evaluación.
Gestión Documental	Jefe Archivo Central	Desarrollo sistemático de los procesos archivísticos, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Universidad de la Amazonia desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.	Creación y/o recepción de documentación en la Universidad de la Amazonia, su mantenimiento, organización, traslado a archivo central y posterior eliminación o transformación
Gestión Financiera	Jefe División Financiera	Administrar y presentar la institución financiera, económica, social y ambiental de la Universidad de la Amazonia, a través de la aplicación eficiente y eficaz de los procedimientos establecidos por las áreas que la conforman para la planeación, análisis y toma de decisiones.	Inicia con la participación en la elaboración del plan de necesidades económicas por procesos, registro del presupuesto aprobado; y finaliza con la presentación de la situación financiera, económica, social y ambiental de la institución.
Gestión De Talento Humano	Jefe División De Servicios Administrativos	Velar por cumplir las necesidades y requerimientos de vinculación de personal al servicio de la universidad, para que se pueda lograr ofrecer un servicio de calidad y eficiencia	Inicia con la selección del personal, pasando por la contratación y afiliación prestacional, hasta el pago de nómina y la capacitación del personal
Gestión De Bienes Y Servicios	Vicerrectora Administrativa	Garantizar en forma oportuna los requerimientos del área académica y administrativa para la eficiente prestación del servicio.	Proceso de apoyo inicia con la identificación de las necesidades de elementos para cada dependencia tanto académica como administrativa, hasta llegar a la prestación del servicio en su fase final.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 38 de 49

Gestión De Bienestar Institucional	Jefe de división bienestar institucional	Brindar orientación, involucrar y proveer servicios de calidad a la comunidad universitaria y partes interesadas en las áreas de recreación, salud, arte y deporte, encaminando todas las actividades al desarrollo humano y a la mejora de la calidad de vida.	El proceso de gestión bienestar institucional inicia con la identificación de las necesidades de la comunidad universitaria y partes interesadas en las áreas de recreación, deporte, arte y salud, pasando por el desarrollo de actividades que fomenten y orienten hábitos y estilos de vida saludables hasta la evaluación y mejora de cada una de ellas.
Gestión De Apoyo Académico	Vicerrector de Investigaciones y Posgrados	Garantizar la investigación, en el desarrollo, creación y preservación de las especies, las prácticas académicas de los estudiantes a través del uso de los laboratorios, granjas, museos, herbario, serpentario y clínicas veterinarias.	Inicia con la solicitud de los servicios en cada uno de las unidades de apoyo (laboratorios, granjas, museos, herbario, serpentario y clínicas.) Y termina con la evaluación del servicio en cada una de ella.
Gestión Tecnológica	Coordinador Del Departamento De Tecnologías De La Información	Proporcionar soluciones a los servicios TI y brindar la gestión necesaria desde el punto de vista de las TIC, a las áreas que lo requieran mediante altos niveles de seguridad, confiabilidad y confidencialidad, garantizando la continuidad de la prestación de los servicios institucionales para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.	El proceso de gestión de los servicios TI en todas sus etapas: concepción del proyecto TI, Investigación, Capacitación, Soporte, monitoreo y puesta en producción de servicios TI de calidad, que cubran las necesidades de la institución y exigencias gubernamentales
Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo	Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo	Establecer planes, programas y proyectos que permitan fomentar las buenas prácticas laborales para garantizar la seguridad y salud en los trabajadores a partir de la prevención del riesgo y de la enfermedad de origen laboral.	Inicia con la identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicados a este proceso, seguido de la definición de planes, programas y proyectos y termina con los controles de los riesgos que pueden afectar la salud de los trabajadores para minimizar su impacto.

4.6.1.4 MACROPROCESO DE EVALUACIÓN

Gestión de Control: Es el proceso que define los procedimientos para el desarrollo del Control Interno de la universidad. Este proceso en esencia define los controles independientes del Sistema de Control Interno de la institución midiendo la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.

Aseguramiento de la Calidad: Es el proceso que de manera cuantitativa y/o cualitativa determina el cumplimiento y efectividad de políticas, estrategias, proyectos y procedimientos Institucionales.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 39 de 49

Los procesos de evaluación y control facilitan a La Universidad de La Amazonia realizar seguimiento de manera objetiva a su desempeño y mejora continua.

Proceso	Líder proceso	Objetivo	Alcance
Gestión De Control	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Realizar seguimiento al cumplimiento de la normatividad interna y externa que rige a la Universidad de la Amazonia	Proceso que inicia con la verificación del cumplimiento de las actividades de la entidad, su evaluación, seguimiento y mejora continua.
Aseguramiento De La Calidad	Jefe Oficina de Planeación	Administrar y asegurar que el Sistema Integrado de Gestión de Calidad sea planeado, documentado, implementado y evaluado con miras a lograr el mejoramiento continuo de la institución.	Este proceso se inicia con la planeación y organización del Sistema Integrado de Gestión De Calidad para terminar con la mejora continua de los procesos de la institución.

En la siguiente tabla se relacionan los diferentes procedimientos y su respectivo líder de proceso con nombre y cargo.

Procesos	Lider del Proceso	
	Cargo	Nombre
Direccionamiento Estratégico	Jefe de Planeación	Mauricio Alejandro Mendez Moreno
Gestión Jurídica	Secretario General	William David Grimaldo Sarmiento
Gestión Información y Comunicaciones	Director Emisora	Yenny Andrea Muñoz Correa
Docencia	Vicerrector Académico	Javier Martínez Plazas
Investigación	Vicerrector de Investigaciones	Juan Carlos Suarez
Extensión y Proyección Social	Coordinador Oficina Asesora de Relaciones Iner institucionales	Santiago Felipe Giraldo
Gestión Bienes y Servicios	Vicerrectora Administrativa	Edna Margarita Plazas Medina
Gestión Bienestar Institucional	Jefe Bienestar Institucional	Jose Luis Zapata
Gestión Documental	Jefe Archivo Central	William David Grimaldo Sarmiento
Gestión Ambiental	Coordinador Gestión Ambiental	Diana Katherine Lopez
Gestión Financiera	Jefe Division Financiera	Carolina Basto Trujillo
Gestión Talento Humano	Jefe División de Servicios Administrativos	Leila Isabel Gonzalez
Gestión Apoyo Académico	Vicerrector de Investigaciones	Juan Carlos Suarez
Gestión Tecnológica	Jefe de Departamento Tecnologías de la Información	Jesus Alberto Mazo
Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinación Seguridad y Salud en el Trabajo	Ruben Dario Lozano
Gestión del Control	jefe control interno	Jhon Jairo Vargas Silva
Aseguramiento de la Calidad	Jefe de Planeación	Mauricio Alejandro Mendez Moreno

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 40 de 49

4.6.2 Estructura Documental

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de la Amazonia incluye:

REQUISITO NORMA ISO 9001:2015	DOCUMENTOS
5.2. Política y 6.2 Objetivos de Calidad coherentes con la Misión institucional	La Política de Calidad y Objetivos de Calidad de la Universidad de la Amazonia adoptada mediante acuerdo del Consejo Superior No 22 del 24 de noviembre de 2008.
7.5 Información documentada requeridos por la Norma	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Calidad ✓ Procedimiento Elaboración y Ejecución del programa Anual de Auditorías Internas de Calidad ✓ Procedimiento de Acciones Preventivas o de Mejora ✓ Procedimiento de Acciones Correctivas ✓ Procedimiento de Tratamiento de las Salidas No Conformes ✓ Procedimiento de Control de Registros ✓ Procedimiento de Control de Documentos ✓ Norma Básica para la elaboración y codificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de la Amazonia.
4.4.1 a) 4.4.1 e) 4.4.2 Información documentada necesitados por la Universidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el Listado Maestro de Documentos se relacionan los documentos requeridos en el Sistema de Gestión de la Calidad. ✓ En las Fichas de Caracterización de Procesos se relacionan los objetivos, alcances, indicadores y documentos asociados a cada uno de los procesos. ✓ Información documentada como apoyo de procedimientos de cada uno de los procesos.
7.5.1 b) 4.4.2 Información documentada necesaria para la eficaz operación del SIGC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidades de la Dirección: Creación Comité de Calidad y definición representante de la Alta Dirección Resolución No 0682 del 23 de abril del 2007. ✓ Política y Objetivos de Calidad ✓ Matriz de Comunicaciones. ✓ Las Fichas Técnicas de los servicios. ✓ Formatos de cada uno de los procesos. ✓ Matriz de Indicadores de cada proceso. ✓ Acta de Revisión por la Dirección ✓ Plan de Auditorías Internas de Calidad. ✓ Acta de Auditoría Interna de Calidad ✓ Informe de Auditoría Interna de Calidad. ✓ Hoja de verificación de Auditoría Interna de Calidad ✓ Formato para reporte de no conformidades y observaciones de auditoría. ✓ Formato solicitud de correcciones y acciones correctivas. ✓ Seguimiento de las no conformidades. ✓ Solicitud para elaborar y modificar documentos. ✓ Resolución 0013 de 2017 Manual de Funciones y Competencias ✓ Tabla de Retención Documental (TRD): Tiempo de Retención del registro en el archivo de gestión y Disposición indica el destino que tendrá el registro concluido el tiempo de retención en el archivo de gestión.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 41 de 49

La Universidad de la Amazonia implementó, documentó y mantiene un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad en busca de la mejora continua, aprovisionando recursos e información necesaria para la operación y seguimiento de los procesos.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de la Amazonia, se evidencia en el Mapa de Procesos que muestra la interacción que existe entre sí.

El Manual de Calidad de la Universidad de la Amazonia, es el documento que contiene la Política y Objetivos de Calidad, la referencia de los documentos del SGC requeridos por la ISO 9001:2015 para el buen funcionamiento del ciclo PHVA de los procesos institucionales.

La Universidad de la Amazonia, mantiene éste Manual de Calidad para el manejo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con todos sus requisitos. Para que el SIGC, funcione de manera correcta se ha definido el procedimiento que controla los documentos del Sistema. PD-E-AC-01.

Los registros son los que proporcionan las evidencias de la conformidad con los requisitos establecidos para el desarrollo de los programas académicos de pregrado y postgrados, para lo cual se tiene definido el procedimiento PD-E-AC-02. Para la estructura de la documentación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, cabe señalar que ésta hace parte de la Política de Calidad y culmina con los registros, los cuales se convierten en las evidencias que soportan el SIGC.

En la estructura definida para la documentación del SIGC se determinaron once (11) categorías, las cuales se describen a continuación con la sigla respectiva:

DOCUMENTO	CODIGO
Manual de Calidad	MC
Otros Documentos	OD
Planes	PL
Mapa de Riesgos	MR
Normograma	NG
Caracterización de Procesos	CP
Procedimiento	PD
Formatos	FO
Fichas Técnicas	FT
Guías	GU
Instructivos	IN

Los documentos, registros y normatividad del SGC se encuentran consolidados en el Listado Maestro de Documentos, en el Listado Maestro de Registros y en el Normograma respectivamente, los archivos correspondientes están codificados y disponibles para consulta en la página WEB O INTRANET como documentos asociados del proceso de Gestión de Calidad y Mejoramiento.

La documentación en general del Sistema la administra la Oficina de Planeación de acuerdo con lo indicado en los procedimientos PD-E-AC-01 Procedimiento de control de cambios y PD- E-AC-02 Procedimiento para la administración y control de registros. Se determinó que los documentos vigentes del SIGC son los que se encuentran para consulta de todos los servidores públicos en

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 42 de 49

el Sistema Integrado de Gestión de Calidad en **Repositorio de Documentos**; de requerirse copia física del documento, ésta se entregará al solicitante como copia no controlada.

4.6.3 Políticas Operacionales

En el Código de Buen Gobierno y en acuerdos específicos del Consejo Superior Universitario, se encuentran definidas las políticas para la administración y gestión de la Entidad, éstas se constituyen en marcos de acción para hacer eficiente el desarrollo del Direccionamiento Estratégico, así como servir de guía de acción para la implementación de estrategias, planes, programas, procesos y actividades.

4.6.4 Controles

En el documento “*Mapa de Riesgos*” se han identificado y calificado la efectividad de cada control asociado a cada riesgo, así como también las actividades a desarrollar para eliminar, minimizar o controlar los riesgos identificados, según los requisitos del numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades y el seguimiento realizado según lo planificado en el PD-E-GC-01 Procedimiento para la evaluación y seguimiento del plan de manejo de riesgos de la Universidad de la Amazonia

4.6.5 Planificación y Administración de los Cambios Del SIGC

Para garantizar el mantenimiento, revisión y mejora continua en eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, La Universidad implementó el Proceso de evaluación de Aseguramiento de la Calidad, a cargo de la Oficina de Planeación.

En el proceso de Aseguramiento de la Calidad, se definieron los procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2015, entre ellos algunos son para administrar Los cambios que se requieran hacer al Sistema Integrado de Gestión de Calidad, así:

ORIGEN DE CAMBIOS	PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS	PROPÓSITO
Situaciones recurrentes encontradas en las auditorías internas	PD-E-GC-01 PD-E-GC-02	Evaluar de manera independiente los procesos y controles establecidos al interior de la universidad, así como el cumplimiento de la normatividad interna y externa que rige a la institución
Quejas y reclamos recurrentes realizadas por los usuarios	PD-E-AC-07	Asegurar la atención oportuna y eficaz de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y sugerencias presentadas por los usuarios, ante la Universidad de la Amazonia.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 43 de 49

Directrices resultado del proceso de planificación del Plan de Desarrollo	PD-S-DE-01	Elaboración, actualización y aprobación del Plan de Desarrollo institucional como herramienta de planeación, dirección y control direccionador de las políticas, proyectos y planes de acción en los campos Administrativo, Financiero y Académicos (Docencia, Investigación y Extensión)
Oportunidades de Mejora	PD-E-AC-03 PD-E-AC-04	Identificar, analizar y eliminar las causas de no conformidades potenciales y/o reales que se presenten en los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (S.I.G.C) de la Universidad de la Amazonia, para evitar o controlar su ocurrencia.
Acciones resultados de la Revisión por la Dirección.	PD-E-AC-09	Revisar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, por parte de la alta Dirección de la Universidad, con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.

Cada uno de los cambios que se deban realizar se planificará de acuerdo a lo definido en el Procedimiento para la toma de acciones preventivas o de mejora PD-E-AC-03

4.6.5.1 Control de Documentos y Registros

Los procedimientos (PD-E-AC-01 y PD-E-AC-02) tienen por objeto efectuar el control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con el fin de asegurar la disponibilidad de la versión vigente de los documentos aplicables y facilitar el acceso a éstos cuando se requiera. Aplica también para el control de los documentos externos, referidos éstos a la normatividad que es aplicable y utilizada directamente por los procesos.

La creación, modificación, identificación, descripción, distribución, control de cambios, conservación y disposición están definidos en el OD-E-AC-01.

4.6.5.2 Control de las Salidas No Conformes

El Sistema de Gestión de Calidad, establece el procedimiento de Tratamiento de las salidas no conformes, en el cual se definen las acciones a desarrollar en caso de que el servicio presente una salida no conformidades. Este procedimiento (PD-E-AC-05) se orienta a identificar, controlar y dar tratamiento a la salida no conforme (SNC) que resulte de no cumplir los requisitos establecidos para los mismos en la ficha técnica de producto y documentos asociados que le apliquen. Su implementación corresponde a los procesos misionales que entregan directamente los productos y servicios al cliente tanto interno como externo.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 44 de 49

4.6.5.3 Auditorías internas de calidad

Con los procedimientos (PD-E-GC-01 y PD-E-GC-02) se estandariza la forma como se deben realizar las auditorías internas de calidad a los procesos, con el fin de determinar mediante evidencia objetiva el cumplimiento con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado, así como su eficiencia, eficacia y efectividad. Inicia con la selección de los auditores internos de calidad y finaliza con el informe de auditoría que soportan las el trabajo realizado al final de la ejecución del programa anual de auditorías.

4.6.5.4 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

Las acciones correctivas se realizan de acuerdo al procedimiento PD-E-AC-04 con el objetivo de eliminar las causas de las no conformidades. Las acciones preventivas se realizan de acuerdo al procedimiento PD-E-AC-03 con el objetivo de prevenir que ocurran o vuelvan a ocurrir no conformidades en los diferentes procesos.

Con estos procedimiento (PD-E-AC-03 y PD-E-AC-04) se describen las actividades que se deben desarrollar para tomar acciones que eliminen las causas de no conformidades reales o potenciales en el desarrollo de las actividades de La Universidad de La Amazonia y prevenir que vuelva a ocurrir, así como evaluar los aspectos que permitan desarrollar actividades de mejora en cada uno de los procesos. Inicia con la revisión y análisis de las fuentes que generan acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora y finaliza con la verificación de la efectividad de las acciones tomadas para eliminar la no conformidad y lograr el mejoramiento continuo del proceso.

El Sistema de Gestión de Calidad a través del Proceso de Aseguramiento de la Calidad y Gestión del Control, planifica y ejecuta las actividades de evaluación y seguimiento necesarias para demostrar y asegurar la conformidad del servicio y su eficacia en forma continua. Se presenta un resumen de las actividades enmarcadas en este propósito y sus resultados.

ACTIVIDADES	DOCUMENTO ASOCIADO	FRECUENCIA	RESULTADO
Realizar la revisión periódica al Sistema de Gestión de la Calidad, por parte de la Dirección	Procedimiento para la Revisión del SGC por la Dirección.	Anual	Acta de revisión del sistema de gestión de la Calidad. Plan de mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
Aplicar encuestas de satisfacción del usuario, tabular y analizar los resultados. De acuerdo a este análisis evaluar la necesidad de iniciar acciones de mejora.	Formato Encuesta de evaluación y Satisfacción del Usuario	Anual	Informe de resultados de evaluación de la satisfacción del usuario Plan de mejoramiento.
Programar y realizar auditorías internas de Calidad	Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad	Programación Anual y ejecución según programa	Informes de auditoría interna de calidad y de seguimiento. Plan de mejoramiento
Realizar seguimiento y medición de los procesos y sus servicios	Matriz de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad	Seguimiento Según frecuencia del indicador.	Informe del comportamiento de los indicadores.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 45 de 49

El Representante de la Dirección debe realizar seguimiento a los Servicios No Conformes adscritos a sus procesos.	Procedimiento para el control de las Salidas No Conformes	Mensual	Registro de las correcciones tomadas sobre los servicios no conformes detectados
El Representante de la Dirección debe identificar no conformidades reales o potenciales que ameriten emprender acciones correctivas o preventivas. También debe identificar oportunidades de mejora para hacer más eficiente el desempeño de los componentes del SGC	Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora	Según requerimiento del Representante de la Dirección	Registros de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.
El comité de Calidad a través del representante de la Dirección efectúa análisis y seguimiento al comportamiento del SIGC para garantizar la mejora continua	Procedimiento para la mejora continua del SIGC	Trimestral	Consolidados de indicadores, acciones de mejora, informes de resultado, actas.

4.6.6 Medición Del Sistema Integrado De Gestión De Calidad

El SIGC se monitorea y mide a través de indicadores de gestión definidos para los procesos, los cuales de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001:2015 se componen de tres (3) tipos de indicadores; eficacia, eficiencia y efectividad.

El cuadro de mando es un instrumento que apoya al proceso de Gestión de Calidad y Mejoramiento para el seguimiento, evaluación y toma de decisiones con base en hechos y datos. Estará disponible en los archivos del proceso que mantiene la Oficina de Planeación.

Otro mecanismo que le permite a la Universidad de la Amazonia el fortalecer y controlar la medición del SIGC es la práctica de la autoevaluación, este mecanismo evalúa los controles y monitorea la gestión de la Entidad a través de la medición de los resultados generados por los procesos, evaluando su diseño y aplicación en un periodo de tiempo determinado. Lo anterior, es insumo para que el proceso de Gestión de Control de manera independiente verifique la coherencia y aplicación de los elementos de control del Sistema de Control Interno por parte de los servidores públicos en cada uno de sus procesos y su incidencia en la gestión institucional.

4.6.7 Mejoramiento Continuo

La aplicación de la política y objetivos de calidad, los análisis de datos, los resultados de las auditorías y las revisiones por la dirección generan mejora continua en los diferentes procesos institucionales; porque según los resultados, se generan planes de mejoramiento por procesos o institucional, cuando amerite.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 46 de 49

En cumplimiento del principio de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad, La Universidad de la Amazonia ha establecido instrumentos para planificar y ejecutar los planes de mejoramiento en los tres niveles que establece el MECI; estos instrumentos relacionan las actividades que se deben adelantar con el propósito de eliminar las brechas detectadas a nivel de cada servidor público, de cada proceso y a nivel institucional, esta información queda plasmada en:

- ✓ El Plan de Mejoramiento Individual que lo lidera el Proceso de Gestión de Talento Humano. Se soporta con la evaluación del desempeño y competencias
- ✓ Los Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional se encuentran a cargo del proceso del responsable de cada proceso y su monitoreo y seguimiento al proceso Gestión de Control. Se fundamentan en las acciones correctivas, preventivas y de mejora producto de las diferentes fuentes de seguimiento y evaluación de la gestión.

4.6.8 Enfoque Al Cliente Y Partes Interesadas

La Universidad de La Amazonia a través del SIGC fortalece el principio del Sistema de Gestión de la Calidad relacionado con el enfoque hacia el cliente tanto interno como externo, para asegurar que sus necesidades y requisitos legales y reglamentarios estén determinados y se cumplan. Se aprovechará para este fin la información relacionada con la percepción del cliente respecto del cumplimiento de sus requisitos por parte de la Entidad, la retroalimentación de la rendición de cuentas, la atención de quejas y reclamos, derechos de petición, entre otros.

Cada uno de los procesos definidos en el mapa de procesos de la Universidad de la Amazonia, que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, determina a través de los procedimientos los pasos a seguir con el objetivo de cumplir con los requisitos en la prestación del servicio, teniendo en cuenta factores como, la oportunidad en la prestación del servicio, la normatividad interna y externa y las particularidades de algunos procesos.

La Universidad revisa los requisitos relacionados con los procesos establecidos en el Mapa de Procesos del SIGC, periódicamente antes de la prestación del servicio, asegurándose que se tiene claridad absoluta de los requisitos en la prestación del servicio, capacidad instalada, acuerdos con los usuarios.

Cuando se presenten cambios que sean necesarios y que de alguna manera impacten el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, el Representante de la Dirección presentará un plan de mejoramiento con el propósito de solver estas situaciones.

Este plan debe contener: razones del cambio, actividades a realizar, responsables, recursos y plazos de ejecución.

4.6.8.1 Comunicación con el usuario

Como herramientas para llevar a cabo la comunicación con los usuarios se tienen la Página WEB Institucional “www.udla.edu.co”, la Emisora Cultural “Universidad de la Amazonia Estéreo 98.1 FM”, el correo electrónico, El Periódico Construyendo Región, Programa emitido por el canal local

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 47 de 49

de televisión TV5 “Universidad Región y Desarrollo”, vía telefónica, correspondencia interna y atención personalizada.

De igual manera se cuenta con la Oficina de Atención al Usuario, y el procedimiento para la atención de Quejas y Reclamos.

En aras de rendir cuentas a la comunidad universitaria y a la sociedad en general la universidad realiza periódicamente Audiencias Públicas, en las cuales existe interacción directa con la comunidad.

Como medida de control la Universidad de la Amazonia, anualmente se realiza la encuesta de satisfacción del usuario.

4.6.8.2 Seguimiento y medición de los procesos y del servicio

Con el objetivo de realizar el seguimiento a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la Universidad de la Amazonia, establece los Planes Operativos Anuales, en los que se planifica el desarrollo del proceso para el año. Estos planes son evaluados cada semestre.

De igual manera se hace seguimiento y medición a los procesos en las Revisiones por la Dirección.

Cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad, hace el seguimiento y medición del servicio en lo que le corresponde.

Siempre antes de prestar el servicio se verifica que se cumplan todos los requisitos previamente establecidos.

4.6.8.3 Realización y análisis de datos del servicio

Con el propósito de consolidar el Sistema de Gestión de Calidad, la Universidad de la Amazonia consolida y analiza los datos de satisfacción del usuario, conformidad de los requisitos del servicio y la información de cada uno de los procesos.

El logro de los objetivos institucionales se garantiza a través de la planeación institucional y más específicamente en la ejecución del Plan de Desarrollo Institucional, materializado en el Plan Operativo Anual de Inversiones, en su ejecución y en su evaluación periódica. Además a través de las auditorías Internas de Calidad y Revisiones por la Dirección, que permiten evidenciar los avances o atrasos en los procesos.

4.6.8.4 Diseño y desarrollo

La Universidad de la Amazonia, planifica el diseño y desarrollo de los programas académicos nuevos y la aprobación de los Planes de Estudios. Esta planeación se hace desde las Facultades con la definición de docentes responsables a través de las labores académicas.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 48 de 49

Los elementos de entrada en el diseño y desarrollo de los programas nuevos son los estudios de mercado, las solicitudes de la comunidad regional y los estudios de pertinencia de los nuevos programas para la región. Los elementos de entrada para las actualizaciones de los Planes de Estudio de los programas académicos, son las evaluaciones realizadas por los docentes y directores de los programas, a través de los Comités de Currículos.

Los resultados del diseño y desarrollo de los Programas académicos son los documentos que estructuran toda la información requerida por el Ministerio de Educación para la creación de un programa. Las reformas curriculares tienen como resultado los acuerdos del Consejo Académico en los que se aprueba el nuevo Plan de Estudios.

Se hacen las revisiones pertinentes de los diseños y desarrollos a través de los Comités de Currículos, Consejos de Facultad y Consejo Académico, previa revisión del Comité Central de Currículo y Evaluación.

Se hace de acuerdo a lo establecido en la planificación verificando el cumplimiento de los requisitos acordes con las necesidades de la institución.

La validación de la planeación del diseño y desarrollo a nivel interno, de los programas académicos nuevos se hace a través del Consejo Académico y Consejo Superior y a nivel externo se hace por parte del Ministerio de Educación. Para el caso de los Planes de Estudio se hace a través del Consejo Académico.

El control de cambios en el diseño y desarrollo de las dos actividades referenciadas se hace a través del Consejo Académico.

4.6.8.5 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La adquisición de los productos y/o servicios que la Universidad requiere contratar se hacen de acuerdo a los procedimientos realizados en el proceso de Gestión de Bienes y Servicios y a lo normalizado el Manual de Contratación Acuerdo 12 de 2014 y Acuerdo 03 de 2014. La selección y seguimiento de los proveedores se establece de acuerdo al tipo de contratación y según los lineamientos del manual de contratación.

4.6.8.6 Validación de los procesos de la prestación del servicio

La validación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de la Amazonia, se hace a través de la aplicación de la normatividad tanto interna como externa a la que se ajusta la institución.

4.6.8.7 Identificación y trazabilidad

Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, identifican y dan trazabilidad al servicio a través de los registros, los cuales se evidencian en el listado maestro de registros de cada proceso.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: MC-E-AC	VERSIÓN: 10	FECHA: 2018-03-03	PÁGINA: 49 de 49

4.6.8.8 Propiedad del usuario

Son propiedad del usuario los documentos proporcionados por él mismo, requeridos para la prestación del servicio. Estos documentos son identificados con un número y son salvaguardados en los archivos de la institución definidos para ellos y a éstos solo tienen acceso los funcionarios contratados para tal fin.