

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC.

**UNIDAD TÉCNICA PARA EL
DESARROLLO PROFESIONAL-UTEDÉ.**



UNIDAD TÉCNICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL
NIT: 800.124.023-4

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

INTRODUCCIÓN

LA UNIDAD TÉCNICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL-UTEDÉ, ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, cuenta con un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC-UTEDÉ), el cual se considera como el conjunto de políticas, lineamientos, procedimientos y acciones que se articulan con el fin de asegurar la calidad de la institución y de sus programas, logrando contribuir al crecimiento y desarrollo de la Institución. Además este sistema permite efectuar ejercicios de autoevaluación constante, mediante el cual la Institución alcance autorregularse, diseñar y desarrollar sus acciones como resultado de este ejercicio para la mejora continua y proceder a evaluar mediante indicadores, el grado de avance de la calidad académica e institucional, los resultados de aprendizaje de los estudiantes y el impacto de la institución en su contexto, mediante el compromiso de los diversos actores de la comunidad académica orientado a la mejora continua y generando una cultura de calidad Institucional.

El presente manual evidencia y detalla el proceso de implementación y ejecución del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC-UTEDÉ adoptado por la Institución mediante Resolución Rectoral 2603 de 2022, como un mecanismo que articule el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, El sistema de aseguramiento ISO 9001:2015, ISO: 45001:2018, ISO14001:2015, el Decreto 1072 del 2015, la resolución 1111 del 2017, el sistema de aseguramiento de la Calidad Académica la Resolución 0312 del 2019, el Decreto MEN 1330 de 2019 y el sistema de acreditación en alta calidad académica y el Acuerdo CESU 002 de 2020. A demás los sistemas de información, los mecanismos de autorregulación, el desarrollo de evaluaciones sistemáticas y los planes de mejoramiento que den respuesta a las exigencias de la educación superior. De manera que se visualice el alcance del Sistema, los procesos involucrados, el compromiso de la dirección y la responsabilidad de todos y cada uno de los cargos que contribuyen a su implementación y sostenimiento.

El manual se encuentra a disposición de los usuarios y ciudadanía general, en la página Web de la Institución; por lo tanto, como Rector de la Institución invito a toda la comunidad académica para que asumamos en equipo el compromiso de mantener nuestro sistema en el tiempo, de manera proactiva y sostenible.

Gustavo Adolfo Rubio Lozano
Rector.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

Contenido del Manual:

Este manual incluye:

- ✓ Contexto Normativo Calidad en IES.
- ✓ Condiciones Generales del Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC UTEDEÉ
- ✓ La presentación de la institución (Misión, Visión, Reseña Histórica)
- ✓ La descripción del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad partiendo desde su alcance y justificación hasta su conformación documental e interacción de la misma.
- ✓ La parte documental conformada por Procedimientos generales (Requisitos de las normas), Procedimientos específicos, Programas y Registros; que permiten cumplir con la Misión, la Visión, la Política y Objetivos tanto institucionales como los que aplican a los procesos.
- ✓ De acuerdo al contenido definido, garantizamos como institución que nuestro SIAC satisface las necesidades y expectativas de nuestros clientes-usuarios y partes interesadas con eficiencia, eficacia y efectividad.

1. CONDICIONES GENERALES SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC.

1.1 Contexto normativo:

Con base en lo dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional, en el Decreto 1330 de julio 25 de 2019, que en sus primeros considerandos señala: Que de conformidad con el inciso 5° del artículo 67 de la Constitución Política de Colombia, corresponde al Estado velar por la calidad de la educación. Que la Ley 30 de 1992, establece en su título primero, que le corresponde al Estado velar por la calidad del servicio educativo mediante el ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la educación superior, para garantizar la calidad, el cumplimiento de sus fines, la mejor formación ética, intelectual y física de los educandos y la adecuada prestación del servicio. Que el literal c) del artículo 6° de la Ley 30 de 1992 dispone como objetivos de la educación superior y de sus instituciones “prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos”. Que la calidad de la educación superior debe ser vista de forma integral, por lo tanto, las normas que este Decreto reglamenta se circunscriben a las disposiciones de la Ley 1188 de 2008, “por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones”, en armonía con lo consagrado en la Ley 30 de 1992.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC **Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022**

Con esto, la calidad de la educación superior debe ser vista de forma integral, considerando aspectos como: la diversidad, el gobierno universitario, los resultados académicos, los medios y procesos empleados; la infraestructura institucional, las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución.

Asimismo, el Decreto 1330 de 2019 en su artículo 2.5.3.2.1.2. Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, lo define como:

“el conjunto de instituciones e instancias definidas por el marco normativo vigente, que se articulan por medio de políticas y procesos diseñados, con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas; promueve en las instituciones los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad.”

De donde se destacan la necesidad de promover los mecanismos de autorregulación y autoevaluación al interior de cada una de las Instituciones, fortaleciendo los sistemas internos de aseguramiento de la calidad – SIAC-. También se hace énfasis en que las instituciones deberán contar con dicho sistema interno de aseguramiento de la calidad - SIAC-, que atienda los distintos niveles de complejidad y diversidad de las instituciones. La Autoevaluación y la Autorregulación en el contexto de la Educación Superior.

Los conceptos de Autoevaluación y Autorregulación aparecen de manera reiterada en el marco normativo de la Educación Superior asociado al Registro Calificado y la Acreditación de Alta Calidad en Colombia; y con frecuencia acompañados del concepto de «cultura» para invocar la necesidad y responsabilidad que tienen las IES del país en la apropiación e incorporación, a los procesos cotidianos, de la Autoevaluación y la Autorregulación como garantes del Aseguramiento de la Calidad Institucional y de los programas académicos, en tanto se considera que desde allí es posible generar un «espíritu crítico y constructivo de mejoramiento continuo». Sin embargo, aunque el concepto de Autoevaluación puede ser encontrado desde la ley 1188 de 2008, el concepto de autorregulación comienza a tomar fuerza con la entrada en vigor del Decreto 1330 de 2019 y del Acuerdo CESU 02 de 2020, a la par que se reconoce la importancia de comprender la calidad desde la naturaleza jurídica, la tipología, el carácter, la identidad y la misión de las instituciones.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

Mientras que la Autorregulación puede ser entendida como el conjunto de esfuerzos sistemáticos que permiten organizar pensamientos, sentimientos y acciones al logro de los objetivos propios (Sumerjan, 2000); la Autoevaluación puede entenderse como un proceso evaluativo «que se realiza por los propios actores de los procesos objeto de evaluación» cuya información resultante se convierte en insumo importante para trazar acciones de fortalecimiento y para la toma de decisiones oportunas para el curso del proceso evaluado. En este sentido, mientras que el primero involucra el conjunto de mecanismos que permiten asegurar el logro de la calidad educativa; el segundo se ubica como uno de los mecanismos que pertenecen a dicho conjunto, estableciendo así una relación estrecha entre la autorregulación y la autoevaluación, donde la primera, permite organizar un conjunto de mecanismos para el autocontrol de los procesos institucionales, y la segunda, se constituye en uno de esos mecanismos; tanto la autorregulación como la autoevaluación son elementos fundamentales de los SIAC en cuanto se pueden desplegar desde los procesos académicos y/o administrativos. Para el caso de la acreditación de alta calidad en Colombia, el Acuerdo CESU 02 expresa que los procesos de autorregulación en las instituciones pueden evidenciarse cuando estas garantizan que “la proyección de sus planes y políticas académicas que se asocian al currículo, resultados de aprendizaje, créditos y actividades; sus políticas de gestión institucional y bienestar; y sus políticas de investigación, innovación y creación, así como la ejecución de estas, se enmarcan en los límites dados por su identidad, misión y tipología y el marco normativo colombiano”. Por otra parte, aunque existen diferentes maneras de comprender la autoevaluación, en lo que se refiere a la educación superior, el Ministerio de Educación Nacional a través de su normativa, lo ha definido como «el proceso de reflexión interna que llevan a cabo las instituciones, en el marco de su autonomía, que les permite identificar sus avances, retos y aspectos por mejorar de sus procesos académicos, administrativos, logísticos y de proyección con la comunidad». Considerando, además, que esta sería «la forma objetiva como la IES manifiesta su compromiso constante con el mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior de país y, por tanto, con una oferta educativa pertinente con los entornos sociales y naturales y coherente con sus finalidades y sus proyectos educativos».

De aquí que, teniendo en cuenta la diversidad y naturaleza de las IES, es preciso reconocer la pertenencia de las IES a un SAC y que al interior de estas se deben conformar SIAC como mecanismo para garantizar la consecución de sus objetivos misionales bajo principios de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento.



UNIDAD TÉCNICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL
NIT: 800.124.023-4

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

Definición de calidad para el SAC:

Aunque su significado tiene múltiples acepciones, se trata de un concepto que, por lo general, está asociado a la satisfacción de clientes o usuarios sobre un bien, servicio o producto adquirido, al considerar que este cumple con los requisitos y características prometidas por quien lo ofrece y las esperadas y exigidas por quien lo adquiere. El concepto de calidad más universal, según la Real Academia de la Lengua Española, se refiere a «propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor». El Instituto Alemán para la Normalización, lo define como “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas”, y agrega que para que esto se cumpla, es necesario identificarlas y definirlas.

En el marco de la Educación Superior-ES-, el concepto aparece ligado al compromiso que tienen el Estado y las instituciones de ofrecer un servicio público de calidad a la sociedad, para garantizar el desarrollo de las potencialidades del ser humano de manera integral. De tal manera que, en el Capítulo II de la ley 30 de 1992 (Ley que organiza la Educación Superior en Colombia), se deja consignado como uno de los objetivos de la Educación Superior y sus instituciones, la prestación de un servicio de calidad a la comunidad; y adicionalmente, se enuncian algunos aspectos que permiten establecer unos parámetros para la identificación de la calidad de dicho servicio “los resultados académicos, los medios y procesos empleados, la infraestructura institucional, las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y las condiciones en que se desarrolla cada institución”.

En la regulación actual de nuestro país, en materia de ES, el Registro Calificado como requisito obligatorio y habilitante para las instituciones y su oferta académica, busca garantizar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad en la prestación del servicio; mientras que la Acreditación de Alta Calidad, brinda un reconocimiento público por la prestación de un servicio óptimo o de excelencia, al que pueden optar las instituciones de manera voluntaria. Ambas perspectivas para medir y evaluar la calidad de los programas y las instituciones se encuentran debidamente reguladas y contemplan de manera explícita los parámetros e indicadores que permiten determinar el nivel de cumplimiento de dicha calidad: para el registro calificado aparecen como Condiciones de Calidad en el Decreto 1075 del 2015 y para La Acreditación como Factores en el Acuerdo CESU 02 de 2020. Sin embargo, es importante resaltar que ambas regulaciones coinciden en comprender el concepto de calidad como:

(...) el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, contruidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales,

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

culturales y ambientales que permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión. Esta definición otorga al concepto de calidad unas características propias que implican la transformación o evolución constante y la participación de los diferentes actores, en un contexto donde la identificación y apropiación de dichos referentes pretende garantizar la satisfacción de las demandas, no solo del estudiante como beneficiario directo del servicio, sino de la comunidad en general y el contexto que la rodea. El reconocimiento de la alta calidad, en ese sentido, se relaciona con la capacidad institucional de transformación, “dada por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del programa académico o a la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología de la institución, y el modo en que presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados”. (CESU 02, Art. 2).

Otros Referentes de Calidad aplicables a las IES

Es importante evidenciar que existen otros referentes de calidad que también le son aplicables, en función de los servicios y procesos que se llevan a cabo en las IES, entre los que se encuentran: la ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- para las IES del Sector Público; dichos referentes de gestión han sido implementados en las IES de forma voluntaria u obligatoria (IES públicas) por contar éstos con una divulgación a nivel internacional y nacional de ser las herramientas para que las instituciones y en general, cualquier empresa, den garantía de la gestión en beneficio de sus clientes, beneficiarios y partes interesadas y les permita contar con reconocimientos externos de posicionamiento nacional e internacional.

Para dar respuesta a los referentes nacionales de calidad en el SAC y así mismo, a los estándares internacionales de la ISO 9001 o los parámetros del MIPG para las IES públicas, las IES han constituido SIAC y a su vez modelos de gestión de calidad -SGC de forma independiente y desarticulada; administrados éstos muchas veces por instancias independientes, que han generado duplicidad de instrumentos y sobre carga laboral para quienes deben operatizarlos. Por ello es importante reconocer la naturaleza de los referentes de calidad y como a través de su entendimiento y comprensión, se puede apropiar los conceptos para armonizarlos y articularlos en pro de dar respuesta bajo un único conjunto de evidencia.

La ISO 9001:2015, como norma internacional, define estándares de calidad para cualquier organización de carácter público o privado; define, también, la adopción de un sistema de gestión de calidad al interior de las organizaciones, el cual es reconocido como la base para que cualquier empresa elabore un sistema, como ese conjunto de

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC **Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022**

elementos interrelacionados que le permita, a las organizaciones, garantizar la satisfacción del cliente y la implementación de mejoras en pro de su sostenibilidad y crecimiento.

Esta norma internacional, emplea el enfoque basado en procesos, que incorpora el ciclo de mejora continua: planear, hacer, verificar y actuar, P-H-V-A, y un enfoque basado en riesgos. El cual permite planificar y orientar la dinámica institucional a través de una mirada de procesos y la interacción entre los mismos.

La norma está dividida en capítulos, los cuales, desde el capítulo 4 hasta el capítulo 10 plantea requisitos de obligatorio cumplimiento bajo una estructura de alto nivel; que de evidenciar su cumplimiento les permite optar por certificaciones de calidad bajo entes Certificadores. Estos capítulos con carácter de obligatorio cumplimiento están definidos desde la comprensión de la naturaleza de la organización, su contexto y diversidad; el liderazgo y compromiso de los actores de la institución; el análisis de los riesgos (incertidumbres) para la planificación, la definición de los objetivos y la planificación global de la Institución; la gestión de los recursos y las actividades de apoyo; la realización de la actividad misional de la institución desde su diseño (programas académicos y demás actividades sustantivas) hasta su control; el seguimiento y la evaluación continua como ejercicio reflexivo interno y el mejoramiento continuo como principio de autorregulación.

Por otro lado, el MIPG, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para las Entidades del sector Público, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio; el MIPG también está orientado bajo un enfoque por procesos y el principio de mejora continua: P-H-V-A.

El MIPG, está definido, en 3 componentes: de institucionalidad, de operación y de evaluación; en donde a través del componente de operación se establecen 7 dimensiones y en estas 19 políticas, que a través de su implementación, les permite a las instituciones públicas reconocer sus procesos y generar los impactos deseados para lograr un desempeño institucional que generan valor público; y que a través del componente de evaluación le permita al Estado evaluar el avance de la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

Articulación de los Referentes:

A través del reconocimiento del SAC y el SIAC como los referentes de gestión que deben regir las IES en pro de garantizar la calidad de sus actividades sustantivas para todos sus grupos de interés, las instituciones deben establecer una dinámica de gobernanza que les permita realizar los ejercicios de planeación, autoevaluación, autorregulación y mejoramiento con transparencia, que integre la académica con la administración y contar con la estructura organizacional que les permita la eficacia y eficiencia de los recursos con los que cuenta.

En complemento a lo expuesto previamente, la dinámica de gobernanza parte por establecer el modelo organizacional que les permitirá cumplir con su horizonte estratégico, y así mismo, establecer la cadena de valor con la que dinamizan las actividades sustantivas. Dicha mirada, bajo un enfoque por procesos, está inmersa en la definición del SIAC, cuando éste define que el sistema interno debe prever los momentos de planeación, implementación, seguimiento, evaluación y mejoramiento (PHVA) de las labores académicas, formativas, docentes, culturales, científicas y de extensión, y el desempeño de los estudiantes, egresados, profesores y demás integrantes de la comunidad institucional.

Es así como se identifica que el SIAC tiene elementos comunes que se han considerado en modelos de calidad de corte internacional como la ISO 9001 y a nivel nacional como el MIPG para las entidades públicas; y que, como IES, se han implementado de forma independiente y desarticulada del SAC que rige para las entidades de educación superior a nivel nacional. Por lo anterior, reconociendo que los principios y propósitos que rigen los modelos de calidad son los mismos, se pueden generar elementos armonizadores y articuladores que optimizan la gestión de las IES en fin último del logro de sus objetivos institucionales.

Ese elemento armonizador y articulador entre los modelos de calidad, corresponde al enfoque por procesos; en donde a través de la gestión de éstos se le da respuesta a los requisitos y lineamientos que los diferentes modelos orientan para el logro de los fines últimos de las instituciones y la satisfacción de sus partes interesadas.

En este sentido, el presente documento constituye los lineamientos con el que se implementa y ejecuta la integración del Sistema Integrado de Calidad SIG, bajo parámetros ISO y el SIAC, creado y desarrollado por la institución bajo los parámetros del CESU y el MEN, con el objetivo de que ambos sean constitutivos de las orientaciones de calidad y de gestión de calidad para esta y cómo la articulación entre los requisitos de ambos modelos le permite a la UTEDÉ alcanzar sus objetivos institucionales.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

1.2 Objetivos del Manual:

- ✓ Describir la conformación de nuestro Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC-UTEDÉ
- ✓ Ser un medio de consulta como estrategia de entendimiento, análisis y mejora.
- ✓ Evidenciar la mejora continua de la gestión de nuestra institución a través de la Construcción e implementación de nuestro Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC.

1.3 Control, Divulgación, Revisión y Actualización:

El Manual del SIAC-UTEDÉ “Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC” código MCI-SIGCT-012 como parte de la estructura documental del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC, se administra a través de los lineamientos establecidos en el procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros PG-CODR-001. El presente Manual será revisado y ajustado como mínimo cada año, siendo aprobado por el rector de la institución.

1.4 Alcance del Documento:

El Manual del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC-UTEDÉ aplica a las normas tomadas como referencia para construir nuestro sistema, a saber:

Norma NTC-ISO 9001:2015; NTC-ISO 14001:2015; NTC-ISO 45001-2018; Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Decreto 1072 del 2015/Resolución 0312 del 2019, Resolución MEN 014466 25 JUL 2022 lineamientos para la detención de la violencia de género y detención de cualquier tipo de discriminación, Referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de Discriminación del MINISTERIO DEL INTERIOR (SGND), Decreto MEN 1330 de 2019, reglamentado mediante las Resoluciones 021795 19 nov 2020, 15224 de mayo 2020; y el Acuerdo CESU 002 de 2020.

A todos los procesos referidos en nuestro mapa de procesos MP-SIGCT-002, así:

- **Procesos de Alta Dirección:** Rectoría, Vicerrectoría academia, Secretaría General.
- **Procesos Misionales:** Docencia y Redes de conocimiento, Gestión de la Investigación-Estudios y Creación, Gestión de la Extensión- Promoción Social y Vinculación con la comunidad.
- **Procesos Sustantivos:** Bienestar Universitario y NO Discriminación (Subprocesos: Psicología, Enfermería, Acondicionamiento Físico), Gestión del

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

Talento Humano, Gestión Financiera y de Recursos Físicos (Subprocesos: Contabilidad, Compras y Almacén, Tesorería), Gestión de Infraestructura física-Tecnológica e Informática(Subprocesos: Biblioteca, Comunicaciones alternativas), Registro y control académico, Planeación y Calidad Institucional (Subproceso: Autoevaluación-Calidad Académica), Subprocesos (Gestión documental, Atención al ciudadano y ventanilla única)

- Evaluación: Seguimiento y Medición - Control Interno.

Ver esquema Mapa de procesos: MP-SIGCT-002 Versión 10 Fecha 30/06/2015

1.5 Exclusiones:

La UTEDÉ declara no tener exclusiones con respecto al sistema integrado de gestión implementado con base a las normas referidas en el alcance.

1.6 Postulados del Sistema interno de Aseguramiento de la Alta Calidad:

Para dar soporte a toda a la estructura del SIAC, la Institución de Educación Superior, establece los siguientes postulados:

- Adopta un Modelo Integrado de Aseguramiento de la Calidad, basado en estándares e indicadores de autorregulación, autoevaluación y mejoramiento para obtener y renovar registros calificados, asegurar cumplimiento de estándares NTC-ISO, condiciones institucionales y acreditación de alta calidad de los programas académicos e Institucional.
- Promueve un modelo de calidad de impacto centrado en el mejoramiento continuo que garantice la calidad de los programas académicos, beneficie a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.
- Promueve la participación de profesores, estudiantes, egresados, empleadores y personal administrativo, en los procesos de autoevaluación y mejoramiento.
- Cuenta con principios, criterios y procedimientos explícitos para la evaluación periódica de los objetivos, procesos y logros institucionales, con miras a su mejoramiento continuo para mantener la alta calidad.

1.7 Principios del Sistema Integrado del Aseguramiento de la Calidad:

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

La cultura de calidad en la Institución de Educación Superior pública de Buga, se garantiza mediante la interacción de lo que la Institución manifiesta que hace, hace lo que dice, puede comprobarlo y mejorarlo para concretar un ciclo sistémico de calidad, contando con el análisis de datos cuantitativos y evidencias cualitativas de percepción de toda la comunidad educativa, con base en la interrelación e interdependencia de los siguientes ámbitos: cultura de autorregulación, cultura de la autoevaluación, cultura de mejoramiento continuo y cultura de rendición de cuentas.

- **Cultura de la Autorregulación:** Es el compromiso institucional para establecer y hacer cumplir sus planes y políticas académicas de docencia, investigación y proyección social; así como, sus políticas de gestión institucional y de bienestar en el marco de su identidad, misión, tipología y el contexto normativo colombiano.
- **Cultura de la Planeación:** La Institución de Educación Superior pública de Buga, se rige por un plan de desarrollo presentado como programa de gobierno del Rector para un período de cuatro años, estructurado por planes, programas y proyectos específicos. La planeación define y operacionaliza el ordenamiento de la prospectiva del desarrollo institucional, en sus distintos niveles jerárquicos y organizacionales, destacando los siguientes instrumentos: los Planes de Acción Anuales de cada una de las dependencias responsables de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, los Planes de Mejoramiento derivados de la autoevaluación, los Planes Especiales para proyectos e iniciativas emergentes y los productos de planes de trabajo resultados de auditorías internas y externas.
- **Cultura de la Autoevaluación:** Es la reflexión permanente adoptada como práctica de análisis interno sobre el quehacer de la Institución Pública de Educación Superior de Buga que consiste en comparar, en forma sistemática, el estado actual y el estado deseado, cimentado en los principios y valores institucionales; la autoevaluación tiene en cuenta referentes externos e internos que van desde lo normado por el Ministerio de Educación Nacional, Consejo Nacional de Acreditación, Proyecto Educativo Institucional y en general todas las Políticas y Reglamentos que constituyen el soporte documental.
- **Cultura del Mejoramiento Continuo:** El mejoramiento continuo de la calidad, la actualización científica y pedagógica, la pertinencia de sus programas y los procesos de autoevaluación y de acreditación son tareas permanentes de la Institución Pública de Educación Superior de Buga. De ellas se derivan fortalezas, oportunidades de mejora y recomendaciones que dan lugar a la formulación y ejecución de planes de mejoramiento que garantizan emprender acciones concretas para el seguimiento y control del estado de la calidad de los programas y de la Institución, con orientación al reconocimiento del

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

deber ser, dentro del ideal de excelencia propuesto en la Misión y la Visión institucional, que muestre Logros específicos, tradición consolidada, impacto social, que garantizan el aseguramiento de la calidad, integrando componentes estratégicos, de gestión y de evaluación.

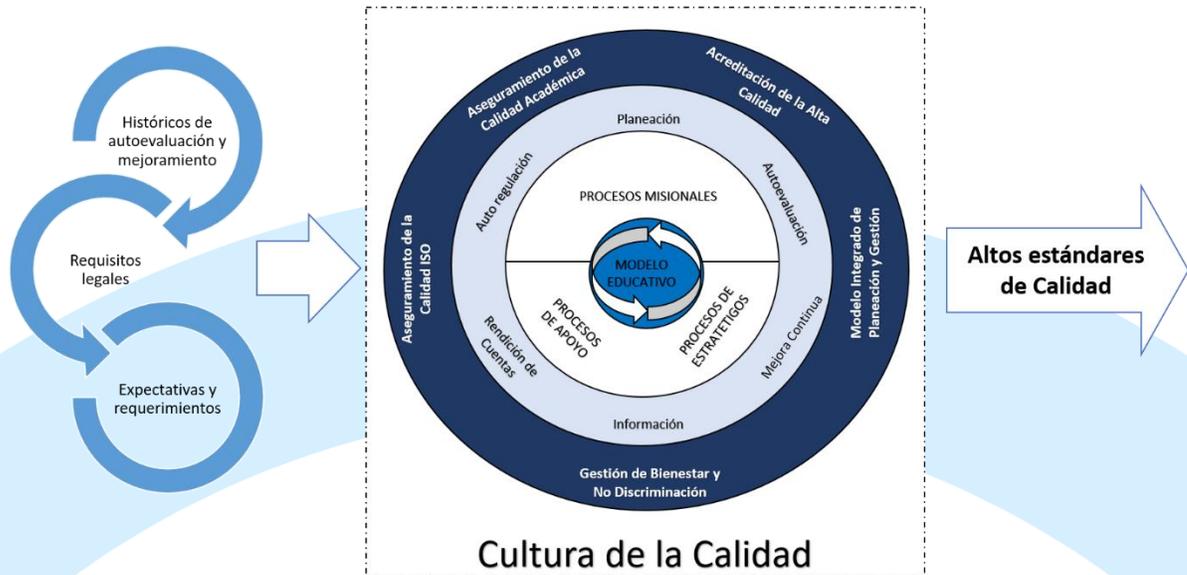
- **Cultura de la Información:** Para sustentar y soportar la operación del proceso de aseguramiento de la calidad, el sistema cuenta con herramientas de gestión de la información para la interacción con los diferentes actores, identificar las fuentes pertinentes de información; acopiarla, organizarla, almacenarla y actualizarla permanentemente; desarrollar estrategias efectivas para difundirla, publicarla y reportarla a los sistemas nacionales de información de la educación superior; todo lo anterior con fundamento en las políticas de seguridad y privacidad de la información.
- **Cultura de la Rendición de Cuentas:** Es el espacio de interlocución que fomenta la Institución a través del Rector y su equipo directivo, con los grupos de interés y la ciudadanía en general; el cual tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control social, permitiendo a su vez que la Institución tome mejores decisiones, incrementando su efectividad. El mecanismo preferente es la Audiencia Pública, con cubrimiento de los medios establecidos en el Plan de Comunicaciones.

1.8 Estructura del SIAC:

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC-UTEDÉ establece los lineamientos fundamentales y estratégicos, para contribuir al posicionamiento de la Institución de Educación Superior pública de Buga, a nivel regional, nacional e internacional, como una Institución que da garantía pública ante la sociedad de la calidad de su quehacer y de la permanente búsqueda de lo óptimo en el cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales, definiendo el conjunto de orientaciones que permiten promover y articular los procesos, estrategias y acciones, junto a todos los actores de la comunidad académica, hacia la construcción de una cultura de la calidad basada en el mejoramiento continuo de sus actividades, promoviendo para ello la autorregulación institucional mediante la aplicación de efectivas acciones de aseguramiento de la calidad.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

Figura. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Institución Pública de Educación Superior de Buga



El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en la UTEDE, garantiza que el aseguramiento de la calidad sea una actividad interdependiente y permanente, con orientación a las condiciones de calidad de sus procesos estratégicos, misionales y sustantivos (Mapa de procesos v10), enlazando componentes enmarcados en la lógica de la planeación, la autoevaluación, el mejoramiento continuo, la información y la rendición de cuentas, en el horizonte de la autorregulación y la obtención de altos estándares de calidad; asimismo, estructura una red que interconecta y retroalimenta el sistema de manera permanente y articula de manera integrada un conjunto de procesos y ámbitos de gestión estratégica, con el objeto de dar cumplimiento a los propósitos institucionales, al tiempo que sienta las bases para la generación y consolidación de capacidades organizacionales que favorezcan el ser reconocidos por la excelencia de los resultados obtenidos, en el marco del despliegue del proyecto educativo institucional.

1.9 Características del SIAC.

Las características del Sistema Integrado de Aseguramiento de la Calidad de la Institución de Educación Superior pública de Buga, se centran en:

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

- ✓ Visión integral como interdependencia de los procesos.
- ✓ Modelos de evaluación externa en coherencia con la normatividad nacional y con agencias de evaluación internacional.
- ✓ Participación y compromiso de los diferentes actores internos y externos.
- ✓ Soporte en los sistemas información como SNIES, SPADIES, OLE, SCIENTI, ICFES, entre otros.
- ✓ Articulación entre los procesos de gestión.
- ✓ Resultados, orientados a las metas.
- ✓ Evaluación y seguimiento a través de la medición de resultados.
- ✓ Mejora continua con base en acciones preventivas y correctivas.
- ✓ Admisión de pares colaboradores cuando el proceso lo requiera.

1.10 Sub-Sistemas que conforman el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC:

La Unidad Técnica para el Desarrollo Profesional-Utedé a través del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SIAC-UTEDÉ), se engrana como un componente transversal en todos los procesos de la Institución, por medio del cual se procede a generar un compromiso con la alta calidad, en la búsqueda permanente del mejoramiento a la gestión Institucional. Igualmente, este sistema se entiende como como un ejercicio sistemático y continuo que nos lleva a la autorregulación y este articulado a los siguientes sistemas: Sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas NTC-ISO 9001:2015; Decreto MEN 1330 de 2019, reglamentado mediante la Resolución 021795 19 nov 2020, y la Resolución 15224 de mayo 2020; el Acuerdo CESU 002 de 2020, y el Modelo Integrado Planeación y Gestión (MIPG); Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma NTC-ISO 14001:20015 y Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo basado en la norma NTC-ISO 45001:2018 y Decreto 1072 del 2015/Resolución 0312 del 2019, Resolución MEN 014466 25 JUL 2022 lineamientos para la detención de la violencia de género y detención de cualquier tipo de discriminación, Referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de Discriminación del MINISTERIO DEL INTERIOR (SGND). A demás los sistemas de información, los mecanismos de autorregulación, el desarrollo de evaluaciones sistemáticas y los planes de mejoramiento que den respuesta a las exigencias de la educación superior.

Todo ello, con el propósito de ofrecer un servicio eficiente, eficaz y efectivo e implementar procedimientos, normas y políticas que garanticen la calidad y la mejora continua de nuestros servicios. Igualmente ser garante de la estandarización de todos los



UNIDAD TÉCNICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL
NIT: 800.124.023-4

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC **Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022**

documentos institucionales frente a los requisitos legales, así mismo de los ejercicios de revisión y autoevaluación para los programas académicos cada dos años, como mecanismo de seguimiento y evaluación.

Dentro de los elementos constitutivos del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC-UTEDÉ), se tiene como parámetro los lineamientos establecidos en el Ministerio Educación Nacional para registro calificado y la acreditación Institucional y de Acreditación en Alta Calidad para Programas Académicos e Instituciones definidos por el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), como modelo de referencia para el proyecto de autoevaluación con fines de acreditación, por tal razón se acoge el concepto de calidad y alta calidad aplicado al servicio público de la educación superior. Así mismo se procede a establecer los directrices según los factores y características establecidos que se evalúan para comprobar el grado de calidad logrado, permitiendo generar una valoración con respecto de las fuentes de información consultadas a nivel institucional y de programa académico, por tal razón se acoge el concepto de calidad y alta calidad aplicado a la educación superior.

Primordialmente con el diseño e implementación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC-UTEDÉ), se procede articular los planes, programas, proyectos, actividades y estrategias en lo referente a las herramientas y mecanismos de los diferentes sistemas de gestión definidos en la Institución alineados a los lineamientos establecidos en la normatividad legal asociado a la Educación Superior, en la búsqueda de generar una cultura de alta calidad Institucional, basado en la Autoevaluación, Autorregulación y la Mejora Continua.

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC-UTEDÉ), está a cargo del Proceso Planeación y Calidad Institucional, el cual es responsable de la implementación del Sistema, permitiendo establecer una cultura de calidad, donde tiene participación todos los actores de la comunidad educativa y sus procesos, evaluando las diversas condiciones académicas, administrativas y generales de la institución.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

A continuación, se describen los componentes del sistema:

✓ **Sistema de Gestión en Calidad Académica e ISO:** Con una gestión de procesos y con enfoque de resultados busca mejorar continuamente el servicio prestado de manera integral para beneficio de las partes interesadas; basado en la norma NTC-ISO 9001:2015, Decreto MEN 1330 de 2019 reglamentada mediante la Resolución 021795 19 nov 2020, y la Resolución 15224 de mayo 2020 y Acuerdo CESU 002 de 2020.

✓ **Sistema de Gestión Ambiental:** Con base a la norma NTC-ISO 14001:2015, construimos un Sistema de gestión que nos permite como institución no impactar negativamente el medio ambiente y generar en todos nuestros actores una cultura de respeto por el medio ambiente en beneficio de nuestras futuras generaciones, es de anotar que el sistema se construye partiendo de nuestra administración integral del riesgo.

✓ **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (HS-SGSST):** Con base a la norma NTC-ISO 45001:2018, el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 construimos, partiendo de la administración integral del riesgo, un sistema de gestión con el objetivo de beneficiar la calidad de vida de todos los actores que en su momento estén expuestos a los riesgos asociado a la actividad de la institución.

✓ **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:** El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG partiendo del Decreto 1499 de 2017, define un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

✓ **Modelo de Bienestar:** Resolución MEN 014466 25 JUL 2022 lineamientos para la detención de la violencia de género y detención de cualquier tipo de discriminación, Referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de Discriminación del MINISTERIO DEL INTERIOR (SGND).

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC-UTEDÉ:

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

El objetivo de las condiciones específicas es describir de manera detallada cada uno de los aspectos que conforman el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC de la UTEDE con base a la metodología PHVA.

2.1 PLANEACIÓN (P):

Describe los aspectos que permiten tener claridad sobre su situación actual respecto a las normas tomadas como referencia, el direccionamiento estratégico de la Institución, su razón de ser, sobre su futuro, sobre sus procesos y sus características, sobre su política de calidad integral, sobre sus objetivos institucionales o estratégicos o corporativos, sobre su situación actual en términos de riesgo y requisitos legales; a continuación de manera general se describe cada uno de ellos, dando cumplimiento de esta forma a los numerales de las normas tomadas como referencia incluidos *los artículos 2.2.4.6.15, 2.2.4.6.16, 2.2.4.6.17, Artículo 2.2.4.6.18. del decreto 1072 de 2015.*

2.1.1 Direccionamiento Institucional o Estratégico:

El direccionamiento de nuestra institución se enmarca en su Plan Integral de Desarrollo PID 2021-2025 (Acuerdo CD 094 de 2021) y el PID 2024-2032 (Acuerdo CD 009 de 2024) y específicamente en sus ejes estratégicos que se enuncian a continuación:

1. Misión y Proyecto Institucional
2. Satisfacción de estudiantes
3. Seguimiento de egresados, para evaluar la oferta e impacto
4. Profesores, en formación para la calidad
5. Articulación e impulso a educación terciaria
6. Internacionalización, movilidad y alianzas, para la visibilidad
7. Investigación aplicada y transferencia de resultados.
8. Extensión para la promoción social de la educación superior
9. Autoevaluación del impacto y gestión de resultados
10. Bienestar universitario e institucional
11. Organización de educación superior, que aprende y gestiona.
12. Ambientes de aprendizaje para la alta calidad
13. Gestión y fortalecimiento financiero, para la calidad

2.1.2 Misión y Visión:

✓ Nuestra Misión UTEDE:



UNIDAD TÉCNICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL
NIT: 800.124.023-4

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

“Formar profesionales, desde diversos entornos de aprendizaje, presencial, virtual apoyado en centros de tutoría locales y formación dual, para la transformación productiva, la agregación de valor y el arte, el ocio y la recreación con pasión por la sostenibilidad e innovación”.

✓ Nuestra Visión UTEDE:

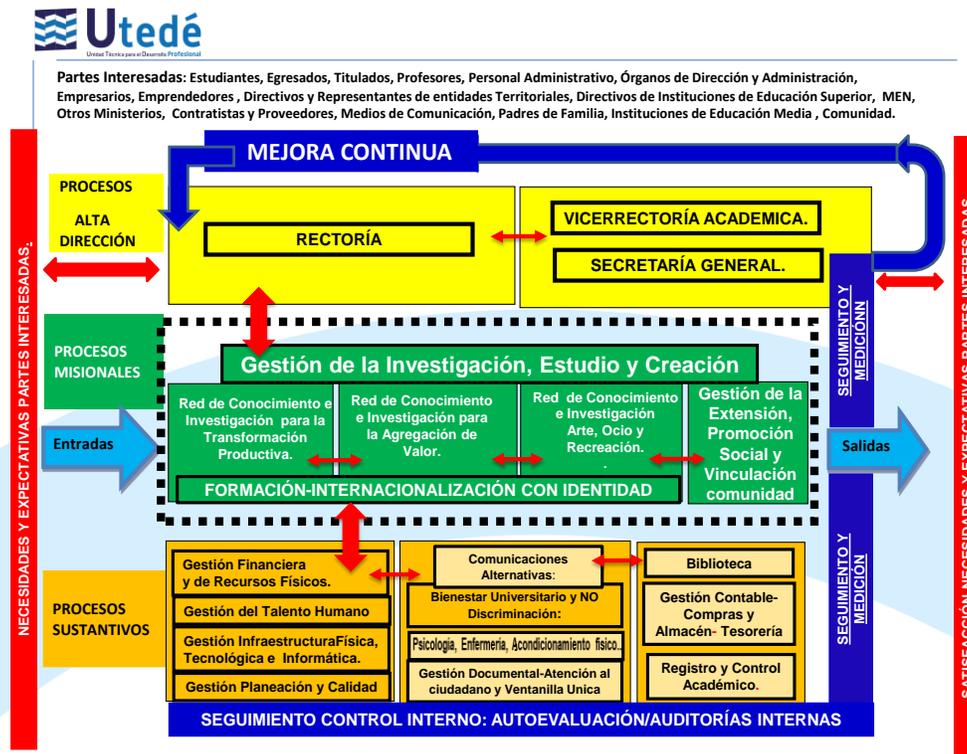
“Ser la primera Institución Universitaria de carácter epistémico técnico del país, con los alcances internacionales que se reconocen en los centros de formación técnica mundiales, desde de la perspectiva epistémica de colectivo construida y alimentada por el pensamiento que se gesta en los actores raza, genero, orientación sexual, condición socioeconómica, política o cultural. Las condiciones de acceso, permanencia y graduación no quedan sujetas a la pertenencia o no a ningún grupo poblacional o tribu urbana, que se pueda presentar antes del ingreso o durante el trayecto formativo al interior de la institución, como una afirmación a los valores universales de libertad, equidad, solidaridad, justicia, cohesión social, todos por la consecución de una paz sistémica”.

2.1.3 Mapa de Procesos UTEDE:

- Mapa de procesos de la Institución MP-SIGCT-002: Representación de todos los procesos identificados y requeridos para dar cumplimiento a su Misión, los cuales son compatibles con la estructura orgánica funcional de la UTEDÉ, que aparece en el anexo:

Gráfico Mapa de procesos: MP-SIGCT-002 Versión 10 Fecha 30/06/2015

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022



Partes Interesadas: Dentro de nuestro proceso de formación de profesionales y de gestión se han identificado las siguientes:

Estudiantes, Egresados, Titulados, Profesores, Personal Administrativo, Órganos de Dirección y Administración, Empresarios, Emprendedores, Directivos y Representantes de entidades Territoriales, Directivos de Instituciones de Educación Superior, MEN, Otros Ministerios, Contratistas y Proveedores, Medios de Comunicación, Padres de Familia, Instituciones de Educación Media, Comunidad.

2.1.4 Caracterización de Procesos:

La caracterización de los procesos definidos en el Mapa de procesos para asegurar el cumplimiento de la Misión se realiza con base al descriptor de proceso en el cual se describe:

La razón de ser del proceso (Objetivo); Inicio y terminación del proceso (Alcance); Entradas y Salidas del proceso (Insumos y Productos o servicios); Proveedores y Clientes; Las actividades requeridas para alcanzar el objetivo del proceso bajo metodología PHVA; Los riesgos/requisitos legales/requisitos de las normas/documentos

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

y registros aplicables al proceso, así como referencia los indicadores bajo los cuales se hace seguimiento al desempeño del proceso para su retroalimentación.

2.1.5 Política de Calidad Integral:

La UTEDÉ, en cumplimiento de su misión de "Formar profesionales, desde diversos entornos de aprendizaje, presencial, virtual apoyado en centros de tutoría locales y formación dual, para la transformación productiva, la agregación de valor y el arte, el ocio y la recreación con pasión por la sostenibilidad e innovación"; gestiona sus procesos con base a la metodología de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), buscando fortalecer la eficiencia y eficacia de los mismos; dentro de este contexto se compromete a:

- ✓ **Mejorar continuamente el desempeño del sistema integrado de gestión** para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas; y brindar bienestar a toda la comunidad académica.
- ✓ **Gestionar de manera integral el Riesgos** a través de la Identificación de los peligros, evaluación, valoración de los riesgos y el establecimiento de los respectivos controles.
- Ser reconocidos por la prevención de la contaminación del medio ambiente** controlando los aspectos ambientales identificados y valorados como prioritarios.
- ✓ **Ser reconocidos por proteger la seguridad y la salud de los trabajadores** en todos sus centros de trabajo, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ **Ser reconocidos por prevenir la ocurrencia de actividades ilícitas controlando los riesgos** identificados y valorados como prioritarios.
- ✓ **Ser reconocida por cumplir con los requisitos legales y otros** relacionados con nuestra actividad, con los lineamientos del ministerio de educación nacional, con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales y del medio ambiente.
- ✓ **Cumplir con los planes de desarrollo Institucional** establecidos por la Institución.
- ✓ **Fomentar el desarrollo de una Identidad caracterizada por sus valores Institucionales**, la participación de la comunidad académica, el trabajo en equipo, el modelo de aprendizaje y la investigación.

Los Compromisos u objetivos específicos de la Política Calidad Integral son:

N1 "Mejorar continuamente": **Para satisfacer siempre las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas; y brindar bienestar a toda la comunidad académica.**

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

N2 “Gestionar de manera integral el riesgo”: Para generar un enfoque de responsabilidad social.

N3 “Ser reconocidos por la prevención de la contaminación del medio ambiente”: Para no comprometer el futuro de vivir de la próxima generación.

N4 “Ser reconocidos por proteger la seguridad y la salud de los trabajadores”: Para generar respeto por la calidad de vida del ser humano, Incluyendo la motivación, participación y consulta en sus partes interesadas.

N5 “Ser reconocidos por prevenir la ocurrencia de actividades ilícitas”: Para evidenciar la gestión de anticorrupción y el cumplimiento de la legalidad.

N6 “Ser reconocidos por cumplir con los requisitos legales y otros”: Para cumplir nuestra misión con los lineamientos de la transparencia y el requisito legal Integral aplicable a nuestra actividad.

N7 “Cumplir con los planes de desarrollo y estratégicos”: Para generar confianza en nuestros clientes (usuarios), partes interesadas y comunidad académica en general.

N8 “Fomentar el desarrollo de una Identidad universitaria”: Para tener nuestro a ello que nos identifique dentro del escenario de la educación superior nación internacional.

2.1.6 Alcance del SIAC-UTEDÉ

“Diseño, Concepción de una Formación por Ciclos y Referencial de Competencias, para la Prestación de Servicios de Educación Superior Pública”

2.1.7 OBJETIVOS DEL SIAC

La UTEDÉ, con el firme propósito de cumplir con la legislación colombiana y continuar creciendo al interior de la organización, declara los siguientes objetivos en el marco de referencia con la política y acordes a la planeación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad así:

SISTEMA DE CALIDAD

- Fortalecer la pertinencia de los programas en beneficio de la inserción laboral de los egresados.
- Fortalecer la competencia de los docentes y funcionarios.
- Fortalecer la Infraestructura de la Institución en beneficio de la prestación del servicio y del bienestar de los clientes tanto externos como internos
- Fortalecer la investigación en beneficio del proceso de aprendizaje de los estudiantes.
- Fortalecer los convenios para la realización de las prácticas.
- Asegurar los registros calificados de los programas.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

- Aplicar la autoevaluación.
- Ejecutar el proceso de acreditación de alta calidad para los programas académicos.
- Aplicar el Plan de Internacionalización y movilidad de docentes y estudiantes.
- Gestionar riesgos residuales de Calidad no aceptables para la institución.

MEDIO AMBIENTE

- Implementar, mantener y mejorar las herramientas para el mejoramiento continuo del desempeño ambiental de la institución y la calidad de vida de la comunidad universitaria, a través de la identificación y evaluación, la prevención y la mitigación de los impactos ambientales generados en los procesos y actividades que se realicen
- Motivar al personal en conductas de auto-cuidado, fomentando la seguridad y control de riesgos.
- Establecer acciones dirigidas al trabajador para prevenir los daños a la salud provenientes de los factores de riesgos presentes en su ámbito laboral.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Aplicar la mejora en los procesos del sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo.
- en el campus, promoviendo y fortaleciendo la ética, la cultura y la educación ambiental.
- Gestionar los riesgos finales (residuales) que impactan al medio ambiente y calificado como no aceptables para la institución

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Fortalecer la cultura del autocuidado a partir de la conformación de equipos de trabajo como el COPASST y la Brigada de seguridad.
- Revisar, publicar y socializar los lineamientos de Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Prevención de Sustancias Psicoactivas.
- Fortalecer actividades de los programas de Medicina Preventiva y Medicina Laboral a partir de la vigilancia médica integral en su etapa inicial, que permitan promocionar la salud y bienestar de los funcionarios, docentes y contratistas.
- Fortalecer actividades relacionadas con Higiene y Seguridad Industrial promoviendo la aplicación de la inspección integral, locativo, manejo de sustancia químicas, elementos de protección personal, que contribuyan en la disminución de la accidentalidad y enfermedades laborales.
- Promover el reporte de riesgos como indicador de autocuidado.
- Promover el programa de orden y aseo basado en la filosofía de las 5S.
- Gestionar los riesgos residuales que impactan a la seguridad y la salud, calificados como no aceptables.
- Promover la gestión de los contratistas en beneficio de la seguridad y salud.
- Promover el reporte e investigación de los incidentes y accidentes.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

- Promover actividades de inducción, capacitación en beneficio de la seguridad y salud en el trabajo.
- Promover la gestión de emergencias.
- Identificar, valorar cuantitativamente e intervenir en las condiciones de trabajo que puedan generar accidentes o enfermedades laborales y su causalidad, asociada a las funciones y actividades que el personal desarrolla.
- Dar cumplimiento a los requisitos legales vigentes en seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad.
- Motivar al personal en conductas de auto-cuidado, fomentando la seguridad y control de riesgos.
- Establecer acciones dirigidas al trabajador para prevenir los daños a la salud, provenientes de los factores de riesgos presentes en su ámbito laboral.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Aplicar la mejora en los procesos del sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo.

BIENESTAR Y NO DISCRIMINACION

- Realizar acciones de prevención y eliminación de todo acto de discriminación,
- Gestionar y mantener actualizadas y mejoradas acciones de prevención y eliminación de todo acto de discriminación
- Elaborar, socializar y aplicar Mecanismos de denuncia y rutas de atención para prevenir y solucionar eficaz y oportunamente los casos de discriminación que se puedan presentar en la realización de las actividades y procesos de la organización
- Ofrecer a sus partes interesadas: Trato justo y equitativo sin importar su condición física, raza, religión, ideología cultural o cualquier otra situación que lo distinga.
- Respeto por la diversidad y la individualidad; Igualdad de oportunidades;
- La propagación de una cultura plural y tolerante; El rechazo absoluto a todo acto de violencia; La anulación de toda práctica que atente contra la dignidad de las personas; El impulso a la equidad de género y la equidad laboral
- El respeto del derecho a la libre expresión de las ideas; La convivencia respetuosa e incluyente.
- Promover la cultura de la no discriminación hacia cualquier parte interesada (Colaboradores, Directivos, clientes y/o proveedores) por motivos de: sexo, raza, color de piel, edad, origen, nacionalidad, religión, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, embarazo, creencia política, apariencia física, o cualquier otro factor que imposibilite la igualdad.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

2.1.8 Administración Integral del Riesgo:

Obedeciendo a la construcción del sistema interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC UTEDÉ, se elaboró el procedimiento para la gestión del riesgo PG-SIGCT-022 que permite el análisis del contexto tanto externo como/ interno de la institución; la identificación del riesgo; el análisis y valoración del riesgo; la intervención para los riesgos finales o residuales ubicados en zona de riesgo extrema y sus resultados se presentan en el formato FOR-MAIR-001.

2.1.9 Gestión del requisito legal y otros:

Los requisitos legales y otros que aplican a la actividad de la institución UTEDÉ, aparecen registrados en el formato FOR-MRL-001, los registros se construyeron con base a la guía MRL-SIGCT-008, el objetivo es mantener actualizada la actividad en cada uno de sus procesos en los requisitos legales en los cuales hay aplicación para asegurar su cumplimiento en correspondencia a la Política de Calidad Integral.

2.1.10 Matriz de Indicadores

Dentro de nuestro Sistema Interno se ha considerado de vital importancia construir una Matriz en el cual se referencian:

- Nuestros ejes estratégicos del Plan Integral de Desarrollo PID 2021-2025 Y PID 2024-2032 de acuerdo a nuestro Marco Estratégico aprobado mediante acuerdo CD 002 de 2024.
- La gestión de nuestros procesos,
- Los compromisos de nuestra Política de Calidad Integral,
- Los indicadores vitales de nuestra institución

Los cuales nos permiten el seguimiento y aseguramiento del cumplimiento de nuestros objetivos a nivel institucional, de cada uno de los procesos y por consiguiente de los sistemas de gestión. Es importante anotar que en lo referente a la gestión de indicadores actualmente se dispone de la “Guía para construcción de indicadores” código: PE-GPLAN-108 Versión: 1 de fecha: 17/07/2024; en proceso de implementación.

2.2 Hacer (H):

Describe los aspectos que permiten referir las responsabilidades de los diferentes niveles; la gestión documental relacionada con procedimientos requeridos por las

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

normas, procedimientos específicos requeridos por los procesos; la gestión de los programas para dar cumplimiento en especial a los sistemas de gestión de Medio Ambiente, Seguridad y Salud y Gestión de recursos. Dando cumplimiento de esta forma a los numerales de las normas tomadas como referencia, así:

2.1.1 Responsabilidad y Autoridad:

La alta dirección en cumplimiento de las normas tomadas como referencia para la implementación del sistema integrado de gestión y específicamente las relacionadas con las funciones, responsabilidad y autoridades, ajustó la estructura organizacional acorde con lo definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

2.1.2 Gestión Documental:

Nuestra UTEDÉ, en cumplimiento de las normas tomadas como referencia para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión, elaboró, divulgó y aplicó los siguientes documentos, que pueden ser consultados físicamente o por medio magnético a través del correo electrónico o página WEB:

- Política de Calidad Integral (PCI): PCI-SIGCT-005.
- Manual Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad: MCI-SIGCT-012
- Manual para Administración de Contratistas OMC-SIGCT-010.

Los Procedimientos documentados y los registros requeridos por las normas:

- ✓ Procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros: PG-CODR 001.
- ✓ Procedimiento control de producto no conforme: PG-CSNC-002.
- ✓ Procedimiento para auditorías internas: PG-AUI-003.
- ✓ Procedimiento para acciones correctivas y preventivas: PG-ACYP-004.

Nota: Para el archivo de los registros se da cumplimiento a la ley 594 del 2000 relacionada con la “Ley General de Archivos”. El control de los registros se lleva en las Tablas de Retención Documental (TRD) con el Acuerdo No. 004 del 30 de abril de 2019. Así mismo el manejo de archivo de registros aplica con el artículo 2.2.4.6.13 del decreto 1072 de 2015 y el Acuerdo 006 de junio de 2019 que reglamenta el archivo histórico.

Los Procedimientos específicos (Procedimientos o Instructivos o guías) soportes de los procesos caracterizados y que hacen parte del Mapa de procesos determinado para asegurar cumplimiento de la Misión, Visión, Política Calidad Integral y Objetivos

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

Institucionales o Estratégicos; los procedimientos y registros específicos referidos aparecen relacionados en el listado maestro de control de documentos internos FOR CODR-002 y listado maestro de control de registros FOR-CODR-003.

El resto de los documentos no mencionados en los literales anteriores pero que se requieren para dar cumplimiento a las normas y legislación tomada como referencia para asegurar el buen desempeño del SIAC-UTEDÉ, aparecen relacionados en la información documentada.

2.1.3 Responsabilidad y Compromiso por la Dirección:

En nuestro SIAC-UTEDÉ implementado, la responsabilidad y compromiso de la dirección se puede evidenciar a través de:

- ✓ Inclusión de la certificación en calidad en los ejes estratégicos del Plan Integral de Desarrollo PID 2021-2025.
- ✓ Determinación de la estructura funcional del SIAC-UTEDÉ y nombramiento de los líderes de los sistemas implementados.
- ✓ Aprobación de la política de calidad integral.
- ✓ La aprobación de la matriz de indicadores, donde se refieren los objetivos institucionales o estratégicos y demás requeridos para el buen desempeño del sistema.
- ✓ La gestión para disponibilidad de los recursos requeridos por el SIAC. La revisión por la dirección del desempeño del SIAC-UTEDÉ en cumplimiento del proceso de verificación del mismo permitiendo su retroalimentación y por consiguiente mejoramiento continuo.

2.1.4 Enfoque a partes Interesadas:

La UTEDÉ, con base a:

- ✓ La implementación del sistema integrado del SIAC-UTEDÉ tomando como referencia las normas.
- ✓ La pertinencia de sus programas de formación profesional, diseñados con base a las necesidades de los sectores productivos.
- ✓ La pertinencia de los programas de formación profesional diseñados con base al plan de desarrollo del país.
- ✓ El enfoque de interacción permanente entre sus partes interesadas.
- ✓ Evidencia su compromiso de ser protagonista como institución dedicada a la formación profesional en el logro de los objetivos de sus estudiantes, padres de familia, funcionarios,

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

docentes, sector productivo, comunidad, medio ambiente, MEN y demás partes interesadas; de ahí que todos los elementos que componen el SIAC están direccionados siguiendo este principio de enfoque a partes Interesadas. Por consiguiente, todos los objetivos estratégicos, objetivos de los procesos, planes de mejoramiento, programas de gestión y demás directrices institucionales tendrán como referencia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

2.1.5 Gestión de la Comunicación, Participación y Consulta:

Nuestra UTEDÉ, en cumplimiento de las normas tomadas como referencia para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión, construye a nivel estratégico su gestión de las comunicaciones dada la importancia para el desarrollo, mantenimiento y mejora del SIAC de ahí que podemos resaltar entre otros las siguientes acciones implementadas en beneficio no solo de la comunicación sino también de la participación y consulta de todos los actores:

A nivel interno:

- ✓ Implementación del procedimiento de comunicaciones PE-GC-023.
- ✓ La promoción de la aplicación del reporte de comunicación interna FOR-ACYP 001
- ✓ El flujo de información a través del Plan de comunicaciones PL-GC-076.
- ✓ Con el fin de generar contactos que permitan informar a la comunidad académica UTEDÉ de los avances del proceso de implementación del SIAC, se constituyó en Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Así mismo y haciendo uso de las Carteleras y la página WEB de la UTEDÉ como canales de comunicación, permanentemente se divulga el SIAC-UTEDÉ.
- ✓ El SIAC-UTEDÉ dispone de Inducciones a la comunidad estudiantil, cuyo objetivo es informar a la comunidad académica sobre la actividad del SIAC-UTEDÉ.

Por último y como mecanismo de participación se da cumplimiento a los requisitos legales en lo que respecta al: COPASST, Comité de Convivencia, Consejo Directivo y Académico, Comité de Bienestar, Brigada de Seguridad.

b. A nivel externo:

Se dispone de una plataforma en la WEB que permite al usuario y comunidad reportar o hacer uso del vehículo de comunicación denominado PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia de un acto de corrupción), FOR-GD-001.

2.1.6 Gestión de los Recursos:

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

2.1.6.1 Provisión de Recursos: La Alta Dirección en cabeza del Rector y todos los actores de los procesos que, con el SIAC, aseguran la disponibilidad de recursos (Financieros, Talento Humano, Infraestructura y ambiente de trabajo) a través del presupuesto anual y el plan anual de adquisiciones, para el mantenimiento y mejoramiento del SIAC de tal manera que se cumpla con el servicio de formación satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes tanto internos como externos.

2.1.6.2 Talento Humano: La UTEDÉ a través de su proceso de Gestión del Talento Humano, los líderes de los sistemas SIAC y en coordinación con los actores responsables de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y evaluación; garantiza la Competencia, Formación y Toma de conciencia. Con base a lo anterior la UTEDÉ gestiona su Talento humano a través de los procedimientos de: Selección y Contratación, Inducción, Evaluación de desempeño, Balance de requisitos, Formación y Capacitación, Bienestar Laboral, Desvinculación.

2.1.6.3 Infraestructura y Ambiente de Trabajo: La UTEDÉ consciente de la importancia de: Los ambientes de aprendizaje en la prestación del servicio de formación profesional; los ambientes de trabajo en la calidad de sus funcionarios, docentes y en general de todos los actores que al interior de sus instalaciones prestan sus servicios, y en cumplimiento de las normas. realiza su Gestión de Infraestructura a través de la guía para la Gestión de Recursos PE-MGR-001 y la Matriz de Gestión de Recursos FOR-MGR-001, con el fin de asegurar la disponibilidad, dotación y mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica necesaria para el cumplimiento de los requisitos del servicio de formación profesional y asegurando el cumplimiento en todos los momentos con la reglamentación y normatividad vigente y de los requisitos de los sistemas que conforma el SIAC-UTEDÉ.

2.1.7 Realización del Producto o Prestación del Servicio:

2.1.7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del Servicio: La UTEDÉ en cumplimiento de la norma; realiza el diseño y planificación de la prestación del servicio de formación profesional con base a las siguientes entradas:

- ✓ Plan de desarrollo del país.
- ✓ Necesidades de la región y de los sectores productivos.
- ✓ Requerimientos en las vacantes de empleo a nivel país y región.
- ✓ Plan Integral de Desarrollo.
- ✓ Identificación de los procesos requeridos.
- ✓ Plan curricular.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

- ✓ Determinación de los recursos requeridos para la prestación del servicio.
- ✓ Determinación de los proyectos, procedimientos, planes o programas requeridos.
- ✓ Determinación de las actividades requeridas por parte de los procesos misionales, incluidas las relacionadas con la verificación, validación, seguimiento y criterios de aceptación del servicio prestado.
- ✓ Modelo de competencias FOR-DRCO-003.
- ✓ Control de actividades FOR-DRCO-004.

2.1.7.2 Determinación y Revisión de los requisitos relacionados con el servicio:

La UTEDÉ en cumplimiento con las normas, realiza la determinación y revisión de los requisitos teniendo en cuenta en especial:

- ✓ Modelo Educativo.
- ✓ Cumplimiento de las condiciones de calidad exigidas por el Ministerio de Educación, decreto 1075 de 2015, Modificado por el Decreto 1330 de 2019, que son evidenciadas por la UTEDÉ en visitas de pares antes de proceder a autorizar el registro calificado de los programas.
- ✓ El cumplimiento de los requisitos legales, en especial lo relacionado según ítem anterior con los registros calificados de sus programas.
- ✓ La pertinencia de los programas con respecto a las necesidades de los sectores productivos y las expectativas laborales de sus clientes-usuarios-estudiantes.
- ✓ La capacidad instalada de la institución tanto financiera como infraestructura y talento humano para realizar de manera eficiente, eficaz y efectiva durante y después de entregado o prestado el servicio.
- ✓ La revisión y aceptación por parte del cliente-usuario-estudiante de las características o requisitos del servicio de formación profesional a prestar.
- ✓ Por último, deben mantenerse todos los registros de las actividades de revisión, cambios y aceptación del servicio a prestar.

2.1.7.3 Comunicación con el cliente:

La UTEDÉ en cumplimiento de las normas realiza la comunicación con sus clientes tanto internos como externos, con el fin de mantener un permanente contacto que permite a la UTEDÉ dar a conocer y acceder a los servicios, con base a los siguientes canales de comunicación, participación y consulta:

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

- ✓ Encuestas de Satisfacción.
- ✓ Página WEB de la institución.
- ✓ Correos electrónicos.
- ✓ Rendición de cuentas.
- ✓ Carteleras.
- ✓ Contacto personalizado a través de ventanilla en las instalaciones ubicadas en Carrera 12 calle 26C - 74, Guadalajara de Buga.
- ✓ Comunicación telefónica a través de la línea (032) 389 6023.
- ✓ Medio masivo en radio y televisión de la ciudad.
- ✓ Participación en eventos y ferias de la ciudad.
- ✓ Visitas a centros de educación media.
- ✓ Entrega de volantes y boletines.

2.1.7.4 Diseño y Desarrollo: La UTEDE en cumplimiento de las normas realiza el diseño (curricular) y desarrollo del servicio de formación profesional (Programas ofertados) con base a las siguientes entradas:

- ✓ Conocimiento de las necesidades (Sector productivo) a través de la interacción con los actores involucrados en el diseño.
- ✓ Cumplimiento de los requisitos legales.
- ✓ Pertinencia del diseño con las necesidades.
- ✓ Normas de competencias laborales.
- ✓ Información del observatorio laboral.
- ✓ Verificación y disponibilidad de la capacidad instalada para cumplir con el diseño y prestación del servicio.
- ✓ Criterios de aceptación del diseño e incluso de los cambios (Realizados y aprobados antes de la implementación del servicio) en caso de presentarse al realizar revisión o nuevas exigencias.
- ✓ Determinación de responsabilidad y autoridad para aprobación del diseño y desarrollo del mismo.
- ✓ Información clara y concreta para la adquisición de bienes y servicios necesarios en la prestación del servicio.
- ✓ Determinación de acciones en caso de presentarse problemas en el diseño o desarrollo.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

✓ Determinación de procedimientos, guía o instructivos, convenios, programas, softwares necesarios para la realización o prestación del servicio.

Deben mantenerse registros de las diferentes etapas realizadas durante el diseño y desarrollo del servicio, así mismo se debe dentro del seguimiento a los procesos y al servicio realizar la validación entre las entradas definidas para el diseño y desarrollo y la aplicación del servicio entregado, dejando los correspondientes servicios (Mecanismos como encuesta de satisfacción, seguimiento inserción laboral de egresados).

2.1.7.5 Adquisición de Bienes y Servicios: La UTEDE en cumplimiento de las normas realiza la adquisición de bienes y servicios con base al “Procedimiento para la compra de bienes y servicios PE-CONT 032”, “Procedimiento para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores PE CONT-033”, con base a los siguientes criterios:

✓ La contratación de los servicios se realiza con base al Estatuto General de Contratación (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y reglamentarios) asegurando el cumplimiento de los requisitos legales de la función pública.

✓ Los contratistas que prestan sus servicios al interior de las instalaciones se direccionan a través del Manual de Contratación de Contratistas OMC-SIGCT-010, con el fin de asegurar cumplimiento de normas de los sistemas de gestión implementados del SIAC incluido el SG-SST.

Todos estos criterios serán verificados en su momento por parte del Supervisor o interventor designado por la institución con base a las características del proyecto o el bien adquirido y teniendo en cuenta el Estatuto General de Contratación (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y reglamentarios), dejando los registros a que haya lugar.

Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores:

Se realiza con base al procedimiento “Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores PE-CONT-033”; para garantizar el suministro de bienes y servicios. Los proveedores y/o contratistas que sean seleccionados quedan registrados en el listado maestro de proveedores y/o contratistas de la institución y se les aplica evaluación y reevaluación de acuerdo al procedimiento establecido con una frecuencia inicial de cada año o según resultados de la evaluación inicial aplicada.

2.1.7.6 Prestación del Servicio:

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

La UTEDÉ en cumplimiento de las normas realiza la Prestación del Servicio de Formación de profesionales con base a los siguientes lineamientos:

2.1.7.6.1 Control de la Prestación del Servicio: En la UTEDÉ se aplica como control:

- ✓ Procedimientos, instructivos, guías, planes, programas, listas de chequeo o formatos, en cada uno de los procesos que pueden afectar la conformidad del servicio con base al diseño establecido.
- ✓ Seguimiento al desempeño de los procesos y avance en la prestación (Seguimiento Indicadores de gestión) a través de procesos de auditoría interna, gestión de control interno, gestión de los actores responsables de los procesos y comité integral de autoevaluación y calidad.
- ✓ Instrucciones de trabajo de acuerdo al Manual de Funciones, Competencias y al perfil del cargo.
- ✓ Intervención por parte de los actores responsables de los procesos y los líderes de los sistemas de gestión del SIAC-UTEDÉ, sobre riesgos no aceptables de procesos y tareas críticas que afectan de manera significativa el cumplimiento del objetivo en lo que respecta a la prestación del servicio.

2.1.7.6.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio:

En la UTEDÉ los procesos se validan con base a:

- ✓ Visitas de pares para validar condiciones de calidad, de acuerdo con el decreto 1075 de 2015, modificado parcialmente por el Decreto 1330 de 2019.
- ✓ Planificación del servicio a través del modelo de competencias.
- ✓ Seguimiento control de actividades por parte de los coordinadores de los programas.
- ✓ La gestión de recursos con el fin de verificar si capacidad instalada cumple con requisitos definidos en el diseño del programa.
- ✓ Seguimiento a la forma de aplicación de los procesos misionales conforme al diseño del programa y requisitos establecidos para satisfacer necesidades del cliente-usuario-estudiante.
- ✓ Cumplimiento con los controles y planes de tratamiento de los riesgos no aceptables.
- ✓ Cumplimiento de competencias del actor responsable de proceso con base al perfil del cargo definido en las etapas de planificación y diseño.
- ✓ Por último en la UTEDÉ los controles también obedecen a los procedimientos o documentos establecidos en cada uno de los procesos.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

2.1.7.6.3 Identificación y Trazabilidad:

- ✓ En la UTEDÉ se determina el estado del servicio prestado desde su iniciación hasta la terminación del mismo con base a los siguientes aspectos:
- ✓ Plan de estudios.
- ✓ Programación de actividades académicas.
- ✓ Registro del estudiante en el software del proceso de apoyo de Registro y Control Académico, que permite hacer trazabilidad al histórico de cada servicio prestado. ✓ Seguimiento a la aplicación del diseño y contenido curricular construido conforme a los perfiles de ingreso y egreso.
- ✓ Seguimiento a la aplicación del módulo de referencial de competencias que está asignado a cada programa.
- ✓ Seguimiento y verificación de los registros de la aplicación del procedimiento de ejecución de programas, incluyendo lo relacionado con la gestión de docencia, prácticas, evaluaciones.

2.1.7.6.4 Propiedad del Cliente:

En la UTEDÉ se considera como propiedad del cliente toda la información personal suministrada y con la cual se alimenta el software asignado para registro y control académico, así mismo el código asignado con el cual se individualiza dentro del proceso de prestación de servicio, su correo electrónico y clave asignada para ingresar al mismo el cual estará bajo su responsabilidad exclusiva. En lo que respecta a equipos portátiles de propiedad del estudiante y que ingrese a las instalaciones será de responsabilidad exclusiva del estudiante, igualmente para los trabajos de grado las políticas de propiedad intelectual se encuentran definidas.

2.1.7.6.5 Preservación del servicio:

En la UTEDÉ se asegura la preservación del servicio garantizando el mantenimiento oportuno de la infraestructura a través de la gestión de recursos; la disponibilidad de los recursos financieros; la competencia de los actores que intervienen en los procesos misionales y demás; la confidencialidad de la información. Para ello en cabeza de cada líder de proceso y los líderes de los sistemas de gestión se hacen los seguimientos a los procesos.

2.1.7.7 Control de los equipos de seguimiento y medición:

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

En la UTEDE en cumplimiento de las normas, realiza el seguimiento y medición a los equipos requeridos dentro de la prestación del servicio y que pueden afectar la conformidad del mismo, así como el desempeño del SIAC, con base a los siguientes criterios.

- ✓ Inventario de equipos que requieren mantenimiento y/o calibración en “Matriz de equipos para mantenimiento y/o calibración” FOR-MGR-003.
- ✓ Inventario de Hardware y Software.
- ✓ Aplicación del mantenimiento y/o calibración con base al Instructivo para Control de Equipos de Calibración y Mantenimiento Código: MM-SIGCT-001.
- ✓ Aplicación del mantenimiento de Hardware y Software a través de profesional encargado del soporte institución de la parte informática.
- ✓ Antes de hacer uso de los equipos el actor responsable del proceso certifica el buen estado y calibración del equipo a utilizar.

Por último, en lo que respecta a equipos para ser utilizados en evaluaciones ambientales que apliquen a sistema ambiental y seguridad y salud, el líder del sistema correspondiente solicitará la certificación de calibración y mantenimiento del equipo que se vaya a utilizar.

2.1.8 Programas de Gestión:

En la UTEDE con el fin de asegurar cumplimiento de los objetivos de los sistemas de gestión según compromisos adquiridos en la Política de Calidad Integral, se diseñaron y aplican los siguientes programas de gestión que se pueden consultar a través de la página web: www.ita.edu.co.

2.1.8.1 Sistema de Calidad: Plan de Calidad conformado por: Mapa de procesos, Caracterización (Objetivos), Matriz de Indicadores, Política de Calidad Integral, Gestión integral de riesgo, Procedimientos/Instructivos/Guías/Registros. Recursos, Mecanismos de medición, evaluación y verificación. Y un programa de mejoramiento basado en la filosofía de las 5S, espina de pescado o Porqués.

2.1.8.2 Sistema de Gestión Ambiental: Complementado en su razón de ser por la aplicación de programas de gestión para:

- ✓ El ahorro de agua PGAA-SIGCT-007.
- ✓ El ahorro de energía PGAE-SIGCT-008.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

- ✓ La Gestión Integral de residuos PGIR-SIGCT-009.
- ✓ La Conservación Flora y la Fauna PGCFF-SIGCT-010.
- ✓ Control Contaminación Atmosférica y Ruido PGAE-SIGCT-011
- ✓ Orden y Aseo PGAE-SIGCT-006

2.1.8.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo: Complementado en su razón de ser por la aplicación de programas de gestión para: Gestión de comportamientos:

- ✓ PE-SST-006 Procedimiento para la Elección, Inspección, Reposición, Uso y Cuidado de los EPP
 - ✓ PE-SST-007 Procedimiento Reporte de Actos y Condiciones Inseguras. Gestión de Condiciones.
 - ✓ PRG-SST-003 Programa de Inspecciones.
 - ✓ Reporte y corrección de riesgos aplicación de formatos FOR-ACYP-001 y FOR SST-097 Formato de autor reporte de condiciones de salud y trabajo
 - ✓ Guía para trabajos de alto riesgo PE-GPEV-004.
 - ✓ Programa de Manejo de Productos Químicos PRG-SST-004
 - ✓ Guía para la seguridad vial PE-GPEV-015.
- Gestión en caso de eventos:
- ✓ PE-SST-005 Procedimiento para la Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades Laborales.
 - ✓ PEM-SIGCT-011 Plan de Preparación, Prevención y Respuesta ante Emergencias.
- Gestión para Contratistas y Visitantes:
- ✓ Folleto para visitantes y contratistas PE-GPEV-023.
 - ✓ Procedimiento de SST para Contratistas PE-SST-003.
- Gestión Vigilancia Médica Integral Laboral:
- ✓ Guía para la vigilancia Médica Integral PE-VMI-017.
 - ✓ Programa de Medicina preventiva y del Trabajo PRG-SST-007

2.2 VERIFICAR (V):

Describe los aspectos que permiten medir, evaluar y verificar de manera permanente la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema integrado de gestión HSEQ, dando cumplimiento de esta forma a los numerales de las normas tomadas como referencia; a continuación, se describen cada uno de los aspectos considerados dentro de esta etapa de verificación:

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

2.2.1 Seguimiento y Medición:

La UTEDÉ en cumplimiento de las normas, realiza el seguimiento, medición y análisis con base al Instructivo para el Seguimiento y Medición PE-SM-021 considerando los siguientes aspectos vitales para el logro del objetivo:

2.2.1.1 Satisfacción del Cliente: Con el fin de evaluar la satisfacción de los clientes- usuarios- estudiantes, la UTEDÉ aplica encuesta a través del FOR-SM-001 en especial durante el tiempo previo a las ceremonias de graduación; sin embargo existen otros mecanismos de comunicación de participación de los estudiantes ya mencionados; y que nos permiten analizar y determinar acciones de mejora, caso específico con los cambios realizados a nivel de infraestructura para beneficio de los ambientes de aprendizaje y del bienestar universitario. Es de anotar que los resultados de la encuesta de satisfacción se convierten en entradas de la revisión por la Dirección.

2.2.1.2 Auditoría Interna: Para dar cumplimiento a la Gestión de evaluación y control, además de considerar del proceso de gestión de control interno, la UTEDÉ dispone del procedimiento para auditorías internas PR-AUI-003 que establece los lineamientos y metodologías a seguir para la planeación, ejecución y seguimiento al Programa de Auditorías Internas, y evidenciar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC disponiendo para aplicación de un equipo de auditores; en caso de no disponer de los auditores se ha definido como estrategia la contratación con terceros de pre auditoría aplicando el procedimiento referido.

2.2.1.3 Seguimiento y Medición de los procesos: La UTEDÉ realiza seguimiento y medición del desempeño (En términos de eficiencia, Eficacia y Efectividad) de los procesos que hacen parte de su sistema integrado de gestión, a través de los siguientes mecanismos:

- ✓ Matriz de indicadores
- ✓ Auditorías internas o Preauditoria por terceros.
- ✓ Autoevaluación.
- ✓ Visita de pares.
- ✓ Seguimiento por control interno.
- ✓ Encuestas de satisfacción.
- ✓ Peticiones, quejas y reclamos, sugerencias o denuncias de acto de corrupción.
- ✓ Acciones correctivas y preventivas.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

Resultados de seguimiento que se convierten en oportunidades de mejoramiento (Evaluando la necesidad de corrección o acciones correctivas y/o preventivas) y en entrada de las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y de la revisión por la dirección, así mismo, son publicados a través de los canales de comunicación ya mencionados.

2.1.3.4 Seguimiento y Medición del servicio: La UTEDÉ realiza seguimiento y medición (En términos de economía, eficiencia, Eficacia y Efectividad) del servicio en sus diferentes etapas, a través de los siguientes mecanismos:

- ✓ Aplicación de los procedimientos/instructivos/guías o formatos.
- ✓ Cumplimiento de los contenidos curriculares y planes de estudios. ✓ Cumplimiento de las competencias definidas para los actores responsables de realizar el servicio.
- ✓ Disponibilidad de la capacidad instalada.
- ✓ Seguimiento oportuno al desempeño de los procesos a través de los indicadores determinados.
- ✓ Aplicación del programa de auditorías.
- ✓ Aplicación de metodología de evaluación.

Para asegurar la satisfacción en la entrega del servicio la UTEDÉ dispone del procedimiento control de servicio no conforme PG-CSNC-002.

2.1.4 Control del producto y/o servicio no conforme:

La UTEDÉ en cumplimiento de las normas, realiza el control del servicio no conforme con base al Procedimiento Control de Producto No Conforme PG-CSNC-002, con este procedimiento la UTEDÉ busca que el servicio recibido por el cliente-usuario estudiante cumpla con los requisitos bajo los cuales se aceptó el diseño; es de anotar que los controles que garanticen la no entrega de servicio no conforme son los referidos en el seguimiento y medición del servicio. Por último, corresponde a cada actor responsable del proceso donde haya sido detectado el servicio no conforme (No conformidades) aplicar las acciones correspondientes según formato FOR-ACYP-002 para evitar que se vuelvan a presentar.

En caso de que un servicio no conforme previo tratamiento sea aceptado por el cliente usuario-estudiante debe dejarse el correspondiente registro con base en el formato reporte y aceptación servicio no conforme FOR- CSNC-001.

2.1.5 Análisis de datos:

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

La UTEDÉ en cumplimiento de las normas, realiza el análisis de datos a los mecanismos utilizados en el seguimiento y medición de los procesos y del servicio así:

- ✓ Matriz de indicadores.
- ✓ Administración integral del riesgo.
- ✓ Matriz de requisitos legales y otros.
- ✓ Auditorías internas o preauditoria.
- ✓ Autoevaluación.
- ✓ Encuestas de satisfacción.
- ✓ Peticiones, quejas y reclamos, sugerencias o denuncia actos de corrupción. ✓ Servicio no conforme.
- ✓ Acciones correctivas y preventivas.

Cabe anotar que en su proceso de autocontrol se puede aplicar el análisis de datos de la gestión a través de herramientas estadísticas.

2.1.6 Revisión por la Dirección:

La UTEDÉ en cumplimiento de las normas, realiza la revisión por la dirección del desempeño (Eficiencia, Eficaz y Efectividad) del sistema interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC para identificar oportunidades de mejora en especial en lo que respecta a:

- ✓ El desempeño de sus procesos.
- ✓ La mejora de su servicio con relación a los requisitos del cliente.
- ✓ Las necesidades de resultados.
- ✓ Administración integral del riesgo.
- ✓ Cumplimiento de la Política Integral y sus objetivos.

Esta revisión por la dirección se realiza con base al procedimiento para la revisión por la dirección PE-DRI-005.

La información de entrada considerada para la Revisión es la siguiente:

- Estado de cumplimiento de objetivos Matriz de Indicadores.
- Estado de cumplimiento de planes de trabajo de los procesos
- Estado de cumplimiento del servicio respecto a los requisitos del cliente interno y externo.
- Estado de cumplimiento planes de tratamiento riesgos no aceptables.
- Estado de cumplimiento requisitos legales.

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

Estado de cumplimiento Política Calidad Integral.

Resultados Auditorías Internas.

Resultados Autoevaluación.

Estado de avance proceso de acreditación.

Resultados y retroalimentación:

a. Evaluación de proveedores.

b. Encuesta satisfacción de los clientes.

c. Comunicaciones, participación y consulta de partes interesadas.

Resultados de simulacros.

Desempeño ambiental y en seguridad y salud en el trabajo.

Estado del ausentismo respecto a causas relacionadas con la seguridad y salud laboral.

Informe de revisiones anteriores.

Cambios que pueden afectar a futuro el SIAC.

Estado de la investigación de eventos severos.

Estado de las acciones correctivas y preventivas.

Gestión de la Mejora continua.

Los resultados de las revisiones deben ser debidamente registrados y divulgados a través del medio de comunicación y compartidos con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

2.2 ACTUAR O MEJORA (A):

En esta etapa la UTEDE en cumplimiento de las normas, describe los aspectos que le permiten su mejora continua a partir de la Política de Calidad Integral, los Objetivos del SIAC, Los resultados de su auditoría interna o preauditoria, incluida la autoevaluación, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y por último la revisión por la dirección; todos estos aspectos ya descriptos claramente en las etapas anteriores.

Por último, la institución adelanta su gestión en acciones correctivas, acciones preventivas e investigación de incidentes a través de los procedimientos:

Procedimiento para acciones correctivas y preventivas PG-ACYP-004. Guía para reporte e investigación de eventos PE-GPEV-016.

ANEXOS:

Los documentos referidos aparecen en medio digital en el DRIVE gestionado por la Dirección de Planeación y Calidad.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

El presente Manual es de propiedad de la UTEDÉ y se elaboró tomando como referencia la siguiente información:

Manual del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Técnico Agrícola, código SM-MA 01 versión 2 del 29 de junio de 2010.

Manual del Sistema Integrado de Gestión del SENA, Versión 2 de noviembre de 2013.
Normas: NTC-ISO 9001:2015; NTC-ISO 14001:2015; NTC-OHSAS 18001:2007 en transición a NTC-ISO 45001; Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Decreto 1072 del 2015/Resolución 1111 del 2017/Resolución 0312 del 2019.

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
7	5/07/2019	Se realizan ajustes para actualización de la normatividad vigente.
8	5/07/2020	Se realizan ajustes para actualización de la normatividad vigente.
9	5/06/2021	Se realizan ajustes para actualización de la normatividad vigente.
10	28/03/2022	Ajuste a componentes del sistema por inclusión del nuevo SIAC

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC
Código: MCI-SIGCT-012 Versión: 12 Fecha: 28/03/2022

11	30/07/2022	Ajuste a componentes del sistema por inclusión del nuevo SIAC	
12	16/08/2024	Por cambio de razón social, logo según proyecto de cambio de carácter académico y por nuevo Manual de cargos.	
CONTROL DE REVISIONES			
Elaboró: Marco Tulio Castaño M.		Revisó: Gustavo Adolfo Rubio L	Aprobó: Gustavo Adolfo Rubio L
Cargo: Planeación y calidad institucional.		Cargo: Rector	Cargo: Rector
Firma: 		Firma: 	Firma: 