TABLA DE CONTROL

VER.	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	DESCRIPCIÓN
0	Noviembre 24 de 2009	Teobaldo Escorcia - Jaime Barros	Comité de Calidad	Versión Original
1	Septiembre 3 de 2013	Teobaldo Escorcia	Comité de Calidad	Se hace actualización de: 1. Los programas de pregrado y postgrado que ofrece la Institución 2. De citas o notas al pie al manual para darle mayor sustento metodológico. 3. El organigrama Institucional según Acuerdo Superior no. 000005 de agosto 26 de 2011 y 00005 de abril 12 de 2013 4. Prestación de los servicios de salud médico y odontológico por Outsoursing (Proceso de Bienestar)

.

TABLA DE CONTENIDO

		PÁG.
	INTRODUCCIÓN	3
1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	EXCLUSIONES	4
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
5.	GLOSARIO	5
6.	UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO	5
6.1.	RESEÑA HISTÓRICA	5
6.2.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	7
6.3.	SERVICIOS	9
6.3.1	Programas de Pregrado	
6.3.2	Programas de Postgrado	
6.3.3	Investigación	
6.3.4	Extensión y Proyección Social	
6.3.5	Bienestar Universitario	
6.4.	MISIÓN	14
6.5.	VISIÓN	14
6.6.	VALORES INSTITUCIONALES	14
7.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	15
7.1.	POLÍTICA DE CALIDAD	15
7.2.	OBJETIVOS DE CALIDAD	16
7.3.	RESPONSABLES	16
7.4.	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	17
7.5.	MAPA DE PROCESOS	18
7.6.	PROCESOS DEL SIG E INTERACCIONES	18
7.6.1.	Procesos Estratégicos	19
7.6.2.	Procesos Misionales	21
7.6.3.	Procesos de Apoyo	23
7.6.4.	Procesos de Evaluación	27
8.	ANEXOS	
8.1.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
8.2.	PLANES DE CALIDAD	
8.3.	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	
8.4.	LISTADO DE REGISTROS	
8.5.	MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES	
8.6.	MATRIZ DE COMUNICACIONES	

.

INTRODUCCIÓN

La Universidad del Atlántico ha experimentado situaciones administrativas difíciles que atentaron inclusive contra la continuidad de su funcionamiento. Sin embargo, después de la crisis y con la expedición de las leyes y decretos reglamentarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SGC) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en las entidades de gestión pública, la institución ha asumido el compromiso de implementar estas nuevas estrategias, en la búsqueda de un reordenamiento y estandarización de sus procesos, y la consecución de un servicio con altos niveles de calidad y cumplimiento a los requisitos establecidos por las partes interesadas y los clientes.

El presente manual de calidad evidencia El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad acogido por la Universidad del Atlántico, bajo los requisitos establecidos en las Normas NTC GP 1000:2004 y MECI 1000:2005, y muestra el alcance del Sistema, los procesos en él 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 de calidad de la Universidad del Atlántico, se encuentra disponible y abierto para todos aquellos que quieran consultar nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el modelo operativo estructurado para garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de nuestros procesos.

ANA SOFÍA MESA DE CUERVO
Rectora.

.

1. OBJETIVO

Presentar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad del Atlántico, cimentado bajo la política y objetivos de calidad establecidos y acogidos de manera conjunta por la institución, acatando las directrices de la normas NTC GP 1000:2004 y MECI 1000:2005 y garantizando la documentación, socialización e implementación de todos los procedimientos construidos para la prestación de servicios con calidad.

2. ALCANCE

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad del Atlántico cubre la prestación servicio de Educación Superior para la formación de profesionales y posgraduados a través de los procesos misionales de Docencia, Investigación, Extensión y Proyección Social y Bienestar Universitario bajo los lineamientos de calidad establecidos por las leyes aplicables a la institución, el Ministerio de Educación Nacional y los servicios que presta.

3. EXCLUSIONES

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad del Atlántico no tiene exclusiones sobre ninguno de los requisitos establecidos por las normas NTC GP 1000:2004 y MECI 1000:2005.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma técnica de calidad en la gestión pública NTC GP 1000:2004.
- Modelo estándar de control interno MECI 1000:2005.
- Directrices para auditorias para SGC y/o medio ambiente Norma ISO 19011:2002.
- Normograma Institucional

5. GLOSARIO

- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

- **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Herramienta de gestión sistemática y transparente, que permite dirigir y evaluar el

.

desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

- **POLITICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientaciones relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

- **OBJETIVOS DE CALIDAD:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

- **MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de una entidad.

- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

6. UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

6.1. RESEÑA HISTÓRICA

La Universidad del Atlántico, se crea a finales de la primera mitad del siglo XX, como respuesta a la necesidad de formar profesionales que fueran capaces de afrontar los retos implícitos en cada uno de los cambios que en el ámbito urbano, empresarial y comercial, experimentaba la ciudad, dinamismo que se logra gracias a la privilegiada ubicación geográfica, que identificó a Barranquilla, como el puerto marítimo y fluvial más importante del Caribe colombiano.

Dada la imperiosa necesidad de formar ingenieros, y ante la ausencia de una universidad, se establece a través de la ordenanza Nº 24 del año de 1941 el Museo Instituto de Tecnología, el que a su vez propone una educación industrial con el ánimo de estimular la formación de jóvenes que respondieran en calidad de operarios a las necesidades de la naciente vocación industrial.

En el año de 1943, se crearon las facultades de Ingeniería Química y Química y Farmacia, y se anuncia, la Facultad de Comercio y Finanzas, los cuales en su conjunto, le dan origen a la Institución Politécnica del Caribe, creada por la ordenanza Nº 36 de 1945.
Una vez dadas las condiciones, fue el barranquillero Julio Enrique Blanco, filósofo visionario del siglo XX, quien propuso la creación de la Universidad del Atlántico,

.

idea que rápidamente se hizo realidad a través de ordenanza Nº 42, proferida por la Asamblea Departamental el 15 de junio del año 1946, teniendo como sede principal las instalaciones ubicadas en la cra 43 entre calles 50 y 51.

Las primeras facultades formaban profesionales en áreas como Ingeniería (1943), Química y Farmacia (1943), Ciencias Económicas (1950), Arquitectura (1955), Derecho (1958), Instituto Pestalozzi como anexo de la Escuela Superior de Idiomas de la Universidad Pedagógica del Caribe (1960), Facultad de Educación (1963), Dietética y Nutrición (1971), Bellas Artes (1971) Ciencias Básicas (1991), Ciencias Humanas (1992), Ingeniería se transforma en Ingenierías (1992).

A nivel regional, se establecen alianzas estratégicas que hacen posible el surgimiento del Sistema Universitario Estatal, S U E Caribe, lo que a su vez permitió la puesta en marcha de los primeros borradores para avanzar en la construcción colaborativa de los primeros programas de Maestrías en Educación, Física y Ciencias Ambientales, producto de lo anterior, hoy son una realidad los programas de maestrías y doctorados ofertados para la cualificación de los profesionales de la región y el país.

Desde su creación, la Universidad del Atlántico, ha entregado a la sociedad más de 50.000 egresados, en su mayoría han ocupado importantes cargos públicos y privados en el orden departamental, regional y nacional. 12.500 estudiantes matriculados en la institución en promedio anual, de los cuales, el 80% pertenece a los estratos 1 y 2, y 300 estudiantes a nivel de posgrados, evidencian que es la opción de cualificación pública de mayor reconocimiento y aceptación en el Caribe Colombiano.

Los nuevos retos: Avanzar con dinamismo, motivados por una transición que abandona un modelo orgánico de universidad centralizado, rígido y burocrático, hacia uno democrático, flexible, participativo eficiente y transparente, donde la Planeación Estratégica, la Calidad Académica, la Rendición de Cuentas y la Vocación de lo Público, sean los referentes que acompañen a cada miembro de su comunidad, en armonía con lo establecido en la Autonomía Universitaria.[1]

[1] *Versión tomada del Plan Educativo Institucional (P.E.I)*

.

6.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Universidad del Atlántico, fue adoptada bajo el Acuerdo Superior No. 002 de febrero 12 de 2007[2], "Por el cual se adopta una nueva estructura orgánica para la Universidad del Atlántico". Así mismo, hace parte de la estructura orgánica de la Universidad, la Unidad de Salud, creada mediante Acuerdo Superior No 0000013 de noviembre 28 de 2008[3], "por el cual se definen las condiciones de organización, dirección y funcionamiento de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico". Del mismo modo, hacen parte de la estructura el Acuerdo Superior No. 000005 de agosto 26 de 2011[4], "Por el cual se hace una modificación en el Acuerdo Superior No. 002 de febrero 12 de 2007, corrigiéndose el nombre del Museo de Antropología", y el Acuerdo Superior No. 00005 de abril 12 de 2013[5], "Por el cual se crea el Departamento de Regionalización y el cargo de Profesional Universitario adscrito a la Vicerrectoría de Docencia de la Universidad del Atlántico".

Según los Acuerdos Superiores mencionados anteriormente, la estructura orgánica de la Universidad del Atlántico, está conformada tal como se observa a continuación:

---

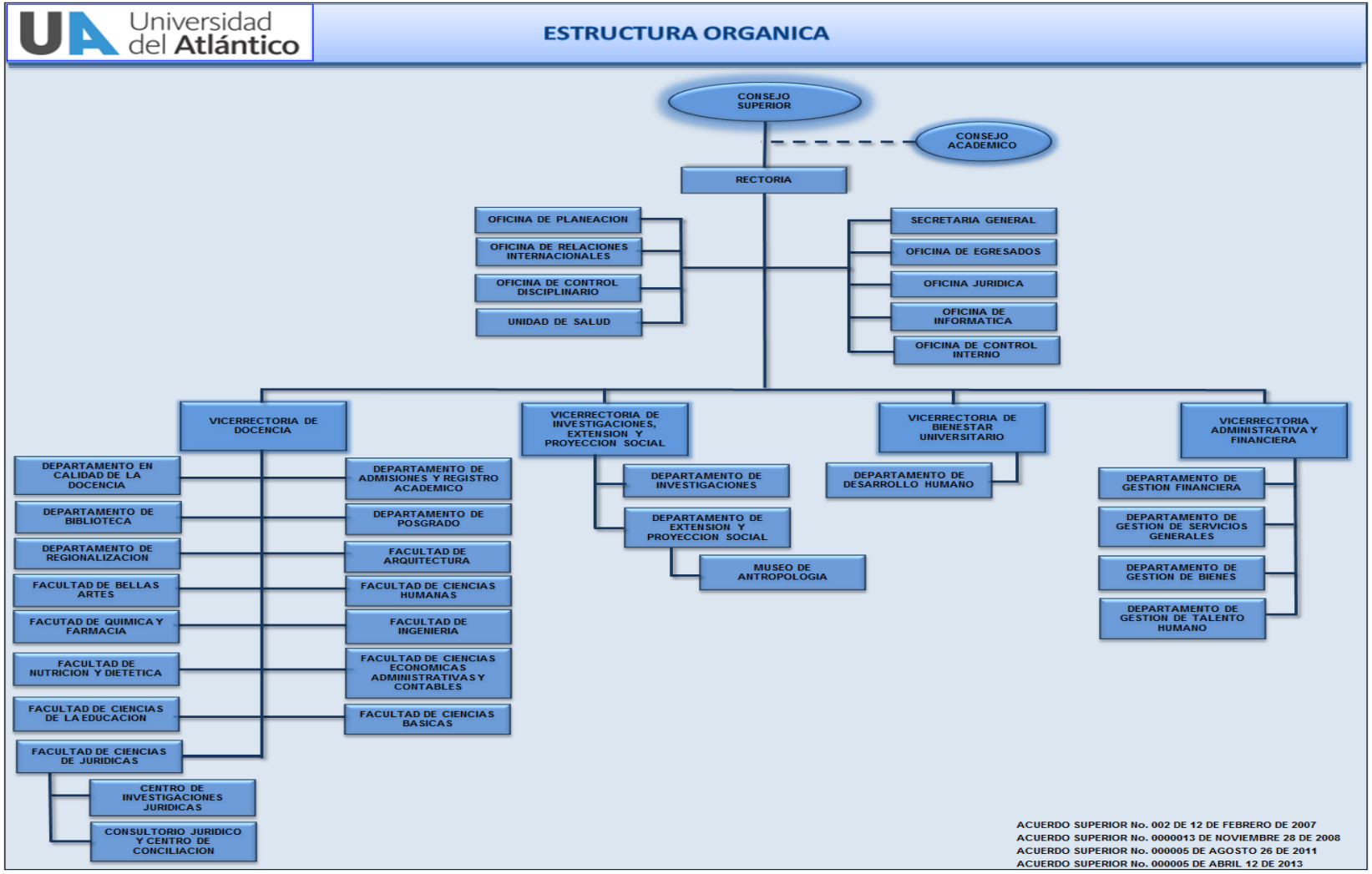
[2] *Acuerdo Superior No. 002 de Feb-12-2007,"Por el cual se adopta una nueva estructura orgánica para la Universidad del Atlántico".*

[3] *Acuerdo Superior No. 0000013 de Nov-28-2008,"Por el cual se definen las condiciones de organización, dirección y funcionamiento de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico".*

[4] *Acuerdo Superior No. 000005 de Ago-26-2011,"Por el cual se hace una modificación en el Acuerdo Superior No. 002 corrigiéndose el nombre del museo de Antropología".*

5 Acuerdo Superior No. 00005 de abril 12 de 2013, "Por el cual se crea el Departamento de Regionalización y el cargo de Profesional Universitario adscrito a la Vicerrectoría de Docencia de la Universidad del Atlántico"

.


Universidad del Atlántico
ESTRUCTURA ORGANICA
CONSEJO SUPERIOR
CONSEJO ACADEMICO
RECTORIA
OFICINA DE PLANEACION
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO
UNIDAD DE SALUD
SECRETARIA GENERAL
OFICINA DE EGRESADOS
OFICINA JURIDICA
OFICINA DE INFORMATICA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
VICERRECTORIA DE DOCENCIA
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES, EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
DEPARTAMENTO EN CALIDAD DE LA DOCENCIA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA
DEPARTAMENTO DE REGIONALIZACION
FACULTAD DE BELLAS ARTES
FACUTAD DE QUIMICA Y FARMACIA
FACULTAD DE NUTRICION Y DIETETICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
FACULTAD DE CIENCIAS DE JURIDICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO
DEPARTAMENTO DE POSGRADO
FACULTAD DE ARQUITECTURA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
FACULTAD DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL
MUSEO DE ANTROPOLOGIA
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA
DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS GENERALES
DEPARTAMENTO DE GESTION DE BIENES
DEPARTAMENTO DE GESTION DE TALENTO HUMANO
ACUERDO SUPERIOR No. 002 DE 12 DE FEBRERO DE 2007
ACUERDO SUPERIOR No. 0000013 DE NOVIEMBRE 28 DE 2008
ACUERDO SUPERIOR No. 000005 DE AGOSTO 26 DE 2011
ACUERDO SUPERIOR No. 000005 DE ABRIL 12 DE 2013

.

6.3. SERVICIOS.

6.3.1 Programas de Pregrado

> *"La prestación del servicio de formación humanística y científica, de excelencia y pertinencia en los programas de pregrado y postgrado de la Universidad del Atlántico, es un proceso integral fundamentado en la calidad de sus profesores y estudiantes y en una adecuada infraestructura física, enmarcado en la flexibilidad, interdisciplinariedad y pertinencia de los currículos, y orientado a la promoción de hombres y mujeres, formados en competencias e insertos en la sociedad del conocimiento, comprometidos con una postura ética en la defensa del desarrollo humano sostenible y de la cultura de la región Caribe"*[6].

Entre los diferentes programas de pregrado que ofrece la institución se encuentran:

[6] *Plan Estratégico de Desarrollo, Universidad del Atlántico, 2009-2019, pág 13.*

.

No.	FACULTAD	PROGRAMA	CODIGO SNIES	NUCLEO BASICO DEL CONOCIMIENTO
1	ARQUITECTURA	Arquitectura	538	Arquitectura
2	BELLAS ARTES	Arte Dramático	9897	Artes representativas
3		Danza	16404	Otros programas asociados a Bellas artes
4		Artes Plásticas	522	Artes plásticas, visuales y afines
5		Licenciatura en Música	523	Educación
6	CIENCIAS BASICAS	Biología	539	Biología, microbiología y afines
7		Matemáticas	10522	Matemáticas, estadística y afines
8		Física	10614	Física
9		Química	1023	Química y afines
10	CIENCIAS DE LA EDUCACION	Licenciatura en Biología y Química	11759	Educación
11		Licenciatura en Ciencias Sociales	91429	Educación
12		Licenciatura en Educación artística	91322	Educación
13		Licenciatura en Cultura Física Recreación y Deportes	11756	Educación
14		Licenciatura en Español y Literatura	11944	Educación
15		Licenciatura en Idiomas Extranjeros	11760	Educación
16		Licenciatura en Matemáticas	11761	Educación
17		Licenciatura en Educación para personas con limitaciones o capacidades excepcionales	11755	Educación
18		Licenciatura en Educación Infantil	11943	Educación
19	NUTRICION Y DIETETICA	Nutrición y Dietética	530	Nutrición y dietética
20	QUIMICA Y FARMACIA	Farmacia	91329	Biología, microbiología y afines
21	CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	Administración de Empresas	15534	Administración
22		Contaduría Pública	15533	Contaduría pública
23		Economía	532	Economía
24		Técnico Profesional en Operación Turística	54492	Administración
25		Tecnólogo Profesional en Gestión Turística	54491	Administración
26	CIENCIAS HUMANAS	Historia	9691	Geografía, historia
27		Filosofía	9693	Filosofía, teología y afines
28		Sociología	9686	Sociología, trabajo social y afines
29	DERECHO	Derecho	531	Derecho y afines
30	INGENIERIA	Ingeniería Agroindustrial	20543	Ingeniería industrial, alimentos y afines
31		Ingeniería Industrial	535	Ingeniería industrial y afines
32		Ingeniería Mecánica	536	Ingeniería mecánica y afines
33		Ingeniería Química	537	Ingeniería química y afines

Fuente: SNIES - SISTEMA ACADEMUSOFT

.

6.3.2 Programas de Postgrado

Entre los diferentes programas de especialización que ofrece la institución se encuentran:

No.	FACULTAD	PROGRAMA	CODIGO SNIES	NUCLEO BASICO DEL CONOCIMIENTO
1	BELLAS ARTES	Especialización en Gerencia y Administración Cultural	19100	Administración
2	CIENCIAS BASICAS	Especialización en Enseñanza de las Ciencias Naturales	52895	Educación
3		Especialización en Estadística Aplicada	90324	Matemáticas, estadística y afines
4		Especialización en Física General	17663	Física
5		Especialización en Química Orgánica	9714	Química y afines
6		Especialización en Didáctica de las Matemáticas	91009	Educación
7	CIENCIAS ECONOMICAS	Especialización en Finanzas Territoriales	9313	Administración
8	CIENCIAS JURIDICAS	Especialización en Ciencia Política - Convenio UNAB	3480	
9		Especialización en Derecho Comercial - Convenio UNAB	9394	
10		Especialización en Derecho Privado Económico - Convenio UNAL	16948	
11		Especialización en Derecho Procesal Civil - Convenio UNAB	9319	
12		Especialización en Instituciones Juridicoprocesales - Convenio UNAL	16950	
13	INGENIERIA	Especialización en Gestión de la Calidad	55172	Administración
14		Especialización en Gestión Eficiente de Energía	10663	Administración
15	NUTRICION Y DIETETICA	Especialización en Nutrición Clínica	9556	Nutrición y dietética
16	QUIMICA Y FARMACIA	Especialización en Farmacia Clínica	10925	Química y afines

Fuente: SNIES - SISTEMA ACADEMUSOFT

.

Entre los diferentes programas de maestría que ofrece la institución se encuentran:

No.	FACULTAD	PROGRAMA	CODIGO SNIES	NUCLEO BASICO DEL CONOCIMIENTO
1	CIENCIAS BASICAS	Maestría en Biología	17663	Biología, microbiología y afines
2		Maestría en Ciencias - Físicas	52449	Física
3		Maestría en Ciencias Ambientales	52448	Biología, microbiología y afines
4		Maestría en Ciencias - Química - Convenio UNAL	108	Química y afines
5		Maestría en Ciencias - Matemáticas	90853	Matemáticas, estadística y afines
6		Maestría en Derecho - Convenio UNAL	19910	
7	EDUCACION	Maestría en Educación	52579	Biología, microbiología y afines
8		Maestría en Lingüística	90854	Lenguas modernas, literatura, lingüística y afines
9		Maestría en Literatura Hispanoamericana y del Caribe	90995	Lenguas modernas, literatura, lingüística y afines
10		Maestría en Ciencias Farmacéuticas - Convenio UNAL	19904	

Fuente: SNIES - SISTEMA ACADEMUSOFT

Entre los diferentes programas de doctorado que ofrece la institución se encuentran:

No.	FACULTAD	PROGRAMA	CODIGO SNIES	NUCLEO BASICO DEL CONOCIMIENTO
1	CIENCIAS BASICAS	Doctorado en Medicina Tropical	54682	
2		Doctorado en Ciencias Físicas	91050	Física
3	EDUCACION	Doctorado en Ciencias de la Educación	53490	Educación

Fuente: SNIES - SISTEMA ACADEMUSOFT

6.3.3 Investigación

"Los servicios de investigación que presta la Universidad del Atlántico, están orientados al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación, lo cual implica el proceso de producir, transferir, adaptar, transformar, conservar y divulgar los conocimientos mediante el fortalecimiento de grupos de investigación de excelencia, integrados a redes científicas y soportados con infraestructura de laboratorios y tecnologías de la información avanzados, al servicio del progreso científico, tecnológico, ambiental, cultural, social y humano, del orden regional, nacional e internacional"[7]. Esto se logra mediante:

[7] *Ibid., pág, 13.*

.

- Proyectos de investigación internos y cofinanciados
- Ruedas de negocios
- Publicaciones
- Artículos en revistas indexadas
- Asesorías
- Redes de cooperación
- Organismos que promueven el desarrollo regional.

6.3.4 Extensión y Proyección Social

"Los servicios de extensión y proyección social que presta la Universidad del Atlántico se fundamentan en la capacidad institucional para relacionarse proactivamente con el Estado, las empresas y la sociedad, a nivel regional, nacional e internacional, con base en el diálogo intercultural, la sostenibilidad ambiental, los aprendizajes recíprocos y la transferencia y aplicación de los resultados de la investigación científico-tecnológica, artística y cultural a la prestación socialmente responsable de servicios productivos y sociales los cuales se materializan a través de"[8]:

- Alianzas estratégicas
- Convenios y proyectos de cooperación vigentes del orden regional, nacional e internacional
- Consultoría, interventoría
- Servicios de capacitación
- Educación no formal
- Educación continuada
- Actividades de extensión académica, cultural y artística.

6.3.5 Bienestar Universitario

"Los servicios de Bienestar universitario en la Universidad del Atlántico es consustancial con el desarrollo integral de la comunidad universitaria en sus dimensiones intelectual, cultural, física, espiritual, emocional y social, y se fundamenta en la promoción y fortalecimiento de la cultura de reconocimiento de los demás como sujetos de derechos en el marco del pluralismo, la equidad de género, la convivencia ciudadana y el respeto y defensa de lo público, todo lo anterior se manifiesta con"[9]:

[8] *Ibid.,pág 13.*
[9] *Ibid ,. Pág, 14.*

.

- Prestación de servicios de salud de consulta médica y odontológica a través de un Outsoursing el cual se regirá por lo establecido en el Numeral 7.4 y los Subnumerales 7.4.1, 7.4.2 y 7.4.3 de la Norma NTC GP 1000.
- Atención sicológica
- Desarrollo humano
- Alquiler de escenarios deportivos
- Promoción socioeconómica
- Promoción cultural y recreación y deportes.

6.4. MISIÓN

Somos una Universidad Pública que forma profesionales integrales e investigadores (as) en ejercicio autónomo de la Responsabilidad Social y en búsqueda de la excelencia académica para propiciar el desarrollo humano, la democracia participativa, la sostenibilidad ambiental y el avance de las ciencias, la tecnología, la innovación y las artes en la Región Caribe Colombiana y el país.

6.5. VISIÓN

Somos la Universidad Líder en el conocimiento y determinantes para el desarrollo de la Región Caribe.

6.6. VALORES INSTITUCIONALES[10]

Según el Código de Ética de la Institución, se entienden por Valores aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana; entre estos destacamos y aplicamos:

- **HONRADEZ**
  Honestidad, probidad. Rectitud en las acciones. Rectitud de ánimo, integridad en el obrar.

- **RESPONSABILIDAD**
  Cumplir con criterio e idoneidad las obligaciones y actividades asignadas.

[10] *Acuerdo Superior No. 0000011de noviembre 28 de 2008, "Por el cual se Expide el Código de Ética de la Universidad del Atlántico".*

.

Capacidad de aceptar y hacerse cargo de las consecuencias de los propios actos.

- **PERTENENCIA INSTITUCIONAL**
  Sentido de pertenencia y apropiación con el deber adquirido.

- **TRANSPARENCIA**
  Actuar abiertamente y dejando ver con claridad el desarrollo de la gestión.

- **RESPETO**
  Capacidad de aceptar a los demás por su condición y dignidad humana.

- **EFICIENCIA**
  Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas utilizando la menor cantidad de recursos.

- **LEALTAD**
  Hacer aquello con lo que uno se ha comprometido aún en circunstancias cambiantes.

- **TOLERANCIA**
  Aceptación de la existencia de formas de ser y pensar diferentes a las propias.

7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1. POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad del Atlántico forma profesionales integrales a través de los servicios de docencia, investigación, extensión, proyección social y bienestar universitario, coherente con su Plan Estratégico y para ello:

- Utilizamos los recursos de forma racional, priorizando nuestras necesidades y gestionando la consecución de los mismos para garantizar la prestación del servicio.

- Planificamos nuestras actividades para generar resultados con eficiencia, eficacia y efectividad cumpliendo los estándares de calidad establecidos.

.

- Nos comunicamos con nuestros clientes internos y externos, a través de diferentes medios, de forma precisa, objetiva, oportuna y confiable.

- Contamos con personal competente para asegurar la prestación de los servicios ofrecidos por la Institución.

- Identificamos, evaluamos y cumplimos las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

- Mejoramos continuamente nuestro Sistema Integrado de Gestión fomentando la cultura del autocontrol, autorregulación y autogestión.

7.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Incrementar la consecución de recursos para garantizar la prestación del servicio.

- Racionalizar el uso de los recursos para lograr el cumplimiento de la planificación institucional.

- Implementar y mejorar la comunicación precisa, objetiva, oportuna y confiable con nuestros clientes internos y externos a través de diferentes medios.
- Optimizar los procesos para generar resultados de eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.

- Incrementar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros, clientes.

- Fortalecer las competencias del talento humano para asegurar la prestación de los servicios ofrecidos por la Institución.

- Mejorar continuamente nuestro Sistema Integrado de Gestión

- Aumentar la cultura del autocontrol, autorregulación y autogestión.

7.3. RESPONSABLES

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad del Atlántico es participativo, y por tal razón todas y cada una de las responsabilidades asociadas

.

con su implementación, mantenimiento, medición y mejora están relacionadas a los siguientes grupos de trabajo o cargos específicos:

- Representante de la Dirección[11]: Es el representante del SGC de la institución, quien se asegurará del correcto establecimiento, implementación y mantenimiento del SGC en la universidad. Fue designado por la rectora en el Jefe de la Oficina de Planeación

- Equipo Directivo[12]: Es el equipo constituido por los directivos de la Institución, quienes garantizan la correcta planificación y operación de los procesos del Sistema Integrado de Calidad.

- Equipo Operativo[13]: Conformado por trabajadores de las diferentes áreas de la institución, quienes por su formación y motivación hacia el Sistema Integrado de Calidad, fueron elegidos para la construcción de la documentación y la sensibilización y multiplicación de la información ante el personal de sus dependencias.

- Equipo Evaluador[14]: Este equipo está constituido por los trabajadores del proceso de Control Interno, quienes operan como veedores de la implementación del SGC y el MECI.

- Comité de Calidad[15]: Es un equipo conformado para la aprobación de los documentos y estrategias del SGC de la universidad.

7.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad del Atlántico, se encuentra constituida de la manera en que se señala en el Procedimiento **de Elaboración y Control de Documentos** PRO-GC-001.

Dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad se definieron todos los documentos obligatorios y requeridos por la Universidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz

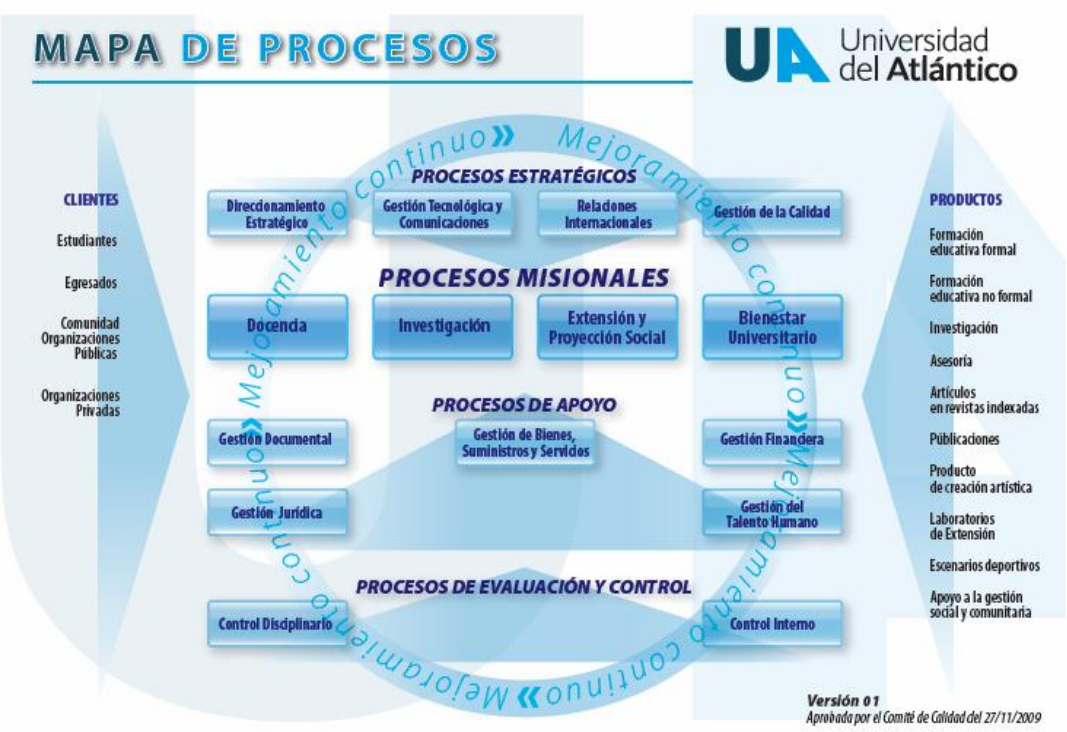
[11] *Resolución Rectoral No. 000770, de agosto 1° de 2008,"Por medio del cual se modifica la Resolución No 000897 del 29 de octubre de 2007".*
[12] *Ibid.*
[13] *Ibid.*
[14] *Ibid.*
[15] *Ibid.*

.

planificación, operación y control de sus procesos. En el listado Maestro de documentos que se encuentra anexo al manual de calidad, esta la relación de los mismos.

7.5. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos de la Universidad del Atlántico fue construido de manera colegiada en Comité de Calidad de 25 de Noviembre del 2009 y se encuentra estructurado de la manera descrita a continuación:



7.6. PROCESOS DEL SIG E INTERACCIONES

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad del Atlántico, está compuesto por quince procesos que conforman lo que se denomina su mapa de procesos, el cual cumple con los cuatro (4) tipos de procesos exigidos por la Norma NTC GP 1000:2004 como son: Procesos Estratégicos, Procesos Misionales, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación y Control.

.

7.6.1. Procesos Estratégicos

Su propósito esencial es establecer las directrices para la administración y seguimiento de la organización. Establece y comunica la Política y Objetivos de Calidad de la Organización que permiten satisfacer tanto las necesidades de nuestros usuarios como los requisitos legales y reglamentarios, así como evaluar el desempeño de la Universidad del Atlántico, para el mantenimiento de nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Mejoramiento Continuo. Suministran directrices y límites de actuación para el resto de procesos, también deben asegurar la disponibilidad de recursos necesarios y realizar las revisiones de la dirección.

Entre los procesos estratégicos se encuentran:

- **Direccionamiento Estratégico**: Su objetivo es dar el direccionamiento estratégico de la Universidad del Atlántico a través del diseño, elaboración, coordinación del plan estratégico y planes de Acción y revisiones por la Dirección encaminados al fortalecimiento y logro de los resultados misionales, uso racional de los recursos, mejoramiento continuo y desarrollo integral de la Universidad. Interactúa con los demás procesos del Sistema Integral de Gestión en todas sus fases, a través de actividades relacionadas con:

  - Gestión de Recursos.
  - Responsabilidades de la dirección.
  - Revisión por la Dirección.
  - Política y Objetivos de Calidad
  - Plan estratégico y planes de Acción

- **Gestión Tecnológica y Comunicaciones**: Su objetivo es generar, administrar, controlar y gestionar la información tecnológica y la comunicación de la Universidad del Atlántico, de una forma eficiente, ágil y confiable, la cual permitirá implementar los canales de comunicación internos y externos necesarios para el posicionamiento de la Universidad del Atlántico ante las partes interesadas. Interactúa con todos los procesos a través de las actividades de:

  - Definición de las políticas estratégicas para la utilización de las TIC´s en la Universidad.

.

- Definir y aprobar el plan de contingencia de acuerdo a los riesgos de cada uno de los procesos asociados a los sistemas de información y recursos tecnológicos.
- Diseñar , Elaborar y desarrollar los proyectos de Tecnología Informática y comunicaciones
- Planificar y Evaluar la adquisición de infraestructura tecnológica y de comunicaciones
- Brindar el soporte tecnológico para el buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica y comunicaciones

- **Relaciones Internacionales**: su objetivo es proporcionar mecanismos que faciliten la inserción internacional, de manera que ofrezcamos servicios competitivos en un contexto global. Interactúa con todo los procesos pero principalmente con Direccionamiento estratégico, Gestión Jurídica, Docencia, Investigación, Extensión y Proyección Social, Gestión Tecnológica y de Comunicaciones y Comunidad Universitaria en actividades relacionadas con:

  - Gestionar la Movilidad Académica y temas de internacionalización: Estudiantes, Docentes, Investigadores
  - Gestionar los convenios internacionales
  - Gestionar recursos y alianzas de cooperación con instituciones de cooperación internacional
  - Participar en la integración nacional con IES por medio de redes de cooperación nacional e internacional
  - Solicitar soporte de infraestructura tecnológica, comunicación y divulgación, conforme a las necesidades del proceso

- **Gestión de la Calidad**: Su objetivo es mantener un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad que mejore permanentemente la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio y la satisfacción de las necesidades de los clientes. Interactúa con todos los procesos, a través de las siguientes actividades:

  - Planear y diseñar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
  - Programar las Auditorias Internas de Calidad
  - Controlar y administrar la documentación del sistema
  - Realizar auditorias internas
  - Realizar medición al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad
  - Formular el proyecto de presupuesto del proceso

.

- Gestionar el mejoramiento continuo

7.6.2. Procesos Misionales

Son el conjunto de procesos que directamente entregan los productos y servicios a sus clientes y dan cumplimiento a la razón de ser de la Institución.

Entre los procesos misionales se encuentran:

- **Docencia**: Su objetivo es contribuir al desarrollo de las competencias de los sujetos, mediante la aplicación de prácticas, principios, reglas e instrumentos encaminados a la preparación de profesionales útiles a la sociedad. Este proceso interactúa con todos los procesos del sistema y con la Comunidad General, Aspirantes, Estudiantes, Entidad que aplica Pruebas de Admisión, Sociedad, ICFES, MEN, Sistema Nacional de Información de Educación Superior, SACES a través de las actividades de:

  - Definición de las Políticas y Planes de Acción del proceso
  - Determinar y Planificar la Oferta de Programas de Pregrado y Posgrados.
  - Admitir, Registrar y Matricular los Estudiantes de Pregrado y Posgrado
  - Realizar Asignación de Carga académica
  - Prestar el servicio de formación en pregrado y posgrado
  - Implementar del Plan de Mejoramiento de Docencia.
  - Graduar Estudiantes
  - Evaluar el desarrollo de las Actividades de Docencia

- **Investigación**: Su objetivo es fomentar y desarrollar la investigación como una práctica permanente de pertinencia, calidad, equidad e internacionalización, compromiso misional y social de la Institución. Interactúa con todo los procesos SIG y con Grupos de Investigación, , Comunidad Académica, Comunidad en General, Semilleros de Investigación, Instituciones beneficiarias y usuarias de proyectos, Entidades que manejan convocatorias, Entidades cofinanciadoras y Colciencias a través de actividades como:

  - Definición y establecimiento de políticas para el desarrollo de los procesos de investigación

.

- Definir y planificar el Plan de Acción para el fortalecimiento de los procesos investigativos y los grupos de la Universidad
- Diseñar, promover y ejecutar convocatorias internas para la financiación de proyectos de investigación
- Revisar, evaluar y legalizar los proyectos y contratos aprobados en las convocatoria internas
- Identificar, desarrollar y comunicar proyectos y líneas estratégicas del distrito, departamento, Región Caribe y el país para la vinculación de los grupos de investigación a través del desarrollo de procesos investigativos
- Reportar información relacionada con los proyectos de investigación vigentes ejecutados por docentes para la asignación de horas de investigación
- Registrar los resultados del plan de trabajo de categorización en la plataforma de Colciencias
- Conformar semilleros de investigación
- Preparar y presentar la documentación para las auditorias
- Formular e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora resultante de las actividades normales de control, seguimiento y evaluación.

- **Extensión y Proyección Social**: Su objetivo es promover la vinculación de la universidad con el medio externo a través de procesos de educación continua, transferencia tecnológica, desarrollo de innovación, gestión cultural y prácticas académicas estudiantiles articulados a procesos investigativos. Interactúa con todos los procesos SIG y con semilleros de emprendedores, Empresarios y Sectores estratégicos, por medio de las actividades siguientes:

  - Definir y planificar el Plan de Acción del Proceso.
  - Identificar, analizar y definir políticas y estrategias institucionales para la extensión en sus áreas funcionales
  - Asesorar y avalar la presentación de proyectos y propuestas de consultoría
  - Revisar, evaluar, avalar técnicamente, convenios marco, específicos, de prácticas y otros de la Universidad con otras entidades nacionales e internacionales.
  - Establecer alianzas estratégicas, convenios y contratos con actores del sistema de ciencia y tecnología.

.

- Asesorar para participar en ruedas de negocios y para presentar y ejecutar propuestas y proyectos de consultorías
- Información el número de horas de docentes asignadas a funciones y proyectos de extensión
- Formular e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora resultante de las actividades normales de control, seguimiento y evaluación.

- **Bienestar Universitario**: Su objetivo es facilitar el desarrollo integral en los aspectos, intelectual, cultural, físico espiritual, emocional y social de todos los miembros de la comunidad universitaria y de la preservación de los derechos fundamentales, la convivencia ciudadana y el mejoramiento de la calidad de vida. Este proceso se interactúa con todos los procesos del SIG y con SNIES, SUE, Comunidad Universitaria, Instituciones Académicas y Culturales del orden local o nacional a través de las actividades siguientes:

  - Definir Políticas de acción de Bienestar Universitario
  - Definir y planificar el Plan de Acción del Proceso.
  - Ejecutar los proyectos asociados a Bienestar Universitario
  - Gestionar y establecer contratos y/o Convenios con entidades e instituciones privadas o públicas para apoyar o mejorar los servicios de bienestar universitario
  - Desarrollar actividades para fortalecer la formación integral de la comunidad universitaria
  - Prestar los servicios de bienestar universitario como: medico, odontológico, asesoría psicológica, recreación, deporte y cultura.
  - Realizar inducciones y re-inducción de los estudiantes
  - Comparar y controlar la información para determinar la ejecución del Plan de Acción
  - Realizar acciones preventivas y correctivas sobre las evaluaciones del proceso

7.6.3. Procesos de Apoyo

Son el conjunto de procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades misionales de la Universidad.

Entre estos tenemos:

.

- **Gestión Documental**: Su objetivo es planificar y organizar la documentación producida y recibida por la institución, direccionada a informar y ser utilizada por la comunidad universitaria, las diferentes autoridades y la ciudadanía en general, cumpliendo con la normatividad legal vigente y las políticas institucionales. Este proceso interactúa con todos los procesos internos y remitentes locales, nacionales e internacionales por el desarrollo de sus actividades:

    - Definir y planificar el Plan de Acción del Proceso
    - Recepcionar, clasificar, radicar, registrar y distribuir documentos y comunicaciones oficiales internas y externas recibidas. Según procedimiento establecido y políticas institucionales.
    - Organizar y custodiar la documentación que reposa en el archivo central e histórico de la universidad
    - Asesorar y realizar seguimiento a los diferentes procesos de la universidad para que estén organizados según TRD y la normatividad vigente.
    - Realizar seguimiento al proceso para identificar que los documentos estén archivados conforme a la ley 594 de 2000 (Ley general de archivo).
    - Definir e implementar acciones preventivas, correctivas, y de mejora sobre las evaluaciones realizadas al proceso.

- **Gestión de Bienes, Suministros y Servicios**: Su objetivo es garantizar el abastecimiento de bienes y servicios en oportunidad y calidad a las dependencias que lo requieran y administrar apropiadamente los activos fijos existentes. Garantizar el óptimo y adecuado funcionamiento de la infraestructura y bienes físicos de la Universidad, con adecuados sistemas de seguridad y vigilancia. Interactúa con todos los procesos del SIG por medio de la entrega, administración y mantenimiento de los bienes, suministros y servicios de todas las áreas administrativas y académicas y también con proveedores y/o contratistas en el desarrollo de sus actividades así:

    - Planear las compras.
    - Planear las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la Planta física, equipos, muebles y enseres, sistemas eléctricos, zonas verdes, redes hidrosanitarias, redes telefónicas y sistemas de monitoreo, y piscinas.

.

- Aprobar compras o contrataciones
- Cotizar bienes a comprar o servicios a contratar.
- Comprar y/o contratar.
- Administrar almacén.
- Inventariar bienes muebles e inmuebles.
- Inscribir, certificar y evaluar proveedores.
- Actualizar registros de proveedores.
- Dar de baja los bienes
- Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de la Planta física, equipos, muebles y enseres, sistemas eléctricos, zonas verdes, redes hidrosanitarias, redes telefónicas y sistemas de monitoreo, y piscinas
- Evaluar cumplimiento del proceso
- Realizar acciones preventivas y correctivas sobre las evaluaciones del proceso.

- **Gestión Financiera**: Su objetivo es garantizar una adecuada administración de los recursos financieros de la Universidad del Atlántico. Este proceso interactúa con todo los procesos del SIG pero principalmente con Direccionamiento Estratégico, Entes de Control, Fiduciaria, en el cumplimiento de sus actividades a saber:

  - Formular el proyecto de presupuesto
  - Actualizar y ajustar Plan de Cuentas según Plan General de Contabilidad Pública y necesidades de la Universidad.
  - Planificar la presentación de Informes Financieros
  - Ejecutar y Controlar el Presupuesto
  - Registrar las operaciones de los diferentes departamentos de la institución susceptibles de cuantificación en términos financieros
  - Elaborar Informes y Estados financieros
  - Cerrar la Vigencia Presupuestal de Acuerdo a los Informes de Ejecución Presupuestal, Estado de Tesorería e Informe de Cuentas por Pagar
  - Revisar, Analizar y Evaluar el proceso presupuestal, contable y de tesorería
  - Formular e implementar acciones correctivas

- **Gestión Jurídica**: Su objetivo es asesorar, asistir y representar a la Universidad del Atlántico en asuntos jurídicos – administrativos internos y externos relacionados con las actividades desarrolladas en la Institución.

.

Este proceso interactúa con todos los procesos del SIG y principalmente con Direccionamiento Estratégico, a su vez se relaciona con Asesores Externos, , Presidencia de la República, Ministerio Público, de Hacienda y educación, Despachos judiciales, Entes de Control y Entidades Externas en el desarrollo de sus actividades las cuales se enuncian así:

- Identificar y analizar el contexto normativo y legal aplicable a la Institución en el desarrollo de su gestión.
- Estudiar, analizar y planificar la entrega oportuna de las respuestas de conceptos jurídicos, y derechos de petición.
- Recopilar, actualizar y sistematizar las normas de carácter jurídico aplicables a la Universidad del Atlántico.
- Contestar las peticiones dentro del término establecido en la ley.
- Ejercer la defensa judicial.
- Representar extrajudicialmente a la Institución.
- Comparar la información suministrada por el sistema de información jurídico y actualizar el Normograma vigente

- **Gestión del Talento Humano**: Su objetivo es proveer y mantener el Talento Humano competente requerido por cada uno de los procesos para lograr la misión y la visión de la Universidad. Interactúa con todos los procesos del SIG y usuarios solicitantes en el desarrollo de sus actividades que son entre otras:

  - Definir y planificar el Plan de Capacitaciones Institucional de acuerdo a las necesidades o solicitudes de formación.
  - Definir y planificar el Programa de Bienestar Laboral
  - Formular el proyecto de presupuesto del proceso de Gestión del Talento Humano.
  - Solicitar contratación y desarrollo de personal.
  - Elaborar el proyecto de resolución de nombramiento de personal administrativo, docente y de apoyo.
  - Liquidar la remuneración salarial y prestacional del personal de planta de la Universidad, tanto administrativo como docente, los honorarios del personal contratista y el estímulo económico del personal de apoyo.
  - Liquidar la Seguridad Social y aportes parafiscales de la universidad.
  - Atender las novedades, los recursos, y consultas en materia salarial, prestacional y de protección social del personal activo, pensionado,

.

retirado y externos, así como las quejas y reclamos concernientes al personal de la Institución.
- Ejecutar los trámites de solicitud de pensión y de retiro del personal por reconocimiento de pensión.
- Realizar evaluación del desempeño laboral del personal administrativo.
- Realizar acciones preventivas y correctivas de mejora sobre las evaluaciones del proceso.

7.6.4. Procesos de Evaluación

Estos procesos son aquellos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la Institución y sus funcionarios. Son una parte integral de los procesos de apoyo, misionales y estratégicos.

Hacen parte de estos procesos:

- **Control Disciplinario**: Su objetivo es brindar asesoría en la elaboración de políticas de carácter disciplinarias, buscando que se promuevan la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia de los servidores públicos de la Institución. Adelantar actividades de prevención a fin de evitar la incursión en falta disciplinaria de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002. Este proceso se relaciona con todos los procesos del SIG, en la medida que son quienes suministran y de donde se obtiene la información sobre el comportamiento de los servidores públicos, así mismo se relaciona con los sujetos procesales, Entidades del Estado, Particulares, Procuraduría General de la Nación (SIRI) y comunidad universitaria en el desarrollo de sus actividades que son:

    - Establecer la programación para la gestión y desarrollo de los expedientes disciplinarios.
    - Definir y planificar el Plan de Acción del Proceso.
    - Establecer análisis de las quejas e informes o asuntos que llegan a la dependencia y proceder a tomar la decisión.
    - Desarrollar la investigación de acuerdo al procedimiento disciplinario (procedimiento ordinario o verbal).
    - Verificar el cumplimiento de los términos consagrados por la Ley Disciplinaria.
    - Verificar el cumplimiento de los fallos sancionatorios

.

- Realizar acciones preventivas y correctivas sobre las evaluaciones del proceso.

- **Control Interno**: su objetivo es verificar que las actividades que realizan los procesos de la Universidad del Atlántico cumplan las disposiciones legales y reglamentarias que les competen, buscando contribuir al mejoramiento continuo de la entidad. Este proceso interactúa con todos los procesos del SIG en cumplimiento de sus actividades que las describen a continuación:

  - Definir y planificar el Plan de Acción del Proceso.
  - Planificar la ejecución de las auditorias
  - Ejecutar auditorias
  - Evaluar el Sistema de control interno de la Universidad
  - Promover la cultura de autocontrol y autogestión dentro de la Institución
  - Evaluar los controles de los procesos y realizar sugerencias sobre los mismos
  - Recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias que se deriven del sistema de atención al ciudadano de la Universidad
  - Realizar seguimiento a las recomendaciones presentadas en los informes
  - Realizar acciones preventivas y correctivas sobre las evaluaciones del proceso.

En las caracterizaciones que se encuentran anexas a este manual se relacionan los procedimientos e instructivos requeridos por cada proceso para asegurar su planificación, operación y control.

.