



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Operación del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGUD, describe el Modelo de Gestión por procesos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con el fin de facilitar la implementación de los procesos y procedimientos. Este Manual contempla la estructura y el alcance del Sistema Integrado de Gestión SIGUD; sus exclusiones; su modelo de operación, entre otros. Adicionalmente, se expresa el compromiso de la Institución, para implementar los principios básicos de los Sistemas de Gestión a través de la responsabilidad definida para su mantenimiento y mejora.

El SIGUD, descrito en el presente Manual de Operación, corresponde al quehacer institucional y a los requisitos establecidos en la NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2005 y Lineamientos de Acreditación Institucional, aunque su declaración por sí misma no garantiza el éxito, se debe contar con el compromiso y concurso de todos los servidores de la entidad.

Sin embargo, es compromiso de todos los servidores de la entidad: poner en práctica durante el desarrollo del diario accionar, los Valores Institucionales definidos en el Código de Ética y Buen Gobierno, con el propósito de imprimir en los servicios ofrecidos por la Universidad, el sello de la Transparencia, la Participación y la efectividad en la operación, así como participar con empeño en todas las actividades que permitan la implementación y mejora continua del SIGUD.

Así mismo, el representante de la Dirección en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación y Control en cabeza del equipo operativo SIGUD, deben asegurar la adecuada implementación y seguimiento continuo de la aplicación de este Manual, y de la documentación que contempla el Sistema (procedimientos, formatos, instructivos, manuales, códigos entre otros).



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

19 MAR. 2010

RESOLUCIÓN ( 194 ) DE MARZO ( ) DE 2010

**“Por la cual se ajusta y actualiza la documentación del Sistema Integrado de Gestión SIGUD, a través del Manual de Operación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”**

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, en uso de las facultades que le otorga el Estatuto General de la Universidad, y**

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo establecido por el Estatuto General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, corresponde al Rector la expedición de reglamentos, como el Manual de Procesos y Procedimientos;

Que se requiere el ajuste del Manual de Calidad, Modelo de Operación por Procesos y Manual de Operación de la Institución, como instrumentos que determinan de manera concertada y precisa el quehacer diario de la Universidad, así como el cumplimiento de los requisitos de las normas GP1000, MECI y la justificación y soportes documentados y controlados para acceder a la Acreditación Institucional;

Que es necesario contar con procesos y procedimientos documentados que guíen la ejecución del trabajo Académico y Administrativo de la Universidad dentro de los criterios de la eficiencia, eficacia, efectividad;

Que igualmente se ha de determinar, desarrollar e implementar el modelo institucional de control y gestión por procesos, ágil y confiable, que permita optimizar el funcionamiento de la Entidad y la calidad de los servicios prestados por ella dentro del marco estratégico institucional;

Que para el adecuado ejercicio del Control Interno en la Universidad, se requiere que el Manual de Operación sea un documento integral que recoja las políticas de



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

calidad, elementos y requisitos que permitan la gestión y el control, en el que se establezca como política institucional debidamente formalizada y protocolizada.

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública adoptó dicho ejercicio, por medio del Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009);

En merito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Unificar el Manual de Calidad de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas (Resolución 680 del 5 de Diciembre de 2008), el Modelo de Operación por Procesos (Resolución 678 del 5 de Diciembre de 2008), el Manual de Operación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas (Resolución 681 del 5 de Diciembre de 2008), los objetivos de Calidad (Resolución 677 del 5 de Diciembre de 2008), funciones de los equipos del Sistema Integrado de Gestión SIGUD en los niveles ejecutivo, operativo y evaluador y se establecen otras disposiciones (Resolución 261 de 27 de Mayo de 2008), en un solo documento denominado: "Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión SIGUD de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas".

**ARTÍCULO SEGUNDO: MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGUD DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.** Define el Sistema Integrado de Gestión SIGUD, entendido como el conjunto articulado de herramientas de Control Interno y los demás sistemas que se consideren necesarios, que permitan a la Universidad el logro de sus objetivos institucionales, el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y el Distrito Capital y el mejoramiento de la Calidad y servicios a cargo de la Entidad.

**PARÁGRAFO 1:** El desarrollo y sostenibilidad del SIGUD tendrá en cuenta los criterios y lineamientos que sean expedidos por las autoridades competentes en los temas que lo conforman.

**PARÁGRAFO 2:** El Manual de Operación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas esta soportado en el Sistema de Información VISION GTC; por lo tanto, toda la documentación que contiene el Manual de Operación se encuentra en un sistema de información en medio digital y el control de éste se realiza a través del mismo.



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194 19 MAR. 2010

**ARTÍCULO TERCERO: ELEMENTOS DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGUD DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.** Hacen parte de este Manual los siguientes elementos:

1. Política de Calidad de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas
2. Norma Básica
3. Modelo de Operación por Procesos
4. Principios SIGUD
5. Alcance del SIGUD
6. Exclusiones del SIGUD (NTCGP1000)
7. Objetivos del SIGUD
8. Descripción de los Procesos, Subprocesos y sus respectivas interacciones
9. Descripción de los procedimientos de cada uno de los subprocesos con sus respectivos formatos
10. Gestión de Riesgos
11. Indicadores
12. Equipos de trabajo y responsabilidades

**ARTÍCULO CUARTO: PRINCIPIOS.** Los principios del SIGUD se han diseñado con un enfoque hacia el servicio y atención de todos los usuarios, considerando en primer plano los valores éticos y el liderazgo, la participación activa de los servidores públicos, orientación basada en la calidad de los procesos, direccionamiento del servicio con oportunidad, mejoramiento continuo de todos sus procesos, doctrina basada en hechos y datos oportunos y confiables para la toma de decisiones, todo ello fundado en la honestidad, legalidad, sentido de pertenencia, organización institucional soportada en el Modelo de Operación por procesos con elementos seleccionados de gerencia estratégica de la calidad; integridad y compromiso en todos los niveles de la organización, relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores, coordinación, cooperación y articulación, transparencia, y como cultura corporativa el fomento al autocontrol, la autogestión y la autorregulación

**ARTÍCULO QUINTO: ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGUD.** El Manual de Operación del Sistema de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se ha diseñado y desarrollado de acuerdo con las Normas NTCGP 1000:2009, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, y los lineamientos de acreditación institucional en todos sus procesos estratégicos y de evaluación, misionales y de apoyo.



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194 19 MAR. 2010

El alcance del SIGUD involucra a todos los programas académicos (pregrado, posgrado y tecnológica) y los procesos de Docencia, Investigación, Extensión y Proyección Social.

**ARTÍCULO SEXTO: EXCLUSIONES DE LA NORMA NTCGP 1000.** A la Universidad Distrital Francisco José de Caldas no le son aplicables los siguientes requisitos de la norma NTCGP – 1000:2009

Numeral 7.3.6 VALIDACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO: No se realiza una validación de diseño y desarrollo debido a que no se ejecutan actividades de ensayo de prototipo, realización de prueba piloto, normalización de encuesta, pruebas de resistencia, cálculos basados en diseño de planos o similares u otros.

Numeral 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: La Universidad cuenta con laboratorios que apoyan el desarrollo de habilidades en los estudiantes, por tanto los equipos e instrumentos de medición que allí se utilizan son de carácter pedagógico más no de servicio a un tercero externo de la Universidad. Por lo tanto no necesitan de este tipo de control.

**PARÁGRAFO.** En el caso de los laboratorios que alquilan equipos y prestan éste servicio de calibración, medición, y demás relacionados con estos dispositivos no podrán excluir este numeral. (Ver numeral 7.6 de la norma NTCGP – 1000:2009).

**ARTÍCULO SÉPTIMO: OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGUD.** En coherencia con el Plan de Desarrollo "Saberes, conocimientos e investigación de alto impacto para el desarrollo humano y social", son objetivos de calidad de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, los enunciados a continuación:

a) Crear las condiciones institucionales e interinstitucionales para garantizar la participación efectiva de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en diferentes instancias desde las cuales pueda incidir en la formulación de políticas públicas y acciones de impacto social en los campos estratégicos institucionales, para contribuir al desarrollo humano y social sostenible de la Ciudad - Región de Bogotá y el país.

b) Contar con las condiciones para proyectarse como una Universidad investigativa de alto impacto en la solución de problemas de la Ciudad - Región de Bogotá y el país, así como en la formación de profesionales integrales en las diversas áreas del conocimiento que apoyen los procesos socioculturales.



docentes que estuvieron directamente relacionados con cada uno de los subprocesos, como resultado se obtuvo el siguiente modelo de operación (versión 2):





UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194 19 MAR. 2010

- c) Realizar una reforma orgánica integral orientada al cumplimiento de la visión, la cual posibilite el desarrollo de relaciones sociales constructivas entre los miembros de la comunidad universitaria sobre la base del diálogo, la libertad de pensamiento, el respeto y la participación.
- d) Mejorar en forma permanente la cobertura de la oferta universitaria con calidad y eficiencia diversificándola, atendiendo a diversos sectores de la población y desarrollando una cultura de excelencia en todas las instancias y niveles de la organización y desarrollo académico.
- e) Mejorar y mantener actualizada la infraestructura física y tecnológica de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en función de la proyección de sus actividades misionales.
- f) Garantizar la gestión adecuada de los recursos públicos, la eficiencia, la eficacia y la efectividad de los procesos administrativos, financieros y la formación y desarrollo del talento humano, de manera que la comunidad universitaria asuma con compromiso y responsabilidad las decisiones que se adopten en el marco de estrategias compartidas y sostenibles.

**ARTÍCULO OCTAVO: POLÍTICA DE CALIDAD.** La Universidad Distrital Francisco José de Caldas consciente de la responsabilidad que tiene ante la sociedad y la coherencia con sus principios y valores institucionales, se compromete a satisfacer los requerimientos y necesidades de la comunidad en el marco legal aplicable, soportados en la transformación de la cultura organizacional que conlleva a una mejora significativa de la capacidad académica de la eficiencia y de la eficacia de los procesos administrativos, consolidando así la imagen institucional.

**ARTÍCULO NOVENO: NORMA BÁSICA.** Se adopta como la Norma Básica que establece las directrices generales para la elaboración, conformación y codificación de la documentación del SIGUD. Esta norma, se encuentra relacionada en los documentos del proceso de Gestión Documental en Visión GTC, (AICDO-G01 Norma Básica)

**ARTÍCULO DÉCIMO: MODELO DE OPERACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.** La versión 1 del Modelo de Operación por procesos de la Universidad fue ajustada durante las sesiones de las mesas de trabajo realizadas con la participación de funcionarios administrativos y



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194 19 MAR. 2010

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.** La descripción o caracterizaciones de los procesos y subprocesos se adoptan en su segunda versión, conforme se estableció en las mesas de trabajo con el respectivo aval de los responsables de cada uno de los subprocesos, obteniéndose los siguientes resultados:

<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO Y DE EVALUACIÓN</b>	
PROCESO	SUBPROCESO CARACTERIZADO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Prospectiva y Planeación Estratégica Planeación Operativa Internacionalización e Interinstitucionalización
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Autoevaluación Mejoramiento Continuo
CONTROL INSTITUCIONAL	Control a la Gestión Gestión de Auditorías

<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	
PROCESO	SUBPROCESO CARACTERIZADO
DOCENCIA	Gestión Docente Gestión Curricular
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOLICIAL	Gestión de Actividades de Extensión Servicios Académicos Tecnológicos y Empresariales Proyección Social
INVESTIGACIÓN	Gestión de Actividades de Investigación Gestión de Estructuras de Investigación

<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	
PROCESO	SUBPROCESO CARACTERIZADO
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	Admisiones Registro y Control
BIENESTAR MEDIO Y VIDA UNIVERSITARIA	Bienestar Medio y Vida Universitaria
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA	Gestión de La Información Bibliográfica
GESTIÓN DE LABORATORIOS	Gestión de Laboratorios

*Pa.*





SERVICIO AL CIUDADANO	Atención al Ciudadano Gestión de las Acciones Ciudadanas
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Gestión y Desarrollo del Talento Humano
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Gestión de TIC Comunicación Institucional Gestión Documental
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Gestión de Infraestructura Física
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Gestión de Recursos Financieros
GESTIÓN CONTRACTUAL	Gestión Contractual
GESTIÓN JURÍDICA	Apoyo y Asesoría Trámite Judicial

**PARÁGRAFO 1:** La interrelación de los procesos está definida en cada una de las caracterizaciones (descripciones de los procesos) cuando se declaran las entradas, salidas, proveedores y usuarios de las actividades de los subprocesos.

**PARÁGRAFO 2:** Los documentos de los procesos y subprocesos caracterizados se encuentran disponibles en el aplicativo VISION GTC (en los módulos del Modelo de Operación, Pirámide Documental y Gestión Documental).

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.** Cada una de las caracterizaciones de los subprocesos relaciona la documentación que permite la ejecución del mismo, como son: procedimientos, formatos, guías, manuales, resoluciones, códigos, entre otros, de igual modo, éstos se encuentran almacenados en el aplicativo VISION GTC.

Los procedimientos y documentación asociada del SIGUD están en el Listado Maestro de Documentos.

**PARÁGRAFO:** La Universidad cuenta con Resoluciones que describen algunos procedimientos, adoptadas por los diferentes estamentos, estas están relacionadas en el normograma de cada proceso y/o subproceso

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL MISMO.** La creación de nuevos documentos del Sistema Integrado de Gestión SIGUD



19 MAR. 2010

(Caracterizaciones, procedimientos, formatos, manuales, entre otros) y la actualización de los mismos, deben ser solicitada por los usuarios que se encuentren registrados en el aplicativo VISION GTC; adicionalmente, participan en el proceso, realizando la respectiva justificación. Esta solicitud será remitida al responsable del proceso quién revisará y avalará el requerimiento; así mismo, la Oficina Asesora de Planeación y Control será quién apruebe éstas modificaciones y posteriormente el equipo operativo SIGUD realizará la publicación del documento actualizado, siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento de AICDO-P03 Control de Documentos.

**PARÁGRAFO 1:** La actualización de documentos incluye la creación, modificación o eliminación de los procedimientos, manuales, instructivos y en general, cualquier documento del Sistema Integrado de Gestión SIGUD que se considere necesario.

**PARÁGRAFO 2:** El listado maestro de documentos del SIGUD será controlado e impreso en caso de ser requerido por la Oficina Asesora de Planeación y Control cuya fuente de información es el software Visión GTC.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: CONTROL DE DOCUMENTOS.** La Oficina Asesora de Planeación y Control, será la responsable de la administración y el control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión SIGUD por medio del Modulo de Gestión Documental del aplicativo VISION GTC, el cual permitirá la disponibilidad y el control de los documentos vigentes y obsoletos; permitiendo que estos se encuentren disponibles y accesibles mediante un usuario y contraseña creado en el sistema para cada participante de proceso.

**PARÁGRAFO:** La creación, asignación y/o eliminación de usuarios en el aplicativo VISION GTC se realizará mediante solicitud enviada por el responsable de proceso, vía correo electrónico institucional, a la Oficina Asesora de Planeación y Control especificando: nombre, identificación, dependencia, cargo y proceso al que pertenece el usuario que se debe crear en el sistema de información VISION GTC del SIGUD. Para la eliminación de usuarios se debe justificar el retiro.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: CONTROL DE REGISTROS.** La Oficina Asesora de Planeación y Control, será la responsable de la administración y el control de los registros generados en el aplicativo VISION GTC, específicamente los registros de acciones correctivas, preventivas y de mejora, producto-servicio no conforme, panorama de riesgos y solicitudes de cambios de la documentación del Sistema Integrado de Gestión SIGUD. El encargado del control de registros generados por el proceso, será el responsable del mismo, teniendo en cuenta el procedimiento AICDO-P04 Control de Registros.



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: INDICADORES.** Para la administración de los indicadores de los procesos y subprocesos del Sistema Integrado de Gestión SIGUD, desde el aplicativo VISION GTC se direccionará al Sistema de Información del Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico de la Universidad SICIUD.

**PARÁGRAFO:** El seguimiento al proyecto del Sistema Integrado de Gestión SIGUD, se efectuará mediante del aplicativo SIGEC GTC, de acuerdo con las directrices de la Oficina Asesora de Planeación y Control.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: GESTIÓN DEL RIESGO.** Cada responsable de proceso debe identificar los riesgos del mismo, alimentar y actualizar el módulo de administración de riesgos del aplicativo VISION GTC, con su respectiva valoración. El aplicativo mostrara de manera visual el nivel de exposición que tiene la ocurrencia de cada uno de los riesgos identificados, por lo tanto, se debe establecer el plan de mitigación de riesgos por proceso, permitiendo crear acciones para minimizar, transferir o tomar las acciones necesarias para la administración de los mismos, los cuales estarán asociados a las acciones preventivas y sus respectivos controles. Todo lo anterior teniendo en cuenta los documentos EGEMC-P01 Administración del Riesgo y EGEMC-G01 Mejoramiento Continuo.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: EQUIPOS DE TRABAJO.** El equipo de trabajo responsable de la implementación, mantenimiento y mejora del SIGUD está compuesto por:

1. Comité Ejecutivo
2. Equipo Operativo
3. Equipo de Seguimiento y Control
4. Representante de la Alta dirección: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Control
5. Responsable de proceso

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: RESPONSABILIDADES Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITE EJECUTIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGUD.** El Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD se crea como instancia de Dirección encargada de coordinar, orientar y aprobar los elementos de diseño, implementación y seguimiento.



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

Para el cumplimiento de los roles y responsabilidades, el Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD actuará bajo los siguientes lineamientos.

**El Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD se encuentra conformado por:**

1. El Rector(a) de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas
2. El Secretario(a) General
3. El Vicerrector(a) Administrativo y Financiero
4. El Vicerrector(a) Académico
5. El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Control, quien actuará como Secretario Técnico del Comité
6. Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno
7. El Representante de los Decanos de Facultad, será escogido por el Consejo Académico por un periodo de un año.

**PARÁGRAFO 1:** El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Control, quien actuará como Secretario Técnico del Comité será el encargado de convocar a los funcionarios de unidades académicas o administrativas cuya presencia considere necesaria.

**PARÁGRAFO 2:** El Secretario Técnico será el encargado de convocar el Comité Ejecutivo

**PARÁGRAFO 3:** QUORUM, Constituye quórum para deliberación en la sesión del Comité la asistencia de la mitad más uno del total de sus miembros. Constituye quórum decisorio el voto de la mitad más uno de los miembros asistentes al Comité.

**Compromisos y responsabilidades del Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD:**

1. Definir las políticas y estrategias necesarias para el desarrollo, implementación, mejoramiento, perfeccionamiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.
2. Evaluar la consistencia y validez de los diagnósticos del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.
3. Aprobar y evaluar periódicamente el desempeño y el cumplimiento de los objetivos, planes y metas previstas para el desarrollo, implementación,



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión SIGUD y recomendar las acciones preventivas y correctivas necesarias.

4. Coordinar, administrar y supervisar la planificación e implementación del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.

5. Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión SIGUD, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante:

a) La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad, acerca de la importancia del Sistema Integrado de Gestión SIGUD y de satisfacer tanto los requisitos legales como los del usuario.

b) La determinación de las políticas del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.

c) La garantía de que se establezcan los objetivos del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.

6. Fomentar la cultura de la mejora continua en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

7. Evaluar el estado y avance del Sistema Integrado de Gestión SIGUD con base en los informes.

8. Aprobar el Mapa de Procesos, la documentación y demás elementos propuestos por el Equipo Operativo SIGUD que surjan durante el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.

#### **Reuniones del Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD:**

El Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD sesionará, de manera ordinaria cada cuatro meses y extraordinariamente, cada vez que las circunstancias así lo ameriten, previa convocatoria del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Control.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO: RESPONSABILIDADES Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO OPERATIVO.** Se conforma el equipo Operativo SIGUD, como instancia



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

de apoyo para el desarrollo, implementación seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de Gestión SIGUD, el cual estará integrado por:

1. El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Control
2. Personal con experiencia en Sistemas de Gestión de Calidad

**Los compromisos y responsabilidades del Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD:**

1. Participar activamente en el proceso de diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento, difusión, mejora y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión SIGUD bajo las orientaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control.
2. Ser el soporte principal y mantener informado al responsable de proceso sobre los compromisos adquiridos y su necesaria participación en las etapas de diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento, difusión, mejora y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.
3. Divulgar y capacitar a su equipo de trabajo en el Sistema Integrado de Gestión SIGUD, bajo las directrices del Representante de la Alta Dirección.
4. Revisar, analizar y consolidar la información que le sea requerida por el Representante de la Alta Dirección durante el desarrollo, implementación, mantenimiento, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.
5. Presentar propuestas de mejora relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión SIGUD, tanto al responsable de proceso, como al Representante de la Alta Dirección, para su evaluación y aplicación.
6. Sensibilizar a la comunidad universitaria en los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios, destinatarios o beneficiarios de los productos (bienes y/o servicio).
7. Ejecutar, bajo la coordinación del responsable de proceso, con el apoyo de sus compañeros de dependencia, cada una de las actividades tendientes a cumplir con la estructuración, implementación, mejora y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión SIGUD de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

8. Promover el mejoramiento continuo de la entidad a través de la elaboración, documentación, aplicación, implementación y el seguimiento de los procesos y procedimientos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, así como difundir los principios del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.

9. Participar en las reuniones, capacitaciones y talleres que sean programados en relación con el diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento, difusión, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión SIGUD de la Universidad.

10. Informar al Representante de la Alta Dirección sobre las necesidades de capacitación de los diferentes Subsistemas que conforman el Sistema Integrado de Gestión SIGUD.

11. Colaborar y apoyar a la Oficina Asesora de Planeación en todo lo referente al proceso de diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento, difusión, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: RESPONSABILIDADES Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.** El Equipo de Seguimiento y Control del SIGUD estará conformado por:

1. El Jefe y los funcionarios de la Oficina Asesora de Control Interno
2. Un delegado por cada uno de los proyectos curriculares y 2 participantes de los procesos de apoyo

**PARÁGRAFO 1:** Los funcionarios de la Universidad que reciban el curso de formación como Auditores Internos en MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2009, o integrales, podrán participar en las actividades de seguimiento y evaluación del Sistema.

**PARÁGRAFO 2:** El equipo de control y seguimiento realizará reuniones de seguimiento y control con periodicidad quincenal, al cual deberán asistir los responsables de cada uno de los procesos o sus representantes debidamente autorizados, para presentar los informes respectivos y avance de los planes, programas y proyectos en ejecución. De igual forma se hará seguimiento a los diferentes resultados de los indicadores de gestión. Sobre esta actividad se llevarán como trazabilidad del sistema las correspondientes actas, las cuales



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

deberán ser presentadas en los formatos establecidos para tal fin y conocido como documento controlado.

### **Los compromisos y responsabilidades del Equipo de Seguimiento y Control del Sistema Integrado de Gestión SIGUD:**

1. Elaborar el plan de auditorías con periodicidad trimestral *por medio del aplicativo VISION GTC, en el modulo de Administración de auditorías*, para hacer seguimiento a las no conformidades de las actividades de cada uno de los dueños de los procesos
2. Realizar la evaluación objetiva e independiente del desarrollo implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión SIGUD.
3. Presentar periódicamente al Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD, los resultados de seguimiento y control del sistema.
4. Proponer al Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD las acciones de mejora continua de acuerdo con los resultados del proceso de seguimiento y evaluación del sistema.
5. Efectuar el seguimiento permanente de la comunicación interna, la cual deberá ser conocimiento de todos y cada uno de los usuarios del sistema y que ésta sea clara, de fácil comprensión y que realmente cumpla con las directrices de la Política de Calidad.

### **ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES DEL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL.**

Como representante de la Alta Dirección, el Jefe de de la Oficina Asesora de Planeación y Control, será responsable del desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión SIGUD a través de las siguientes actividades:

1. Formular, orientar y coordinar el diseño, la implementación y el seguimiento del Sistema Integrado de Gestión SIGUD
2. Asegurar que se lleven a cabo las etapas previstas para el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión SIGUD
3. Informar al Comité Ejecutivo sobre el nivel de avance en el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión SIGUD, así como las acciones de mejora que se requieran
4. Coordinar con los responsables de proceso, las actividades del equipo operativo en armonía y colaboración con los funcionarios de dichas áreas.





UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194 19 MAR. 2010

5. Dirigir y orientar al equipo operativo y de mas instancias creadas por el Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD para la puesta en marcha del mismo.
6. Someter a consideración del Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión SIGUD la propuesta general de implementación del sistema.
7. Aprobar actas y documentos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión SIGUD, la cual se realizará por medio del aplicativo Visión GTC, en el modulo de Gestión Documental, específicamente en el nivel correspondiente a la aprobación de documentos.

#### ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO: COMPROMISOS DEL RESPONSABLE DE PROCESO.

Los compromisos del Responsable de Proceso serán los siguientes:

1. Coordinar el desarrollo, implementación, seguimiento, evaluación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión SIGUD en el proceso del cual son participes
2. Coordinar la elaboración, actualización y puesta en marcha del proceso y procedimientos del mismo, así como los demás elementos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento continuo.
3. Formular recomendaciones a la Oficina Asesora de Planeación y Control encaminadas al mejoramiento del proceso del cual es responsable.
4. Difundir y divulgar a su equipo la información relacionada con su proceso y con el Sistema Integrado de Gestión SIGUD.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO.** Los Responsables de los procesos en la actual estructura son los siguientes:

PROCESO	SUBPROCESO CARACTERIZADO	RESPONSABLE Y PARTICIPANTES
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Prospectiva y Planeación Estratégica	Jefe oficina Asesora de Planeación y Control
	Planeación Operativa	
	Internacionalización e Interinstitucionalización	Director del Centro de Relaciones Interinstitucionales (CERI)
GESTIÓN DE LA	Autoevaluación	Jefe de Autoevaluación y



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194 19 MAR. 2010

CALIDAD		Acreditación de Calidad
	Mejoramiento Continuo	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Control
CONTROL INSTITUCIONAL	Control a la Gestión	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno con la participación del Jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios
	Gestión de Auditorias	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno
DOCENCIA	Gestión Docente	Vicerrector Académico y Decanos
	Gestión Curricular	
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	Gestión de Actividades de Extensión	Director del Instituto de Extensión y de Educación No Formal (IDEXUD) y los coordinadores de las Unidades de Extensión de cada Facultad
	Servicios Académicos Tecnológicos y Empresariales	
	Proyección Social	
INVESTIGACIÓN	Gestión e Actividades de Investigación	Director del Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico (CIDC) los coordinadores de Unidades de Investigación de cada Facultad
	Gestión de Estructuras de Investigación	
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	Admisiones	Vicerrector Académico y Secretario Académico de cada Facultad
	Registro y Control	
BIENESTAR MEDIO Y VIDA UNIVERSITARIA	Bienestar Medio y Vida Universitaria	Jefe de Bienestar Institucional
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA	Gestión de la Información Bibliográfica	Jefe Sección Biblioteca
GESTIÓN DE LABORATORIOS	Gestión de Laboratorios	Vicerrector Académico
SERVICIO AL CIUDADANO	Atención al Ciudadano	Jefe de la Oficina Quejas, reclamos y atención al ciudadano
	Gestión de las Acciones	



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

	Ciudadanas	
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Jefe División de Talento Humano
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Gestión de TIC	Jefe Oficina Asesora de Sistemas y Jefe de la Red de Datos
	Comunicación Institucional	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
	Gestión Documental	Secretaría General y Vicerrectoría Administrativa y Financiera
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Gestión de Infraestructura Física	Jefe División de Recursos Físicos
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Gestión de Recursos Financieros	Jefe de División de Recursos Financieros
GESTIÓN CONTRACTUAL	Gestión Contractual	Vicerrector Administrativo y Financiero
GESTIÓN JURÍDICA	Apoyo y Asesoría	Jefe Oficina Asesora Jurídica
	Trámite Judicial	

**PARÁGRAFO:** En el evento en que la estructura organizacional (organigrama) o el modelo de operación sean modificados, será el Comité Ejecutivo quien determinará el responsable y los participantes de los procesos del Modelo de Operación.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO: COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (ADMINISTRATIVO, DOCENTES, TRABAJADORES OFICIALES).** Los procesos y procedimientos adoptados deberán ser aplicados por cada uno de los funcionarios vinculados en el proceso respectivo, en ejecución de las funciones que les son propias.

**PARÁGRAFO:** Los procesos y procedimientos adoptados determinarán las funciones específicas que se encomendarán a los particulares, la calidad y requisitos que deben reunir y las condiciones de su ejercicio. Así mismo, en caso

*Pa.*



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

de que los procesos y procedimientos aprobados impliquen cambio en las funciones originales de los servidores de la Universidad, estos serán debidamente comunicados por escrito y estarán sujetos a los procedimientos de comunicación e impugnación propios de los actos administrativos.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias,

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá, D.C. de Marzo de 2010. 19 MAR. 2010

Este documento es fiel  
copia digital del original  
SECRETARIA GENERAL  
**CARLOS OSSA ESCOBAR**  
Rector

Proyectó: Grupo SIGUD  
Revisó: Secretario General  
Oficina Asesora de Planeación y Control



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194 19 MAR. 2010

## GLOSARIO

**ACCIÓN CORRECTIVA.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

**ACCIÓN PREVENTIVA.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

**ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.** Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.

**ALTA DIRECCIÓN.** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

**AMBIENTE DE TRABAJO.** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

NOTA En el ámbito de esta norma las condiciones incluyen solamente aquellas que puedan tener una influencia significativa sobre el producto o servicio. Algunos ejemplos son: metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, la ubicación del lugar de trabajo, interacción social, ergonomía, instalaciones para el personal en la entidad, calor, humedad, luz, flujo de aire, higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.

**AUDITORÍA INTERNA.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

NOTA Las evidencias consisten en registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría, y que sea verificable.

**AUTORIDAD.** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.



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

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

**CAPACIDAD DE UNA ENTIDAD.** Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

**CLIENTE.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA 1 Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

NOTA 2 El cliente puede ser interno o externo a la entidad.

**COMPETENCIA.** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**CONCESIÓN.** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

**CONFIRMACIÓN METROLÓGICA.** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

NOTA 1 La confirmación metrológica incluye, generalmente, calibración y/o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior recalibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo de medición, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos.

NOTA 2 La confirmación metrológica no se consigue hasta que se demuestre y documente la adecuación de los equipos de medición para la utilización prevista.

NOTA 3 Los requisitos relativos a la utilización prevista pueden incluir consideraciones tales como el rango, la resolución, los errores máximos permisibles, etc.

NOTA 4 Los requisitos de confirmación metrológica son, normalmente, distintos de los requisitos del producto y/o servicio y no se encuentran especificados en los mismos.

**CONFORMIDAD.** Cumplimiento de un requisito.

**CONTROL DE LA CALIDAD.** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

**CORRECCIÓN.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

**DISEÑO Y DESARROLLO.** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

**DOCUMENTO.** Información y su medio de soporte.

EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

NOTA El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

**EFFECTIVIDAD.** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

NOTA La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

**EFICACIA.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

**EFICIENCIA.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS.** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

**ENTIDADES.** Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

NOTA 1 Según el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, el sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado, por servicios de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional. Así mismo, en las corporaciones autónomas regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general,



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del Estado.

NOTA 2 Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizada de los departamentos y municipios.

**EQUIPO DE MEDICIÓN.** Instrumento de medición, *software*, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**ESPECIFICACIÓN.** Documento que establece requisitos.

NOTA Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo / prueba), o con productos o servicios (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

**ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD.** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

NOTA 1 Dicha disposición es, generalmente, ordenada. En entidades del Estado la estructura organizacional está definida, normalmente, por la ley.

NOTA 2 Habitualmente, se incluye una expresión formal de la estructura de las entidades en un manual de la calidad o en un plan de la calidad para un proyecto.

NOTA 3 El alcance de la estructura de la entidad puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones externas.

**GESTIÓN.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

**GESTIÓN DOCUMENTAL.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**INFRAESTRUCTURA.** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

**MANUAL DE LA CALIDAD.** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

NOTA Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.





UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

**MEJORA CONTINUA.** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**MISIÓN DE UNA ENTIDAD.** Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

**NO CONFORMIDAD.** Incumplimiento de un requisito.

**OBJETIVO DE LA CALIDAD.** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

**PARTE INTERESADA.** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

EJEMPLO Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

**PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

**POLÍTICA DE LA CALIDAD DE UNA ENTIDAD.** Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

**PROCEDIMIENTO.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

**PROCESO.** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos.



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

194

19 MAR. 2010

NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes

- *Procesos estratégicos*: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

- *Procesos misionales*: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- *Procesos de apoyo*: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- *Procesos de evaluación*: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

**PRODUCTO O SERVICIO.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

NOTA En el contexto de esta norma, los términos conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y eficiencia se refieren a:

- *Conveniencia*: grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales

- *Adecuación*: determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc., para cumplir los requisitos.

**RIESGO.** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

NOTA 1 Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.

NOTA 2 Aún cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

**SISTEMA.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES.** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los



servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGUD.** Sistema Integrado de Gestión SIGUD de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas SIGUD, es el conjunto de herramientas de gestión que se articulan con el propósito fundamental de dar cumplimiento efectivo a los objetivos misionales y garantizar la satisfacción, en términos de los requisitos de servicio, de la comunidad universitaria y de la sociedad en general. Permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad, control interno y satisfacción social.

El Sistema Integrado de Gestión SIGUD de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas SIGUD, se compone por el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, sin embargo, de acuerdo con su naturaleza, será articulador de los diferentes modelos de gestión que soportan el quehacer institucional desde sus diferentes enfoques.

**TRAZABILIDAD.** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

NOTA Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- el origen de los materiales y las partes.
- la historia del procesamiento.
- la distribución y localización del producto después de su entrega.

**VALIDACIÓN.** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

NOTA 1 El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas.

**VERIFICACIÓN.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

NOTA 1 El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como:

- la elaboración de cálculos alternativos;
- la comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado;
- la realización de ensayos / pruebas y demostraciones; y
- la revisión de los documentos antes de su aceptación.