

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

EL CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO,
en uso de sus facultades legales y estatutarias y en especial las
señaladas en el Acuerdo 028 de 1994, y

CONSIDERANDO:

- Que la Ley 872 de 2003 crea el Sistema de Gestión de Calidad de las entidades del Estado y el Decreto 4110 de 2004, reglamentario de esta ley, establece la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000 como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios;
- Que el Ministerio de Educación Nacional dentro de los **Proyectos estratégicos de la Revolución Educativa**, conforme a “2019 Visión Colombia II Centenario”, viene ejecutando el Proyecto de Eficiencia del Sector que a su vez contempla el de Modernización de la Gestión de las Instituciones de Educación Superior-IES, el cual busca mejorar la eficiencia en ellas, y que tiene como Indicador lograr la Certificación de Calidad en ISO 9001 y NTCGP 1000 en las IES y su meta para el 2010 es del 100%;
- Que la Ordenanza No.05 del 14 de abril de 2008 en su Artículo 2º. establece la obligación a las entidades descentralizadas de desarrollar, implementar y poner en funcionamiento el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTCGP 1000;
- Que el Acuerdo 20 de 2008 adoptó el Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre (SGC) para la búsqueda del fortalecimiento institucional, que permita la excelencia y el mejoramiento continuo de sus procesos, garantice la satisfacción y prestación eficiente de los servicios y la oferta de productos a la comunidad interna y externa;
- Que el Sistema de Gestión de Calidad ofrece una seguridad razonable para que las actuaciones administrativas se ajusten a la Ley, a las Normas NTCGP 1000 e ISO 9001 y a los Estatutos de la Universidad;
- Que la Norma Internacional ISO 9004, que proporciona directrices establecidas en la ISO 9001, establece dentro del acápite de Responsabilidad, Autoridad y Comunicación la recomendación de **“designar y dotar de autoridad a un representante de la dirección** para que gestione, efectúe seguimiento, evalúe y coordine el Sistema de Gestión de la Calidad;

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

- Que mediante Resolución Rectoral No.340 de 2008 se designó al representante del Rector ante el Sistema de Gestión de Calidad;
- Que el 14 de agosto de 2010, el ICONTEC, organismo de certificación de sistemas de gestión de calidad acreditado, culminó en la Universidad de Sucre la Etapa II del proceso de certificación bajo la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y encontró, entre otras No Conformidades, una **No Conformidad Mayor** consistente en que *“No se evidencia que el representante de la Dirección sea un miembro de la Dirección de la entidad que le permita asegurar que se cumplan continuamente todos los requisitos”* y su no observancia impide que se certifique la Universidad bajo la NTCGP 1000 e ISO 9001;
- Que conforme al Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión, **ES-R-SG-01 Versión: 02**, establece que “Cuando se presenten no conformidades mayores se debe realizar una auditoría complementaria antes de que transcurran 90 días calendario de la finalización de la auditoria -etapa II...” con el fin de verificar que las no conformidades fueron cerradas y así otorgar la Certificación;
- Que se hace necesario modificar la estructura administrativa de la Universidad y su Planta de Cargos con la finalidad de asignar funciones y competencias para satisfacer una necesidad organizacional en materia de gestión de la calidad;
- Que el Estatuto General de la Universidad de Sucre aprobado por el Acuerdo 028 de 1994, atribuye en su artículo 15 en el literal “d”, la competencia funcional al Consejo Superior de expedir o modificar los estatutos y reglamentos internos de la Institución;
- Que el Acuerdo No.04 de 2009 adopta el Estatuto de Personal Administrativo de la Universidad de Sucre y en él se establecen facultades al Rector para crear grupos cuando se presenten necesidades del servicio para cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas institucionales; además de los requisitos para la modificación de la planta de personal, los cuales han sido satisfechos de conformidad con el documento presentado en la sesión del día 24 de septiembre de 2010;
- Que en mérito a lo expuesto;

ACUERDA:

- ARTÍCULO 1o.** Crear, dentro de la estructura administrativa de la Universidad de Sucre, la Oficina de Gestión de Calidad, como una dependencia adscrita al Despacho del Rector.

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

ARTÍCULO 2o. PROPÓSITO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Tiene como propósito formular políticas en materia de sistemas de gestión, establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Sucre, así como la administración de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, realizar auditorías internas de calidad y la mejora del SGC.

ARTÍCULO 3o. CONFORMACIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La Oficina de Calidad estará conformada por los siguientes cargos:

- **Un (1) Jefe de Oficina.** Nivel: **Directivo**; Código: **006**; Grado: **07**. Tipo de Vinculación: **De libre nombramiento y remoción. Un (1) Profesional Universitario.** Nivel: **Profesional**; Grado: **11**. Tipo de Vinculación: **De carrera administrativa. Una (1) Secretaria,** Nivel Asistencial, de carrera administrativa.

PARÁGRAFO 1. El profesional universitario de la oficina de calidad será provisto en la planta de personal administrativa del año 2011 mediante concurso de méritos abierto.

PARÁGRAFO 2. **TRANSITORIO.** Con el fin de racionalizar los costos administrativos, en la presente vigencia fiscal, la provisión de los cargos de Profesional Universitario y Secretaria de esta Oficina, se efectuará con personal de la actual planta de cargos, previo el examen de perfiles y cargas de trabajo.

ARTÍCULO 4o. FUNCIONES DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

1. Definir estrategias sobre la implementación, certificación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Sucre.
2. Formular, organizar, ejecutar y controlar los planes y programas del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Actualizar, mantener y administrar los procesos, procedimientos, manuales, registros y demás documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y otros sistemas de gestión.

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

4. Sensibilizar y capacitar a los servidores y demás personal vinculado a la Universidad de Sucre en los asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Programar y realizar seguimiento a las auditorías de calidad.
6. Realizar seguimiento a las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad para verificar su eficacia, eficiencia y efectividad continua.
7. Administrar y realizar seguimiento al control de acciones correctivas, preventivas y al control del servicio/producto no conforme.
8. Coordinar y acompañar a las auditorías externas al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Sucre.
9. Promover el desarrollo de la cultura de calidad en la Universidad de Sucre.

ARTÍCULO 5o. FUNCIONES DEL JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad tendrá como funciones, las siguientes:

De Planificación:

1. Revisar las políticas en materia de gestión que propendan por el mejoramiento continuo de los procesos de la Universidad.
2. Proyectar la formulación de políticas y reglamentos para el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Proponer los proyectos de inversión necesarios para mantener actualizado el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Diseñar, junto con la Jefe de la Oficina de Control Interno, el plan anual de auditoría de calidad.
5. Diseñar, junto con los líderes de procesos, la documentación necesaria para la mejora del sistema.

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

Operativa:

6. Representar al Rector en la coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.
7. Refrendar con su firma los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.
8. Aprobar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
9. Conservar y custodiar en condiciones adecuadas la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
10. Organizar, mantener y actualizar la normatividad expedida por el gobierno nacional que regulen al Sistema de Gestión de Calidad.
11. Coordinar el establecimiento, la implementación y el mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
12. Informar periódicamente al Rector sobre el estado del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Sucre y de cualquier necesidad de mejora.
13. Asesorar al Rector en la toma de decisiones relacionadas con el mejoramiento de los procesos, a fin de que se obtengan los resultados esperados.
14. Dirigir la realización del manual de calidad de la Universidad y cuantas modificaciones sean necesarias.
15. Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Universidad.
16. Fomentar la cultura de la calidad en la Universidad para el cumplimiento de la misión.
17. Difundir la Política de Calidad.
18. Comunicar a todo el personal de la Universidad cada vez que se realicen cambios al Sistema de Gestión de Calidad.

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

19. Apoyar para que los controles definidos para los procesos y actividades de la institución, sean cumplidos por los responsables de su ejecución.
20. Apoyar a la Oficina de Control Interno en la elaboración de Informes relacionados con la oficina y que solicite el DAFP.
21. Presentar informe de gestión anual al Rector.
22. Apoyar en la realización de los Planes de Capacitación y de Formación.
23. Participar en las reuniones del Comité Coordinador de Control Interno y de Gestión de la Calidad de la Universidad.
24. Organizar la capacitación de los servidores de la Universidad acerca del Sistema de Gestión de la Calidad.
25. Orientar y guiar al equipo de trabajo de la Oficina de Calidad.

De Verificación, seguimiento y Control:

26. Coordinar la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.
27. Verificar la implantación de los planes de calidad recomendados.
28. Vigilar el cumplimiento de la política de calidad de la Universidad.
29. Asesorar a los procesos en la elaboración de los planes de calidad.
30. Evaluar a los proveedores de la Universidad.
31. Hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias y cerrarlas como oportunidades de mejora.
32. Verificar el desarrollo y aplicación de la normativa de calidad en lo referente a los servicios y productos de la Universidad.
33. Velar porque el manejo documental de registros e información del Sistema de Gestión de Calidad se realice de acuerdo con lo establecido.
34. Medir la satisfacción de los clientes.

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

Otras:

35. Las demás que le asigne el Rector, de acuerdo con la naturaleza de sus funciones.

ARTÍCULO 6o. DE LAS COMPETENCIAS DEL JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **EDUCACIÓN.** Título profesional en Administración de Empresas, Administración Pública, Economía, o Ingeniería, con título de postgrado en la modalidad de Maestría relacionada con las funciones del cargo.
- **FORMACIÓN.** Auditor Interno en Sistemas de Gestión por entidades certificadas, Herramientas para la Revisión Gerencial, Estrategias de Gestión Educativa, Análisis y Mejora de Sistemas de Gestión, Administración de Riesgos, Administración de Quejas y Reclamos, Indicadores de Gestión, MECI.
- **HABILIDADES:** Relaciones interpersonales, Redacción, Manejo de Word, Excel y PowerPoint.
- **EXPERIENCIA:** Título profesional, título de postgrado en la modalidad de maestría en el área y cincuenta y dos (52) meses de experiencia profesional o Título de postgrado en la modalidad de especialización en el área y sesenta y cuatro (64) meses de experiencia profesional. Como mínimo la experiencia profesional será de un (1) año de experiencia relacionada, en IES.

ARTÍCULO 7o. FUNCIONES DEL PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE LA OFICINA DE CALIDAD

1. Participar en el diseño del plan de auditoría conjuntamente con el jefe de la Oficina de Calidad.
2. Realizar las auditorías internas de calidad programadas en el plan.
3. Realizar análisis e informes de las respectivas auditorías efectuadas.

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

4. Participar en la elaboración de proyectos y programas orientados al mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Apoyar al jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad en la evaluación, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Coadyuvar al fomento de la cultura de Calidad y difusión de los principios del Sistema.
7. Proporcionar evidencia objetiva con respecto a la necesidad de realizar acciones correctivas tendientes al mejoramiento continuo para la búsqueda de la satisfacción de los clientes y partes interesadas.
8. Sugerir mediante informes, acciones de mejoramiento en los procesos.
9. Elaborar y refinar los indicadores de gestión de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
10. Realizar seguimiento al cierre de las no conformidades o acciones de mejora conforme al Plan de Mejoramiento.
11. Las demás que le sean asignadas según la naturaleza de su cargo.

ARTÍCULO 8o. DE LAS COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE LA OFICINA DE CALIDAD.

- **EDUCACIÓN.** Título profesional en Administración de Empresas, Administración Pública, Derecho, Contaduría Pública, Economía, o Ingeniería con título de posgrado en la modalidad de especialización.
- **FORMACIÓN.** Auditor Interno en Sistemas de Gestión por entidades certificadas, Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y MECL.
- **HABILIDADES:** Relaciones interpersonales, Redacción, Manejo de Word, Excel y PowerPoint.
- **EXPERIENCIA:** Experiencia profesional mínima de tres (3) años; y en Auditorías internas (24) meses de experiencia.

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

ARTÍCULO 9o. DE LOS AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD.

Con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos de Calidad así como la política de calidad establecido por el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, el Rector mediante acto administrativo creará el grupo de Auditores Internos de Calidad, con carácter permanente o transitorio que apoyarán a la Oficina de Gestión de Calidad. Los auditores internos de calidad que conformarán el grupo serán escogidos entre aquellos que cuenten con la aprobación del curso de Auditores Internos de la Calidad.

PARÁGRAFO 1o. RESPONSABILIDADES. El grupo de Auditores Internos de Calidad tendrán las siguientes responsabilidades:

1. Preparar los documentos necesarios para la realización de las auditorías de calidad asignadas.
2. Revisar previamente la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.
3. Realizar auditorías de calidad, diseñadas en el plan de auditorías.
4. Presentar ante los auditados los resultados de las auditorías de calidad y concertar las diferencias que se pudieran presentar.
5. Concertar con el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad los hallazgos identificados.
6. Presentar al Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, el informe de las respectivas auditorías efectuadas y presentar los ajustes solicitados.
7. Proporcionar al auditado evidencia objetiva, con respecto a la necesidad de realizar acciones correctivas tendientes al mejoramiento continuo, para la búsqueda de la satisfacción de los clientes y partes interesadas.
8. Solicitar al auditado la formulación de acciones preventivas y correctivas producto de las auditorías internas de calidad y realizar seguimiento.

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

PARÁGRAFO 2o. ROL DEL GRUPO DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD. A continuación se esbozan los roles que debe tener en cuenta el servidor de la Universidad para hacer parte del grupo de Auditores Internos de Calidad.

- Estar convencido de que el servicio que presta es valioso y que su intervención tiene como propósito la identificación de oportunidades para el mejoramiento de los procesos
- Participar con la mente abierta respecto a lo que encontrará durante la auditoría interna de calidad.
- Ser paciente y que realizará la auditoría siguiendo todos los pasos lógicos hasta su terminación antes de sacar conclusiones.
- Mantener una actitud positiva, sin prejuicios y disposición que puedan afectar la comunicación con el auditado
- No debe emitir juicios de valor, ni conceptos que no se encuentren debidamente respaldados en evidencias objetivas
- Antes de emitir conceptos o presentar sus informes, el servidor como auditor debe aclarar los conceptos, las evidencias, situaciones, métodos, disposiciones legales o criterios que generen dudas o sobre las cuales no se tenga el conocimiento y respaldo suficiente.
- El servidor auditor, siempre debe consultar o recurrir a las fuentes primarias de la información con el fin de respaldar sus hallazgos o aclarar dudas o comentarios.
- Como ejemplo vivo de calidad y servicio, el servidor auditor debe mantener una adecuada presentación personal y aptitudes apropiadas para el ejercicio de las auditorias.
- La redacción de los hallazgos debe ser clara, concreta, consistente y completa, sin redundancias, sin calificativos y soportada en evidencias objetivas y representativas, respetando siempre y sin juzgar al auditado.

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

PARÁGRAFO 3o. CAPACITACIÓN PARA CONFORMACIÓN DE GRUPO DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD. Con el fin tener servidores de la Universidad como auditores internos de calidad, se programará capacitación para la formación de auditores internos de calidad con un ente acreditado para tales fines. A los auditores en formación se le realizará la evaluación y ésta permitirá determinar si el auditor posee conocimientos para la realización de auditorías.

PARÁGRAFO 4o. ESTÍMULOS. Con el fin de estimular la participación de los servidores de la universidad para conformar el grupo de auditores internos de calidad, se realizarán los siguientes estímulos:

- Reconocimiento público, con copia a su hoja de vida laboral, al servidor mejor evaluado en el año como auditor interno de calidad por parte del Rector
- Un curso de formación en el área de calidad o sistemas de gestión, para realizar el año siguiente de haber sido reconocido como el mejor auditor interno de calidad. Para hacerse Acreedor de este estímulo el auditor debe estar laborando con la Universidad.

PARÁGRAFO 5o. EVALUACIÓN A LOS AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD. La evaluación de los auditores internos de calidad que conforman el grupo de trabajo está conformada por la calificación realizada por el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad y la calificación emitida por el auditado.

ARTÍCULO 10o. PERFIL DE LOS AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD PARA CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE TABAJO.

- **EDUCACIÓN.** Título profesional en cualquier disciplina.
- **FORMACIÓN.** Auditor Interno en NTCGP 1000 o ISO 9001 por entidades certificadas.
- **HABILIDADES:** Relaciones interpersonales, Redacción, Manejo de Word y Excel.
- **EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia laboral en la Universidad.

UNIVERSIDAD DE SUCRE
Sincelejo – Colombia
Ordenanza 01 de 1977, Resolución MEN 1064 de 1995
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
ACUERDO No.11 de 2010

“Por medio del cual se establecen disposiciones para la organización administrativa de la Gestión de Calidad en la Universidad de Sucre”

ARTÍCULO 11o. AUTORIZACIONES. Autorizar al Rector de la Universidad para efectuar las modificaciones presupuestales necesarias para dar cumplimiento a lo estipulado en el presente Acuerdo. Así mismo, para realizar reubicaciones administrativas tendientes a dotar el personal asistencial de la Oficina de Gestión de Calidad.

ARTÍCULO 12o. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha,

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Sincelejo, a los veinticuatro (24) días del mes de septiembre de 2010.

Original firmado por:
MARTHA GARCÍA DÍAZ
Presidenta (e)

Original firmado por:
JEINY EMILIANI RUIZ
Secretaria

Rocío A.