



## **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

Diseño y prestación de servicios académicos de educación superior presencial a nivel de pregrado y posgrado, en las áreas de ciencias humanas, ciencias económicas, administrativas y contables y arquitectura e ingenierías, en la Universidad Santo Tomás, seccional Tunja.



## TABLA DE CONTENIDO

- 1 INTRODUCCIÓN**
  - 1.1 OBJETO**
  - 1.2 ALCANCE**
  - 1.3 EXCLUSIONES**
  - 1.4 DEFINICIONES**
  
- 2. PRESENTACIÓN DE LA USTA**
  
- 3. PLANEACIÓN DE LA CALIDAD**
  - 3.1 MISIÓN**
  - 3.2 VISIÓN**
  - 3.3 POLÍTICA DE CALIDAD**
    - 3.3.1 DESCRIPTORES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA USTA**
  - 3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**
  - 3.5 MAPA DE PROCESOS**
  
- 3.6 EFICACIA DEL SISTEMA**
  
- 3.7 MATRIZ DE RELACIÓN**
  
- 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
  - 4.1 REQUISITOS GENERALES**
  - 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**
  
- 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**
  - 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**
  - 5.2 ENFOQUE AL ESTUDIANTE**
  - 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD**
  - 5.4 PLANIFICACIÓN**
  - 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**
  - 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**
  
- 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**
  - 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**
  - 6.2 RECURSOS HUMANOS**
  - 6.3 INFRAESTRUCTURA**



- 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**
- 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**
  - 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**
  - 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL ESTUDIANTE**
  - 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**
  - 7.4 COMPRAS**
  - 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
  - 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**
- 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**
  - 8.1 GENERALIDADES**
  - 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
  - 8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME**
  - 8.4 ANÁLISIS DE DATOS**
  - 8.5 MEJORA**

 <p>UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA TUNJA <i>Experiencia y Calidad</i></p>	<h1>MANUAL DE LA CALIDAD</h1> <p>CÓDIGO: <b>5204-M-001</b></p>	VERSIÓN: 005
		EMISIÓN: 30-Abr-2015
		PÁGINA Página 4 de 40

## 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, brinda el apoyo en la estructuración, actualización y mejora continua del Manual de Calidad, este documento permite evidenciar la gestión de la Universidad asociada con la calidad.

El Manual de Calidad muestra la estructura de la Universidad junto con la documentación, procesos y recursos que emplea para alcanzar los objetivos organizacionales y de calidad, los cuales apuntan al cumplimiento de los requisitos del estudiante.

El Sistema de Gestión de la Calidad tiene que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas, de las razones por las cuales se hacen, precisando y determinando la evidencia para registrar los resultados y demostrar que se realizaron las actividades.

Si bien, el Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir alcanzar las metas de la Universidad y las expectativas de sus estudiantes, se debe recordar que sólo es un medio que permite la estandarización de los procesos y la mejora continua de la Institución.

### 1.1 OBJETO

El Manual de Calidad de la USTA, Seccional Tunja, describe la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, referencia los procedimientos documentados, la interacción de los procesos y las exclusiones, para demostrar su capacidad de proporcionar el servicio académico de educación superior presencial a nivel de pregrado y posgrado, que satisfagan los requisitos de los estudiantes, con un enfoque en procesos, de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008.

### 1.2 ALCANCE

Diseño y prestación de servicios académicos de educación superior presencial a nivel de pregrado y posgrado en la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja.

### 1.3 EXCLUSIONES

A continuación se presenta la exclusión que realiza la USTA, Seccional Tunja, en el capítulo N° 7 Realización del Servicio de la NTC ISO 9001:2008.

**Numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición:** Se excluye este requisito, debido a que los equipos e instrumentos ubicados en los laboratorios que dispone la Universidad se utilizan con fines pedagógicos como parte del proceso de formación. En algunos laboratorios de la Universidad, Seccional Tunja, se prestan servicios de ensayo y calibración a terceros, los cuales no hacen parte del alcance del SGC.

Este Manual no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, sin autorización expresa de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja. Si este documento del Sistema de Gestión de la Calidad es impreso, es considerado COPIA NO CONTROLADA.

## 1.4 DEFINICIONES

Los términos utilizados en este manual, deben entenderse conforme lo establecido en la NTC ISO 9000 versión 2005, en los documentos Institucionales y legales.

- **Acción correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse (NTC-ISO 9000:2005).

- **Acción preventiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda (NTC-ISO 9000:2005).

- **Asignatura**

Cada una de las materias que se enseñan en la Universidad o forman un plan académico de estudios.

- **Calidad**

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (NTC-ISO 9000:2005).

- **Caracterización de proceso**

Tiene como finalidad describir el proceso; define entre otros, objetivo, alcance, responsable, recursos necesarios para su operación, seguimiento y medición necesarios para garantizar su control.

- **Contenido programático**

Documento aprobado por el Ministerio de Educación Nacional, aceptado y reformado por el Consejo de Facultad, en el cual se tiene estructurada la temática, créditos y metodología por desarrollar en la asignatura.

- **Currículo**

Conjunto de criterios, planes de estudio, programas, metodologías y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural nacional, regional y local, incluyendo también los recursos humanos, académicos y físicos para poner en práctica las políticas y llevar a cabo el proyecto educativo institucional (Ley 115 de 1994, Artículo 76).

- **Efectividad**

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

- **Eficacia**

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (NTC ISO 9000:2005).

- **Eficiencia**

Este Manual no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, sin autorización expresa de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja. Si este documento del Sistema de Gestión de la Calidad es impreso, es considerado COPIA NO CONTROLADA.

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (NTC ISO 9000:2005).

- **Egresado**

Son egresados de la Universidad quienes han terminado los estudios en uno de los programas de pregrado o posgrado de la Universidad Santo Tomás, y que hayan recibido el título de educación superior (Estatuto Orgánico. Título undécimo, capítulo III, artículo 114).

- **Estudiante**

Estudiante de la Universidad es la persona matriculada en algún Programa Académico, tras cumplir los requisitos y procesos académicos-administrativos exigidos (Reglamento Estudiantil Pregrado, Título II, Artículo 4).

- **Facultad**

Son unidades académicas conformadas orgánicamente para impartir la docencia, propiciar la investigación en programas específicos de carácter profesional y de formación avanzada, fomentar la interdisciplinariedad y prestar servicio a la comunidad (Estatuto Orgánico. Título sexto, capítulo II, artículo 77).

- **Inspección**

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado, por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

- **Graduando**

Estudiante que está próximo a recibir un grado académico por la Universidad.

- **Manual de la calidad**

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización (NTC-ISO 9000:2005).

- **Mapa de procesos**

Representación gráfica de la identificación e interacción de los procesos de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja

Entramado de procesos, de carácter estratégico, académico y administrativo en torno de las exigencias de la formación profesional y posgradual.

- **Mejoramiento continuo**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (NTC-ISO 9000:2005).

- **No conformidad**

Servicio que incumple un requisito; dicho requisito puede ser de los estudiantes, de carácter legal, establecido por la Universidad o de la NTC ISO 9001:2008.

- **Plan de estudios**

El plan de estudios es el esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales, y de áreas optativas con sus respectivas asignaturas, que forman parte del currículo de los establecimientos educativos (Ley 115 de 1994, Artículo 79).

Este Manual no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, sin autorización expresa de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja. Si este documento del Sistema de Gestión de la Calidad es impreso, es considerado COPIA NO CONTROLADA.

 <p>UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA TUNJA <i>Experiencia y Calidad</i></p>	<h1>MANUAL DE LA CALIDAD</h1> <p>CÓDIGO: <b>5204-M-001</b></p>	VERSIÓN: 005
		EMISIÓN: 30-Abr-2015
		PÁGINA Página 7 de 40

- **Procesos**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (NTC-ISO 9000:2005).

- **Programa académico**

Conjunto de conocimientos y metodología para enseñarlos de manera ordenada, sistemática y eficiente (Proyecto Educativo Institucional, p 180). Tendiente a lograr una formación en determinadas áreas del conocimiento y a la obtención de un título académico.

- **Plan de estudios de la asignatura**

Documento que establece el contenido y ordena el desarrollo de cada asignatura durante un período académico determinado.

- **Reforma del currículo**

Implica nuevas asignaturas o eliminación de los existentes o demás aspectos de la estructura curricular como los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, entre otros.

- **Requisito**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (NTC-ISO 9000:2005).

- **Revisión**

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos (NTC-ISO 9000:2005).

- **Sistema de Gestión de la Calidad - SGC**

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (NTC-ISO 9000:2005).

- **Subprocesos**

Es un subconjunto de actividades de un proceso.

- **Validación**

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista (NTC-ISO 9000:2005).

- **Verificación**

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados (NTC-ISO 9000:2005).

## 2. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA

Hablar del origen de la Educación Superior en el Nuevo Reino de Granada, obliga a evocar a la Universidad Santo Tomás, el primer Claustro Universitario, creado en estas tierras, establecido el 13 de junio de 1580, por los frailes de la Orden de Predicadores o frailes Dominicos, a quienes su tradición evangélica, académica e investigativa los ha inspirado en su denodado trabajo por posicionar a la Universidad como una institución de excelsas cualidades educativas y culturales.

Hasta sus aulas han llegado ecos de los avatares vividos por Colombia a lo largo de su proceso de organización político y social. Fue clausurada por decreto presidencial el 5 de noviembre de 1861 y restaurada por la Provincia de San Luis Bertrán de Colombia, de la Orden de Predicadores, el 7 de marzo de 1965.

Ostenta con orgullo haber sido fuente de conocimiento para hombres sabios y valerosos, quienes fueron piedra angular en la independencia de la Nueva Granada: Atanasio Girardot, Fr. Ignacio Mariño, Camilo Torres, Fr. Ciriaco Archila, Custodio García Rovira, Andrés Rosillo, Francisco José de Caldas, Francisco de Paula Santander.

En el siglo XXI, la Universidad Santo Tomás, está a lo largo y ancho del territorio colombiano. Tiene su sede principal en la ciudad de Bogotá en la que ofrece programas de pregrado, maestrías, doctorados y un posdoctorado; también hace presencia en varias ciudades del país con su modalidad abierta y a distancia, mediante la que ofrece licenciaturas, carreras profesionales y programas posgraduales.

Posee, además, sedes y seccionales en Bucaramanga, Medellín, Villavicencio y Tunja. Esta última fue abierta el 3 de marzo de 1996, en su creación confluyeron fuerzas y voluntades de los frailes dominicos.

No obedece a una situación fortuita la aparición de la Universidad en la capital boyacense, dado que los frailes dominicos arribaron a aquella ciudad un año después de que Gonzalo Suárez Rendón la fundara, es decir, en 1540. Ellos dieron origen al Convento de Santo Domingo de Guzmán y en su interior conformaron la primera Escuela de Gramática, dedicada a la educación de criollos e hijos de caciques. En 1562 dicha escuela sube a la categoría de Cátedra de Gramática o Curso de Humanidades, cuyo programa era el trívium (Gramática, Retórica y Dialéctica) y el Cuadrívium (Aritmética, Música, Geometría y Astronomía).

Desde 1996 y hasta nuestros días la Universidad ha estado en constante crecimiento, el cual ha sido propiciado por la labor gerencial de quienes han sido sus rectores: el P. José Antonio Balaguera Cepeda, O.P., el Padre Faustino Corchuelo Alfaro, O.P., el Padre Carlos Mario Alzate Montes, O.P., el Padre Luis Alberto Orozco Arcila, O.P., y el Padre Aldemar Valencia Hernández, O.P.

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja ofrece programas académicos de pregrado y posgrado, en las áreas del Derecho, la Arquitectura, la Ingeniería, las ciencias económicas, administrativas y contables; y la pedagogía.



Los egresados de la Seccional con su quehacer profesional han impactado positivamente la región y el país, pues se han convertido en motor del desarrollo desde el ámbito público y privado, dado que son hombres y mujeres capaces de interpretar las necesidades de la región y responder a ellas.

Gracias a esto y a su constante dinamismo, la USTA-Tunja es reconocida en el contexto departamental, regional y nacional por su tradición educativa, calidad académica, prestigio, trabajo investigativo y compromiso social.

La Institución cuenta con dos sedes dispuestas para ofrecerle a la familia tomasina espacios agradables y apropiados para el desarrollo de actividades académicas, investigativas, recreativas y deportivas: una, ubicada en pleno centro histórico de la capital boyacense y, otra, el Campus, en el sector de mayor desarrollo de la ciudad, en el norte, sobre la Avenida Universitaria.

Los directivos de la USTA-Tunja, conocedores que de las nuevas tecnologías de la información, son herramienta importante para los procesos educativos y formativos de las sociedades, se han ocupado de adquirir tecnología de punta para soportar todos los procesos académicos y administrativos de la Seccional.

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, se proyecta como una institución líder en el trabajo investigativo y en la oferta de programas profesionales, especializaciones, maestrías y doctorados, en la realización de estudios prospectivos para la educación superior, en el fortalecimiento de programas, medios y mediaciones virtuales, y en el impacto de la proyección social.

La Universidad trabaja para impulsar y gestionar alianzas entre universidad-empresa-gobierno. También crecerá en su infraestructura física y tecnológica y espera lograr la acreditación de sus programas, así como ampliar los intercambios universitarios nacionales e internacionales.

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, fue, es y será epicentro de desarrollo cultural, social y educativo del Centro Oriente Colombiano.

### 3. PLANEACIÓN DE LA CALIDAD

#### 3.1 MISIÓN

La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista-cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas, en el campo de la educación superior, mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana y estén en condiciones de aportar soluciones a la problemática y necesidades de la sociedad y del país. (Estatuto orgánico, art 7)

### 3.2 VISIÓN

La Visión, como proyección de la Misión a mediano plazo, prospecta así la presencia y la imagen institucional de la Universidad Santo Tomás: interviene ante los organismos e instancias de decisión de alcance colectivo; se pronuncia e influye sobre los procesos que afectan la vida nacional o de las comunidades regionales, porque goza tanto de la acreditación de sus programas como de la acreditación institucional; es interlocutora de otras instituciones tanto educativas como empresariales del sector público y privado.

La comprensión humanista cristiana de la realidad colombiana y latinoamericana contemporánea, heredada de su larga tradición en el campo de la educación superior, en contexto de mundialización, inspira el quehacer de sus programas, con miras a asegurar la construcción del bien común y la realización de la justicia distributiva, y así reducir la exclusión social, económica, cultural y política. Vinculada a las distintas regiones del país, a través de sus Seccionales y de sus programas de Universidad Abierta y a Distancia, es factor de desarrollo y mejoramiento de los entornos y contextos donde opera. Incorpora el uso de nuevas tecnologías educativas como herramientas para la docencia y la investigación en todos los planes de estudio, y vincula a docentes y a estudiantes en proyectos compartidos para recuperar, adaptar y generar nuevos conocimientos en orden a la solución de los nuevos problemas de la sociedad y del país. (Proyecto Educativo institucional, p. 165)

### 3.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Universidad Santo Tomás, seccional Tunja, está comprometida con la formación integral de la persona, para que como estudiante y/o egresado dé respuesta a las necesidades y expectativas de la sociedad, mediante los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, a través del mejoramiento continuo, la participación del talento humano y las acciones de interinstitucionalización e internacionalización, para asegurar la pertinencia y alta calidad de los programas académicos; estos procesos se soportan en el pensamiento humanista-cristiano de Santo Tomás de Aquino.

**3.3.1 DESCRIPTORES DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA USTA:** Con el propósito de unificar la terminología utilizada en la Política de la Calidad, a continuación se presenta una tabla en donde se referencia la interpretación de cada directriz y se menciona el documento institucional relacionado.

**Tabla 1. Descriptores de la política de la calidad.**

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD	QUE SIGNIFICA EN LA USTA	DOCUMENTO RELACIONADO
<p><b>La Universidad Santo Tomás Seccional Tunja está comprometida con la formación integral de la persona.</b></p>	<p>Por formación integral, la USTA entiende, el desarrollo de todas las dimensiones de la vida personal ("letras y virtud"), de tal manera que los estudiantes adquieran una conciencia superior, comprendan el propio valor histórico, la propia función en la vida, los propios derechos y deberes; que se hagan capaces de intervenir lúcida y responsablemente en la vida social, cultural y política, aportando su actitud creativa y aptitud investigativo-crítica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto Orgánico. Titulo Segundo.</li> <li>• Proyecto Educativo Institucional PEI 2004, numeral 1.2.4; 4.1;9</li> <li>• Política curricular para programas académicos. 2004 Numeral 1.6</li> </ul>
<p><b>Para que como estudiante y/o egresado dé respuesta a las necesidades y expectativas de la sociedad.</b></p>	<p>"La Universidad Santo Tomás alcanza su meta profesionalizante si sus profesionales están en condiciones de "aportar soluciones", es decir, contribuir con sus saberes y su acción a resolver y satisfacer cuanto reclama el bienestar personal y colectivo".</p> <p>"El Profesional deberá formarse para aportar soluciones a la problemática y necesidades del a sociedad y el país".</p> <p>"Los currículos no podrán girar en torno a disciplinas o asignaturas agregadas o yuxtapuestas, sino que deberán activar los procesos de enseñanza-aprendizaje en torno a preguntas y problemas".</p> <p>"La interacción con el medio externo posibilita a la USTA la actualización permanente de su misión específica".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto Orgánico. Titulo Segundo.</li> <li>• Proyecto Educativo Institucional PEI 2004, numeral 1.2.8 y 6.</li> <li>• Política curricular para programas académicos. 2004 Numeral 2.</li> </ul>

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD	QUE SIGNIFICA EN LA USTA	DOCUMENTO RELACIONADO
<p><b>Mediante los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social.</b></p>	<p>El proceso de enseñanza – aprendizaje, es decir, la docencia, constituye la actividad más notoria y cotidiana de cualquier institución educativa. La Universidad Santo Tomás no niega la importancia activadora y estimuladora de esta tarea, que impulsa tanto la investigación como la proyección social.</p> <p>Docencia, investigación y proyección social son las actividades características de la Educación Superior. Las tres funciones se denominan sustantivas, porque constituyen la existencia real e interdependiente de la institución, de tal manera que sus características propias permiten identificar y distinguir a una Universidad de cualquiera otra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto Orgánico. Titulo segundo.</li> <li>• Proyecto Educativo Institucional PEI 2004, numeral 1.2.6 y 5.</li> <li>• Política curricular para programas académicos. 2004 Numeral 3.1.</li> </ul>
<p><b>A través del mejoramiento continuo</b></p>	<p>Asegurar el fortalecimiento y preservación de la calidad integral que debe lograr la institución en todos sus procesos y programas de formación.</p> <p>Las metodologías de mejoramiento y de mediciones del SGC deben convertirse en hábitos del quehacer diario de los procesos con el propósito de monitorear permanentemente su eficacia y la del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo Educativo Pedagógico. Numeral 3.3.6</li> <li>• Proyecto Educativo Institucional PEI 2004, numeral 12.</li> <li>• Política curricular para programas académicos. 2004, numeral 6.3</li> </ul>
<p><b>La participación del talento humano</b></p>	<p>Las instituciones educativas están exclusivamente en función de personas y de procesos de personalización y socialización, donde se articulan relaciones y procesos al servicio del protagonista del proceso educativo: el estudiante.</p> <p>El Personal debe reunir las siguientes calidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Docentes: académicas, pedagógicas, morales y éticas,</li> <li>• El personal administrativo, técnico y de servicios: profesionales, morales y éticas;</li> </ul> <p>Necesarias para el cumplimiento de su función, respetando los principios y el carácter católico de la Universidad, comprometidos en la vigencia y realización de la Misión institucional y de los propósitos y objetivos de ella.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto Orgánico. Titulo undécimo, capítulo I y IV.</li> <li>• Estatuto Docente.</li> <li>• Proyecto Educativo Institucional PEI 2004, Numeral 7 y 8.</li> </ul>

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD	QUE SIGNIFICA EN LA USTA	DOCUMENTO RELACIONADO
<p><b>Y las acciones de interinstitucionalización e internacionalización</b></p>	<p>Establecer convenios interinstitucionales, tanto a nivel nacional como internacional, con universidades y centros de estudios superiores donde los profesores, estudiantes y egresados puedan completar sus estudios de pregrado y posgrado, y faciliten la incorporación de la Universidad a los avances científicos y tecnológicos, en orden a un progreso académico constante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto Orgánico. Titulo segundo, capítulo III, artículo 9</li> <li>• Proyecto Educativo Institucional PEI 2004, Numeral 10.3.4</li> </ul>
<p><b>Para asegurar la pertinencia y alta calidad de los programas académicos.</b></p>	<p>Actualización permanente de los programas académicos, para que respondan a: las necesidades de los estudiantes, los principios rectores de la Universidad, las exigencias legales y los requerimientos de la sociedad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto Orgánico. Titulo Segundo.</li> <li>• Proyecto Educativo Institucional PEI 2004, Numeral 1.2.7; 10.2,</li> </ul>
<p><b>Estos procesos se soportan en el pensamiento humanista- cristiano de Santo Tomás de Aquino.</b></p>	<p>“La Universidad Santo Tomás se inspira en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, construido en el diálogo crítico entre razón y fe, que afirma la dignidad de la persona, fundada en la semejanza con Dios, la necesidad de desarrollo armónico de todas sus potencialidades, al tiempo que enfatiza su dependencia del Creador y su vocación trascendente y social”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto Orgánico. Titulo segundo.</li> <li>• Proyecto Educativo Institucional Numeral 1.2.3; 1.3</li> <li>• Política curricular para programas académicos. 2004, Numeral 1.2.</li> </ul>

### 3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Con el fin de definir el reto que la Universidad desea alcanzar a través de la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad, materializando el compromiso expresado en su política de calidad, se definieron los siguientes Objetivos de Calidad:

1. Promover una atención eficiente en los servicios ofrecidos a los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la sociedad.
2. Diversificar la oferta educativa de acuerdo con las demandas del contexto, la adecuación de los planes de estudios, en respuesta a los requerimientos del ámbito nacional e internacional.
3. Fortalecer las diversas dimensiones de la Docencia.
4. Garantizar la cultura de la autoevaluación como mecanismo para fortalecer la Calidad Educativa.
5. Consolidar los procesos administrativos como servicio y soporte a los procesos sustantivos de la Universidad.
6. Fortalecer la investigación para que aporte soluciones a las problemáticas del entorno y al posicionamiento ante la sociedad del conocimiento.
7. Promover acciones de formación integral en la comunidad universitaria que impacten en el entorno.
8. Dinamizar la proyección social para que aporte e impacte al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.
9. Ampliar los procesos de Interinstitucionalización e Internacionalización, hacia el reconocimiento de la gestión de los elementos sustantivos de la universidad.

**Tabla 2. Objetivos e indicadores de la calidad.**

DIRECTRIZ	N°	PGD	OBJETIVO	FRECUENCIA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR (FÓRMULA)	META	RESPONSABLE	FUENTE DE DATOS
<p><b>En la Universidad Santo Tomás Tunja está comprometida con la formación integral de la persona</b></p> <p><b>Estos procesos se soportan en el pensamiento humanista-cristiano de Santo Tomás de Aquino.</b></p>	1	NA	<p><b>1. Promover una atención eficiente en los servicios ofrecidos a los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la sociedad.</b></p> <p><b>7. Promover acciones de formación integral en la comunidad universitaria que impacten en el entorno.</b></p>	Anual	Cumplimiento de la Ejecución presupuestal en Promoción y Bienestar Universitario y Pastoral Universitario.	Presupuesto ejecutado en actividades de Promoción y Bienestar Universitario y Pastoral Universitario / Total de presupuesto ejecutado en la universidad x 100	En el rango de 80% al 95%	Director de Pastoral Universitario Coordinador de Promoción y Bienestar Universitario.	Sistema INFORMA (Centro de Costos)
				Semestral	Porcentaje de cobertura en los servicios de Bienestar Universitario y Pastoral a los Estudiantes y Egresados	Número de estudiantes participantes de los servicios de BU y PU / Total de Estudiantes x 100	70%		* Inscripción actividades curriculares * Control de asistencia
						Número de egresados participantes de los servicios de BU y PU / Total de Egresados x 100	10%		
				Anual	Cumplimiento de la Universidad con respecto a sus expectativas de formación integral.	<p>% de estudiantes de pregrado con criterio de calificación mayor o igual a Bien</p> <p>% de estudiantes de posgrado con criterio de calificación mayor o igual a Bien</p>	65% de los estudiantes con calificación mayor o igual a : bien (Criterio de Calificación)	Coordinador de Gestión de la Calidad	Encuesta de Satisfacción
<p><b>Para que como estudiante y/o egresado dé respuesta a las necesidades y expectativas de la sociedad. Para asegurar la pertinencia y alta calidad de los programas académicos.</b></p>	2	P12	<p><b>2. Diversificar la oferta educativa de acuerdo con las demandas del contexto, la adecuación de los planes de estudios, en respuesta a los requerimientos del ámbito nacional e internacional.</b></p>	Anual	Creación de nuevos programas	Número de programas creados de especialización	Mantener (8)	Facultades Académicas Director de la Unidad Desarrollo curricular y Formación Docente	Registro calificado del Programa
						Número de programas creados de maestrías	Mantener las siete actuales y crear una nueva maestría cada dos años		
						Número de programas creados de doctorado	Mantener los dos actuales y Crear un nuevo doctorado		

DIRECTRIZ	N°	PGD	OBJETIVO	FRECUENCIA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR (FÓRMULA)	META	RESPONSABLE	FUENTE DE DATOS
							cada 5 años		
En los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social.	3	NA	<b>3. Fortalecer las diversas dimensiones de la Docencia.</b>	Semestral	Promedio normalizado de la evaluación docente por programa	Promedio normalizado del programa/ Promedio de la Universidad x 100	4.35	Evaluación docente	Director de la Unidad de Desarrollo Curricular y formación docente
	4	NA	<b>6. Fortalecer la investigación para que aporte soluciones a las problemáticas del entorno y al posicionamiento ante la sociedad del conocimiento.</b>	Anual	No. de participaciones de la Universidad en escenarios nacionales, regionales y locales en donde se divulguen los resultados de los proyectos de investigación	* Generación de nuevo conocimiento: (artículos, libros, eventos)	80	Revistas y libros	Director de la Unidad de Investigación
						* Divulgación: No. de participaciones de la Universidad en encuentros nacionales y regionales donde se divulguen los resultados de los proyectos de investigación	50	Memorias o certificados de asistencia	
						* Formación: No. de capacitaciones (congresos, conferencias, seminarios, talleres, asesorías)	10	Certificado de asistencia, Convocatoria de eventos	
						No. de profesionales en formación investigativa (joven investigador)	2	Contratos	
						No. de investigadores vinculados	4	Contratos	
	5		<b>8. Dinamizar la proyección social para que aporte e impacte al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.</b>	Anual	Porcentaje de proyectos con impacto social	No. de proyectos ejecutados o en ejecución con impacto social en el entorno o región / No. de proyectos propuestos) x 100	Impacto Medio	Director de Centro de Proyección Social, Extensión y Egresados	Informes de proyección social
	6	NA	<b>5. Consolidar los procesos administrativos como servicio y soporte a los procesos sustantivos de la Universidad.</b>	Semestral	Porcentaje de ejecución presupuestal por facultad en enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social	Cuociente entre presupuesto por facultad y número de alumnos	En el rango de 10% al 40%	Director de Presupuesto	Sistema INFORMA (Centro de Costos)
						Presupuestado ejecutado por procesos de enseñanza-aprendizaje / Total presupuestal aprobado x 100	25% Ejecución Trimestral 100% Ejecución Anual		
						Presupuestado ejecutado por procesos de investigación / Total presupuestal aprobado x 100			



DIRECTRIZ	N°	PGD	OBJETIVO	FRECUENCIA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR (FÓRMULA)	META	RESPONSABLE	FUENTE DE DATOS
						Presupuestado ejecutado por procesos de proyección social / Total presupuestal aprobado x 100			
<b>La participación del talento humano</b>	6	NA	<b>5. Consolidar los procesos administrativos como servicio y soporte a los procesos sustantivos de la Universidad.</b>	Anual	Docentes con maestría	N° de docentes con maestría	Frente al estado actual incrementar en un 10%	Director Gestión del Talento Humano	Hojas de vida
					Docentes con doctorado	N° de docentes con doctorado			
				Semestral	Docentes que han participado en cursos de actualización (diplomado, seminarios, talleres, entre otros), relacionados con el área de desempeño, disciplina o la profesión.	N° de docentes que han tomado cursos de actualización.	10%		
				Anual	Personal administrativo que cumple las competencias del cargo	N° personas con cargo directivo y administrativo competentes en el cargo / Total de personal directivo y administrativo de la USTA	70%		
<b>A través del mejoramiento continuo</b>	7	C5	<b>4. Garantizar la cultura de la autoevaluación como mecanismo para fortalecer la calidad educativa</b>	Anual	Nivel de satisfacción de estudiantes	% de satisfacción de estudiantes	≥ 50% de satisfacción (en relación 3,9 (bien))	Coordinadora de Gestión de la Calidad	Encuesta
		NA		Anual	Referencia contra el promedio Nacional de pruebas Saber PRO por facultad	Promedio de calificación prueba SABER PRO x facultad / Promedio de calificación prueba SABER PRO x facultad nacional x 100	102	Decano de Facultad	Resultados pruebas de Estado, MEN.
		Semestral		Curvas de rendimiento académico	Promedio del Promedio acumulado de rendimiento académico (Pregrado) Promedio del Promedio acumulado de rendimiento académico (Posgrado)	Máximo promedio más una centésima	Director Oficina de Registro y control Programas Académicos	Sistema Académico (SAC)	
<b>Las acciones de Interinstitucionalización e Internacionalización</b>	8	NA	<b>9. Ampliar los procesos de Interinstitucionalización e Internacionalización e hacia el reconocimiento de la gestión de los elementos sustantivos de la universidad.</b>	Anual	% de participaciones de la Universidad en encuentros internacionales	No. de participaciones con ponencias ejecutadas en encuentros internacionales / No. de participaciones con ponencias programadas en encuentros internacionales x 100	90 % de ejecución	Director de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	Informes ORII
		P7		Anual	Ejecución de convenios internacionales	No. de convenios ejecutados / No. de convenios internacionales gestionados en el ámbito internacional x 100	80 % de ejecución		* 3006-F-014 Convenios en trámite * Convenios
		C7		Anual	Porcentaje de movilidad directiva, docente y estudiantil	No. de Docentes, Estudiantes y Administrativos que realizaron movilidad / No. total de Docentes, Estudiantes y	85 % de cumplimiento		Documentos de la ORII

DIRECTRIZ	N°	PGD	OBJETIVO	FRECUENCIA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR (FÓRMULA)	META	RESPONSABLE	FUENTE DE DATOS
						Administrativos que solicitaron movilidad x 100			

### 3.5 MAPA DE PROCESOS

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, está constituido por tres bloques de procesos enfocados a la satisfacción del servicio académico de educación superior presencial a nivel de pregrado y posgrado, estos son:



**Procesos Estratégicos:** Aquellos que establecen el marco general de funcionamiento de la Universidad, tanto a nivel académico como administrativo, en estos procesos intervienen: el Consejo de Fundadores, el Consejo Superior, el Consejo Directivo, el Rector Seccional, el Vicerrector Administrativo - Financiero Seccional, el Vicerrector Académico Seccional y Dpto. de Planeación.

PROCESOS	SUBPROCESOS
<b>DIRECCIONAMIENTO GENERAL</b>	Direccionamiento Estratégico.
	Direccionamiento Académico.
	Direccionamiento Administrativo y Financiero.

**Procesos Misionales:** Permiten la interacción con los estudiantes, para la prestación de los servicios académicos y de las interfaces con los procesos de apoyo académico y administrativo. Estos procesos se realizan en las facultades - por cada programa, departamento de posgrados y en las áreas administrativas que prestan servicios de apoyo directo a la academia.

PROCESOS	SUBPROCESOS
<b>PROMOCIÓN Y MERCADEO</b>	No aplica (N. A.).
<b>ADMISIONES</b>	No aplica (N. A.).
<b>REGISTRO Y CONTROL</b>	No aplica (N. A.).
<b>ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>	Planeación y Diseño Académico.
	Planeación de la Formación.
	Desarrollo de la Asignatura.
	Verificación del Aprendizaje.
	Evaluación Docente.
	Perfeccionamiento Docente.
<b>INVESTIGACIÓN</b>	Graduación.
	Proyectos
	Productos
<b>PROYECCIÓN SOCIAL</b>	Formación
	Extensión Universitaria
<b>SEGUIMIENTO A EGRESADOS</b>	Proyección Social.
	No aplica (N. A.).

**Procesos de Apoyo Académico y Administrativo:** Hacen parte procesos de apoyo administrativo y financiero: gestión financiera, gestión del talento humano, tecnología de la información y de la comunicación, planta física y servicios generales, adquisiciones y suministros, comunicaciones y

mercadeo, gestión documental y jurídico-legal. Procesos de apoyo académico: aseguramiento de la calidad académica, biblioteca, promoción y bienestar universitario, relaciones interinstitucionales e internacionales y relación con egresados. En los procesos de apoyo se referencia también el de mejoramiento continuo (gestión de la calidad).

PROCESOS	SUBPROCESOS
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Selección, Contratación, Inducción y Retiro de Personal.
	Nómina, Seguridad Social
	Formación y Capacitación.
	Evaluación.
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Presupuesto.
	Contabilidad.
	Sindicatura.
<b>ADQUISICIONES Y SUMINISTROS</b>	Selección de Proveedores.
	Adquisiciones.
	Evaluación de Proveedores.
	Consumos.
	Almacén.
	Bajas.
	Salidas.
	Seguimiento de Proveedores.
<b>JURÍDICO LEGAL</b>	No aplica (N. A.).
<b>PLANTA FÍSICA Y SERVICIOS GENERALES</b>	Proyectos.
	Mantenimiento.
	Orientación.
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	No aplica (N. A.).
<b>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN</b>	Infraestructura y redes
	Sistemas e Información
	Soporte Técnico
	Evaluación y Ejecución de Proyectos.
<b>BIBLIOTECA</b>	Procesos Técnicos.
	Servicios al Público.
<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA</b>	Autoevaluación.
	Autorregulación.

PROCESOS	SUBPROCESOS
	Registro Calificado
	Acreditación de Programas
<b>RELACIONES INTERNACIONALES E INTERINSTITUCIONALES</b>	No aplica (N. A.).
<b>COMUNICACIONES</b>	Audiovisuales.
	Comunicaciones.
<b>PROMOCIÓN Y BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Auxilios Educativos.
	Desarrollo Humano.
	Cultura.
	Deportes.
	Eventos.
	Servicio Médico
<b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	No aplica (N. A.).

Con el propósito que el personal de la Universidad tenga acceso a la información del SGC, se dispone en la intranet de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, la dirección <http://intranet.ustatunja.edu.co> para el acceso a la documentación (fichas de caracterización, instructivos, procedimientos, formatos, entre otros), se navegará por los documentos a través de hipervínculos, haciendo el despliegue desde el Mapa de Procesos.

### 3.6 EFICACIA DEL SISTEMA

Para medir la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, se han elaborado las Fichas de Caracterización de los Procesos, donde se relacionan: los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que están relacionados con los objetivos, los mecanismos de seguimiento y medición que apuntan al logro de los objetivos de calidad. Para cada indicador se define la frecuencia de medición, el responsable de la medición y la meta establecida. Periódicamente y de acuerdo con las frecuencias de las mediciones de cada uno de los procesos se generaran correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y mecanismos de mejora para los indicadores.

- **MATRIZ DE RELACIÓN:** A continuación se presenta la matriz de relación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, y los requisitos de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001 versión 2008.



**Tabla 3. Matriz de relación de los procesos del SGC y los requisitos de la NTC ISO 9001**

Sistema de Gestión de la Calidad		NTC ISO 9001:2008		4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.0	8.2.1	8.2.2	8.2.3	8.2.4	8.3	8.4	8.5	
		Requisitos generales.	Requisitos de la documentación.	Manual de calidad.	Control de los documentos.	Control de los registros.	Compromiso de la dirección.	Enfoque al estudiante.	Política de calidad.	Planificación.	Responsabilidad, autoridad y comunicación.	Revisión por la dirección.	Provisión de recursos.	Recursos humanos.	Infraestructura.	Ambiente de trabajo.	Planificación de la realización del servicio.	Procesos relacionados con el estudiante.	Diseño y desarrollo.	Compras.	Producción y prestación del servicio.	Medición, análisis y mejora.	Satisfacción del estudiante.	Auditoría interna.	Seguimiento y medición de los procesos.	Seguimiento y medición del servicio.	Control del servicio no conforme.	Análisis.	Mejora.		
PROCESOS DE DIRECCIÓN	Direccionamiento General.	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X											X				X		X	X	X
	Direccionamiento Académico.	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X			X	X				X	X	X	X	X	X
	Direccionamiento Administrativo y Financiero.	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X										X				X		X	X	X	X
PROCESOS MISIONALES	Promoción y Mercadeo	X	X		X	X		X										X			X	X			X		X	X	X	X	
	Admisiones	X	X		X	X		X										X			X	X			X		X	X	X	X	
	Registro y Control	X	X		X	X		X													X	X			X	X	X	X	X	X	
	Enseñanza - Aprendizaje	X	X		X	X		X								X	X	X			X	X	X		X	X	X	X	X	X	
	Investigación	X	X		X	X		X													X	X			X		X	X	X	X	
	Proyección Social	X	X		X	X		X													X	X			X		X	X	X	X	
	Seguimiento a Egresados.	X	X		X	X		X													X	X	X		X		X	X	X	X	
PROCESOS DE APOYO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO	Biblioteca.	X	X		X	X		X													X	X			X	X	X	X	X	X	
	Aseguramiento de la Calidad Académica	X	X		X	X		X								X	X	X			X	X			X	X	X	X	X	X	
	Promoción y Bienestar Universitario.	X	X		X	X		X												X	X	X			X	X	X	X	X	X	
	Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	X	X		X	X		X														X			X	X	X	X	X	X	

Sistema de Gestión de la Calidad		NTC ISO 9001:2008																												
		4.1 Requisitos generales.	4.2 Requisitos de la documentación.	4.2.2 Manual de calidad.	4.2.3 Control de los documentos.	4.2.4 Control de los registros.	5.1 Compromiso de la dirección.	5.2 Enfoque al estudiante.	5.3 Política de calidad.	5.4 Planificación.	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.	5.6 Revisión por la dirección.	6.1 Provisión de recursos.	6.2 Recursos humanos.	6.3 Infraestructura.	6.4 Ambiente de trabajo.	7.1 Planificación de la realización del servicio.	7.2 Procesos relacionados con el estudiante.	7.3 Diseño y desarrollo.	7.4 Compras.	7.5 Producción y prestación del servicio.	8. Medición, análisis y mejora.	8.2.1 Satisfacción del estudiante.	8.2.2 Auditoría interna.	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.	8.3 Control del servicio no conforme.	8.4 Análisis.	8.5 Mejora.	
PROCESOS DE APOYO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO	Planta Física y Servicios Generales	X	X		X	X		X							X	X				X		X			X		X	X	X	X
	Tecnología de la Información y de la Comunicación	X	X		X	X		X							X					X		X			X	X	X	X	X	X
	Comunicaciones y Mercadeo.	X	X		X	X		X							X			X		X		X			X	X	X	X	X	X
	Gestión del Talento Humano	X	X		X	X								X		X						X			X		X	X	X	X
	Gestión Financiera	X	X		X	X		X					X									X			X		X	X	X	X
	Gestión Legal	X	X		X	X		X														X			X		X	X	X	X
	Adquisiciones y Suministros	X	X		X	X							X							X		X			X		X	X	X	X
	Gestión Documental.	X	X		X	X																X			X		X	X	X	X
	Mejoramiento Continuo	X	X	X	X	X				X		X										X	X	X	X		X	X	X	X



## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 REQUISITOS GENERALES

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, establece, documenta, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad, con la metodología PHVA (Planificar - Hacer - Verificar - Actuar) con el fin de mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.

La Universidad Santo Tomás - Seccional Tunja determinó en su mapa los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo necesarios para el SGC, determinando en la documentación de éstos la metodología PHVA:

<b>Planificar</b>	<b>P</b>	Se establece responsable, subproceso, objetivo del proceso, requisitos por cumplir, la interacción (entradas y salidas) con los otros procesos, los criterios y métodos necesarios para asegurar las actividades y el control de estas, los recursos (infraestructura, financieros, técnicos) requerido para la ejecución del proceso, al igual que se establecen las herramientas de seguimiento y/o medición.
<b>Hacer</b>	<b>H</b>	Se establecen las actividades que se realizan con el fin de dar cumplimiento a lo planeado teniendo en cuenta para cada actividad el responsable.
<b>Verificar</b>	<b>V</b>	Se establecen los métodos de verificación necesarios para apoyar la operación y seguimiento, los cuales permiten verificar que las acciones de planificación se llevaron a cabo.
<b>Actuar</b>	<b>A</b>	Se determina la generación de acciones correctivas, preventivas o de mejora que se realizan para alcanzar los resultados planificados.

### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

#### 4.2.2 Manual de la Calidad

Este Manual es debidamente elaborado, revisado y aprobado de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros, incluye el alcance del SGC, las exclusiones con sus respectivas justificaciones, explicación general del cumplimiento de cada uno de los requisitos de las normas, relaciona los procesos con los responsables, se referencian los procedimientos y se anexan los documentos de apoyo que ayudan a la comprensión del SGC.

### 4.2.3 Control de los documentos

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, ha establecido el Procedimiento 5204-PR-001 Control de Documentos y Registros, el cual establece el control de los documentos internos, externos y los relacionados con los requerimientos de la Norma ISO 9001.

Para los documentos vinculados al SGC se garantiza el control en cuanto a su elaboración, adecuación, revisión, actualización, aprobación, identificación de cambios, versión y disponibilidad.

La documentación que pierde su vigencia se ubica en la carpeta de Documentos no Vigentes en medio digital y fuera de la red y el documento en medio de papel se destruye para prevenir su uso no intencional.

Los documentos de origen externos son controlados en el momento de la recepción, distribuidos al responsable y dados a conocer a quien corresponda.

### 4.2.4 Control de los registros

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, ha establecido el Procedimiento 5204-PR-001 Control de Documentos y Registros para conservar los documentos necesarios de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 versión 2008, y asegurarse de que se encuentren legibles, fácilmente identificables y recuperables. Las tablas de retención documental –TRD– definen los controles necesarios para identificar, almacenar, recuperar, retener y disponer de los registros de los procesos.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Rector Seccional de la Universidad ratifica a través de una carta del 08 de julio del 2010 su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, consciente de la necesidad de asegurar permanentemente la confianza de la comunidad universitaria y mejorar su satisfacción, ha decidido apoyarse en la aplicación de la NTC ISO 9001 versión 2008, como una estrategia para garantizar que ellos reciban mejores servicios, mantener su lealtad, obtener beneficios mutuos, aumentar la participación en el mercado y lograr mayor crecimiento.

La alta dirección está conformada por el Rector Seccional, el Vicerrector Académico Seccional, el Vicerrector Administrativo-Financiero Seccional, los cuales se apoyan en los líderes de los procesos, demuestran su compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión identificando, estableciendo y comunicando la importancia de cumplir los requisitos del estudiante, legales, reglamentarios y de la organización, la política de calidad, los objetivos de calidad, revisando el Sistema de Gestión y asegurando la disponibilidad de recursos.

## 5.2 ENFOQUE AL ESTUDIANTE Y EGRESADO

Se cuenta con diferentes herramientas donde se identifican de forma general los requisitos de los estudiantes, entre los cuales están: investigaciones de mercado, jornadas de puertas abiertas, visitas a colegios, reuniones con padres de familia de estudiantes de grado décimo y undécimo, estudios de satisfacción y percepción, comunicaciones con los representantes estudiantiles, entre otros.

Se diseñan planes de desarrollo seccional, planes de acción y planes de mejoramiento, proyectos y programas en lo académico, investigativo y proyección social.

Se diseñan y se planean nuevos programas académicos, se actualizan planes de estudio y asignaturas, se presentan prospectos de cada uno de los programas académicos de pregrado y posgrado.

Además en aras de dar cumplimiento a la misión en lo relacionado con la formación integral de los Estudiantes, desde el proceso de Promoción y Bienestar Universitario se les ofrece la posibilidad de la práctica deportiva y cultural.

Desde el proceso de seguimiento a Egresados se ofrecen mecanismos para identificar la ubicación y el desempeño laboral de los egresados de la Seccional y se les facilitan servicios para su vinculación con la vida laboral, además se les informan permanentemente los servicios y nuevos programas que ofrece la Universidad.

## 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de Calidad de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, ha sido declarada por las Directivas para que sea aplicada por todos sus integrantes, expresando formalmente las intenciones globales y orientaciones relativas a la calidad.

Asumiendo el compromiso de asegurar que la Política de la Calidad sea conocida, entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de las áreas involucradas en el alcance del SGC. Los mecanismos de divulgación son:

- Sesiones de sensibilización y/o capacitación a todo el personal.
- Publicación a través de materiales de apoyo como carteles, página Web, Intranet, publicaciones, entre otros.

## 5.4 PLANIFICACIÓN

### 5.4.1 Objetivos de la Calidad

Se establecieron los Objetivos de la Calidad, teniendo como base la Política de la Calidad y para cada uno de ellos se identificaron los indicadores de gestión, al igual para cada proceso se identificó un

objetivo(s) a los cuales también se les establecen herramientas de seguimiento y/o medición. Apoyados por los lineamientos del Plan de Desarrollo de la Seccional Tunja.

## 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El SGC es planificado por medio de la metodología PHVA, y se mantiene su integridad realizando la respectiva planificación de todo cambio identificado que lo afecte.

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

En el Organigrama de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, se aprecian los niveles de autoridad, en los documentos institucionales, en los procesos, en las fichas de caracterización, en los manuales, en los procedimientos e instructivos se identifican los responsables.

### 5.5.2 Representante de la dirección

El Rector Seccional mediante Acta del Comité de Gestión de la Calidad del 08 de Julio 2010, designó al Vicerrector Administrativo-Financiero Seccional como el Representante de la Dirección, quien apoyado por el Ingeniero de Gestión de la Calidad tienen la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a los directivos de la Universidad, Seccional Tunja, a los líderes de proceso sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que todo el personal conozca y tenga conciencia de cumplir los requisitos de la comunidad universitaria, legales y reglamentarios.

### 5.5.3 Comunicación interna

La Universidad a través del enfoque por procesos (identificación, interacción, aplicación y resultados deseados), fortalece los mecanismos de la comunicación interna, estos son: memorandos, circulares, resoluciones, comunicaciones oficiales, formatos, documentos de apoyo, procedimientos, procesos, cartelera, comunicado interno de prensa, circuito cerrado de radio, plasmas, telefonía móvil, telefonía fija, fax, intranet, correo electrónico, entre otros. Y a través de la intranet se consulta la información vigente del SGC.

La Universidad tiene conformado el Comité de Gestión de la Calidad, el cual facilita la comunicación de información relacionada con del SGC.

## 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se establece el documento 3000-F-001 Informe para la revisión por la dirección, que permite garantizar que cada revisión sea planificada y preparada a intervalos planificados; una vez ejecutada se deja el resultado de ésta con el fin de evidenciar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

De acuerdo con lo anterior, se generan las acciones que garantizan la mejora del servicio, el aumento de la satisfacción de los estudiantes con su respectiva asignación de recursos.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

En la ficha de caracterización de cada uno de los procesos están identificados los recursos de infraestructura, financieros y técnicos para su ejecución, documento que es debidamente revisado y aprobado, el líder del proceso debe garantizar que sean presupuestados y asignados estos.

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, cuenta con el Proceso de Gestión del Talento Humano para garantizar que el personal de la USTA sea competente y cumpla con los requeridos por los diferentes procesos.

La Universidad establece:

- Estatuto orgánico
- Estatuto Docente
- Los perfiles de cargo del personal Docente y Administrativo.
- Manual de Funciones
- La Caracterización del proceso de *Gestión del Talento Humano 5401-C-001* en el cual se establece la metodología para selección, contratación, inducción, nómina, evaluación, formación y capacitación de personal.

Se realiza inducción al personal nuevo y se elabora un programa de capacitación el cual es alimentado de acuerdo con los requerimientos de los servicios y resultados de la evaluación de desempeño y de competencias, este último apoyado en el documento *3401-I-001 análisis de competencias*.

Para el Personal Docente el proceso de evaluación y perfeccionamiento Docente es apoyado por el Centro de Estudios Enrique Lacordaire –CEEL.

En las hojas de vida se mantienen los registros que evidencian la competencia del personal.

## 6.3 INFRAESTRUCTURA

Se identifica y se suministra la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios académicos, se cuenta con los procesos de:

- Planta Física y Servicios Generales: Edificios y espacios de trabajo.
- Tecnología de la Información y de la Comunicación: Equipos tecnológicos (software y hardware).
- Comunicaciones: equipos audiovisuales y de sonido.
- Coordinaciones de los laboratorios: Equipos e instrumentos que dispone la Universidad con fines pedagógicos y como parte del proceso de formación del estudiante.

## 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, cuenta con el Departamento de Planta Física y Servicios Generales y la coordinación de Salud Ocupacional, desde donde se identifica y gestiona de acuerdo a la normatividad vigente el ambiente de trabajo requerido para la prestación de los servicios, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos.

Se tiene estructurado el programa de Salud ocupacional y conformado el Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comité de Convivencia Laboral y la Brigada de Emergencia.

## 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, en los siguientes documentos establece los lineamientos académicos-administrativos para la planificación del servicio:

1. Proyecto Educativo Institucional –PEI–, este constituye el referente fundamental en los procesos de toma de decisiones.
2. Plan de desarrollo de la Seccional, “en él se han definido los lineamientos de crecimiento de la Institución, y se convertirá en el pilar que orienta la gestión y el desarrollo académico, investigativo y de proyección social, en búsqueda de una Alta Calidad Académica y Excelencia Institucional”. (USTA, Plan de Desarrollo 2010-2012, Tunja, p.6).  
Fundamentado en los ejes estratégicos, los objetivos, las metas e iniciativas el cual proyecta la asignación de recursos para su cumplimiento.
3. Plan de acción de cada programa académico.
4. PEP
5. Reglamentos
6. Política curricular
7. PROIN
8. Políticas de proyección social

9. Documentos de registro calificado y/o acreditación de programas académicos.
10. Documentos institucionales que apliquen según lo requerido.

La Universidad cuenta con los Procesos Misionales los cuales son planificados en cada caracterización de proceso, en estas se contempla la metodología PHVA y los Diagramas de Flujo que evidencian el quehacer diario de los procesos.

## 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL ESTUDIANTE

### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Uno de los resultados de la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad es la identificación y documentación de los requisitos establecidos para la formación del Estudiante, los cuales se describen en el currículo de cada Programa Académico.

- PEP y/o documento de condiciones mínimas
- Reglamentos
- Prospecto

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La revisión de los requisitos es efectuada y actualizada por cada programa académico, para obtener el registro calificado o acreditación del programa (cuando aplique), mediante el análisis del cumplimiento de las especificaciones de la documentación (currículo) exigida por el Ministerio de Educación Nacional, realizado por las diferentes instancias establecidas en la Universidad.

Evidencia en los siguientes documentos:

- Actas de comités y/o consejos
- Proceso de renovación de registro calificado y/o acreditación.
- Autoevaluación.
- Planes de mejoramiento.

### 7.2.3 Comunicación con el estudiante

Los mecanismos de comunicación que la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, ha establecido para con sus estudiantes, entre otros son:

- Prospectos
- Reuniones con representantes estudiantiles
- Comités y consejos.
- Atención personalizada en los programas académicos y departamentos administrativos.
- Cartelera.
- Página Web.
- Intranet.

Este Manual no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, sin autorización expresa de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja. Si este documento del Sistema de Gestión de la Calidad es impreso, es considerado COPIA NO CONTROLADA.

- Correo electrónico.
- Sistema Académico - SAC
- Plataforma virtual (Moodle)
- Programa de televisión
- Emisora
- Publicaciones.
- Plegables.
- Videos Institucionales.
- Inducción a Neotomasinos.
- Reuniones con Padres de Familia (cuando aplique).

La Seccional de Tunja establece el mecanismo de Reconocimiento, Sugerencia o Queja (RSQ) el cual se encuentra disponible en la página Web de la Universidad para la comunicación con los estudiantes y comunidad universitaria.

### 7.3 DISEÑO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

*La ficha de caracterización del proceso de enseñanza – aprendizaje 5200-C-002, establece:*

- El objetivo, los responsables, los documentos, los requisitos legales y reglamentarios, las herramientas de seguimiento y/o medición.
- La información de entrada y salida para el diseño y la prestación del servicio académico.
- Diagramas de flujo, donde están descritas las actividades para la revisión y actualización del plan de estudios, actualización de la asignatura, la actualización del plan de estudios o condiciones del programa académico o creación de nuevos programas académicos de pregrado y posgrado.

La prestación del servicio se establece bajo los siguientes lineamientos:

- Proyecto Educativo Institucional - PEI
- Proyecto educativo del programa - PEP
- Plan de Acción de facultades y departamentos (evaluación, autoevaluación)
- Contenido programático
- Herramientas de las estrategias de enseñanza
- Propuestas de investigación
- Solicitudes de proyectos, pasantías o convenios
- Resultados pruebas de Estado
- Presupuesto
- Materiales y servicios
- Cursos de nivelación cuando aplique
- Plan de Desarrollo de la Seccional
- Consejo de Facultad
- Comité académico
- Reuniones de Coordinadores
- Programa de acompañamiento académico institucional - PAAI



## 7.4 COMPRAS

### 7.4.1 Proceso de Compras

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja cuenta con el Proceso de Adquisiciones y Suministros, el cual gestiona la adquisición de bienes y contratación de servicios, con el fin de garantizar el suministro oportuno y adecuado de productos y servicios requeridos por las diferentes dependencias.

Se estableció el *3407-PR-001 Procedimiento de Selección, evaluación y seguimiento de Proveedores*, en el cual establece la metodología para adquirir bienes y/o servicios que cumplan los requisitos de compra especificados y la respectiva selección, evaluación y seguimiento de los proveedores que afectan la calidad del servicio de educación superior.

### 7.4.2 Información de las compras

Para solicitudes de compra se realiza a través de la *3407-F-001 solicitud de pedido*, en el sistema contable y financiero en el programa *REQUI* u *Orden de pedido*, este debe contener la información necesaria para que el proveedor suministre lo requerido.

### 7.4.3 Verificación de los bienes comprados y los servicios contratados

Los productos o servicios son verificados con el fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas, el resultado es registrado y analizado con el fin de garantizar el control y mejora de las relaciones con los proveedores.

## 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.5.1 Control de la prestación del servicio académico

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, considera los siguientes elementos como apropiados para el control de los procesos:

- Proyecto educativo del programa - PEP
- Solicitud o renovación del registro calificado
- Plan de acción
- Seguimiento a Egresados
- Autoevaluación
- Acreditación del programa, si aplica.
- Acreditación institucional
- Estudio de mercado
- Estudios de empleabilidad
- Evaluación y seguimiento Docente
- Resultados Pruebas Saber-PRO
- Instrumentos de registro de actividad académica

Este Manual no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, sin autorización expresa de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja. Si este documento del Sistema de Gestión de la Calidad es impreso, es considerado COPIA NO CONTROLADA.

- Malla curricular y planes de estudio de asignatura

### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio académico

La Universidad tiene establecido las siguientes disposiciones:

- Los criterios de pertinencia del programa, mejora continua, practicidad, filosofía institucional.
- Cualificación y formación permanente.
- Conformación de equipos de trabajo de acuerdo a procesos de selección y requerimientos del servicio.
- Autoevaluación y autorregulación.
- Consejos y comités institucionales, académicos, administrativos.
- Resultados de seguimiento y medición internos y externos.
- Actas, plan de acción, planes de mejoramiento, cumplimiento de condiciones mínimas.
- Autoevaluación y planes de mejoramiento.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

A continuación se enuncian los soportes que permiten realizar la trazabilidad en la prestación del servicio:

- SAC (Sistema académico)
- Formulario de inscripción, con soportes de identificación y estudios previos
- Certificado de terminación de materias
- Resultados Prueba Saber-PRO
- Planes de estudios
- Planes de estudio de la asignatura
- Informes de proyectos
- Paz y salvo académico y financiero
- Soporte de pago de matrícula (polígrafo)
- Hoja académica del Estudiante
- Instrumentos de registro de actividad académica
- Planes de acción
- Actas de consejos y comités
- Informes de gestión
- Sistemas de información
- Informes del programa de acompañamiento académico institucional-PAAI

### 7.5.4 Propiedad del estudiante

Se considera propiedad del Estudiante y se encuentra debidamente custodiada:

- Los documentos proporcionados por el estudiante en el momento de la inscripción, la admisión o la matrícula y durante la prestación del servicio académico.  
Entre estos documentos se tienen: certificados de estudios, calificaciones, resultados Examen de Estado de la Educación media - ICFES SABER 11° y pruebas Saber-PRO, actas o resultados de preparatorios y práctica (si aplica), certificados médicos, diplomas de niveles escolares previos, documentos de identificación personal, documentos de propiedad intelectual, proyectos de grado, entre otros.

La Universidad cuenta con un Departamento de Tecnología de la Información y de la Comunicación que brinda la custodia de los datos de los estudiantes.

La Universidad cuenta con un servicio de vigilancia que procura la seguridad de los elementos de propiedad del estudiante.

### 7.5.5 Preservación del servicio

La Universidad preserva los documentos académicos tales como currículos, planes de estudios, contenidos programáticos, plan de estudios de la asignatura y materiales impresos o digitales como libros, notas de cursos, software, en entre otros, bajo los lineamientos de las tablas de retención documental –TRD– gestionados por la Oficina de Archivo.

Ante eventuales actualizaciones de los planes de estudios se garantiza un régimen de transición a los estudiantes.

Igualmente, se preservan los equipos de talleres, laboratorios, audiovisuales, informáticos, textos de biblioteca, equipos, elementos para el bienestar universitario y los insumos para los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social.

Lo anterior incluye el método de recepción, de almacenamiento, de entrega y la utilización adecuada de los bienes descritos, con sus respectivos registros.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, en cada proceso tiene establecidas las actividades para "Verificar" y "Actuar" garantizando el análisis de los datos y la generación de mejora continua.

El Plan de Desarrollo de la Seccional está formulado en el marco de la Misión, Visión, del Plan General de Desarrollo, Principios y objetivos institucionales y de la normatividad aplicable vigente. Por lo tanto, constituye una directriz de canalización de los esfuerzos de la Universidad, en relación con su sostenibilidad, su proyección y pilar que orienta la gestión y desarrollo académico, investigativo y de proyección social para el logro de la excelencia institucional, desarrollado por los programas académicos a través de los planes de acción.

## 8.1 GENERALIDADES

## 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 8.2.1 Satisfacción del estudiante y egresado

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, realiza la encuesta de satisfacción y percepción del estudiante, el aplicativo RSQ (reconocimiento, sugerencias y quejas), estudios de empleabilidad, encuestas a egresados, resultados de autoevaluación, evaluación docente, con el fin de conocer el nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la Institución.

### 8.2.2 Auditoría interna

La Universidad tiene establecido el procedimiento *5007-PR-004 auditorías internas de calidad*, el cual garantiza que las auditorías sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo con el resultado, a los diferentes líderes de proceso, con el fin que generen las acciones de mejora.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, tienen establecido en sus fichas de caracterización el mecanismo de seguimiento y/o medición, planes de mejoramiento con el fin de evidenciar el logro de los objetivos establecidos.

El proceso de enseñanza – aprendizaje aplica los siguientes mecanismos:

- Planes de acción, autoevaluación, planes de mejoramiento, actualización de los planes de estudio, renovación del registro calificado, acreditación de los programas.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, realiza el seguimiento y la medición del servicio de educación superior mediante los siguientes mecanismos:

- Encuesta de satisfacción y percepción de los estudiantes respecto a los servicios de la Universidad.
- Evaluación docente.
- Autoevaluación de los programas académicos.
- Auditorías de control interno.
- Semestralmente el registro y control de las asignaturas, de acuerdo al plan de estudios del estudiante.
- Cumplimiento de requisitos académicos para obtener el título profesional.
- Revisión de los procesos de apoyo a los estudiantes

### 8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Se estableció el procedimiento *5007-PR-003 control del servicio no conforme*, el cual establece la metodología para el tratamiento de las no conformidades detectadas y uno de los mecanismos que permite evidenciar su manejo es el RSQ (reconocimiento, sugerencia o queja), teniendo en cuenta la identificación, detección, tratamiento y seguimiento del servicio no conforme, con el fin de llevarlas a su condición normal y que cumplan los requisitos establecidos.

Los responsables de la prestación de los servicios, deben controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos e identificar aquellas fallas que se presenten en la prestación del mismo de acuerdo con lo establecido en el proceso, antes de que éste sea entregado.

Otro mecanismo con el que cuenta la Universidad para hacer control sobre el servicio no conforme es la plataforma de registro y control de incidencias, en donde se solicita soporte técnico al proveedor del software, relacionado con el sistema académico SAC, cada caso se reporta diligenciando una orden de servicio el cual recibe el nombre de "incidencia".

Los procesos, facultades académicas reportarán el servicio no conforme en actas, memorandos, circulares, cartas de respuesta ante solicitudes de queja, entre otros.

### 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, recopila y analiza la información apropiada durante la ejecución de los procesos y a través de investigaciones de mercado y estudios de satisfacción; de los resultados obtenidos con los seguimientos y mediciones (plan integral de acción y autorregulación, autoevaluación), se evalúan y realizan acciones de mejora continua.

### 8.5 MEJORA

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, apoyado en la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión del SGC por la dirección.

#### 8.5.1 Acción correctiva y 8.5.2 Acción preventiva

La Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, establece el *5007-PR-002 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas* donde se define la metodología para la aplicación de acciones correctivas y preventivas de la Institución, debido a las no conformidades, resultados de auditorías internas y externas, revisión por la dirección, reconocimientos, sugerencias o quejas, resultados del análisis de datos, encuestas de satisfacción y servicio no conforme, con el fin de promover el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los siguientes mecanismos son válidos como evidencia de la mejora continua del SGC:

- Actas de los Consejos.
- Actas de los Comités.
- Actas de reuniones.
- Plan integral de acción y autorregulación.

## ANEXO 1. PROGRAMAS ACADÉMICOS DE LA USTA - TUNJA

### AUTORIZACIONES

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: María Ximena Ariza García Cargo: Decana Facultad de Contaduría Pública	Nombre: Juan Carlos Chaparro Acuña  Cargo: Coordinador Gestión de la Calidad.	Nombre: Comité de Gestión de la Calidad
Nombre: María Inés Álvarez Burgos Cargo: Decana Facultad de Administración de Empresas		
Nombre: Gabriela Camargo Pulido Cargo: Docente Facultad de Arquitectura		
Nombre: Adolfo Ávila Barón Cargo: Docente Facultad de Ingeniería Electrónica		
Nombre: Angélica Cabra Delgado Cargo: Coordinadora Gestión de la Calidad (anterior).		



## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios
001	Versión Inicial
002	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la política de la calidad.</li> <li>Actualización de los objetivos de la calidad (5 y 8), (se especifica el soporte de los procesos sustantivos) y del indicador de creación de nuevos programas.</li> <li>Actualización del mapa de procesos: se dividió el proceso de promoción y mercadeo y el proceso de admisiones.</li> <li>Se vinculo en los programas la maestría en derecho administrativo.</li> <li>Tabla de objetivos e indicadores se ajusto y se incluyo en la tabla la información de la meta, fuente de datos y responsable.</li> <li>Actualización tabla de autorizaciones (Elaboró).</li> </ul>
003	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del alcance del SGC.</li> <li>Se ajusta el código del documento de 3 a 5, de acuerdo a las directrices de la sede principal.</li> <li>Ajuste de la información de los Programas Académicos que ofrece la Universidad, con respecto a las especializaciones que no se les renovó el registro calificado, actualización del número de SNIES de los programas académicos por renovación y obtención del registro calificado.</li> <li>Ajuste de la frecuencia de los indicadores de: <ul style="list-style-type: none"> <li>porcentaje de proyectos con impacto social ya que estos se programan y ejecutan durante el año, (semestral a anual).</li> </ul> </li> <li>Se incluye en el requisito del enfoque al estudiante y egresado la comunicación permanente con los representantes estudiantiles.</li> <li>Se incluye la acreditación institucional como uno de los elementos apropiados para el control de los procesos</li> <li>Se incluye para todos los procesos los planes de mejoramiento como uno de los mecanismos de seguimiento y medición.</li> <li>La aclaración de la responsabilidad el líder del proceso en el control del servicio no conforme.</li> </ul>
004	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza el código del documento de acuerdo a la actualización de la Estructura Organizacional de la Seccional y lineamientos de USTA Colombia.</li> <li>En información de los programas se incluye la maestría de la Facultad de Ingeniería Civil.</li> <li>Se actualizan los códigos SNIES de los programas académicos</li> <li>Se ajusta el nombre de un subproceso de Proyección Social de Extensión a la comunidad a Extensión Universitaria.</li> <li>Se ajusta los subprocesos del proceso de Investigación.</li> <li>Se ajusta un subproceso del proceso de Gestión del Talento Humano(Nomina)</li> <li>Se incluye en el proceso de Promoción y Bienestar Universitario el subproceso de servicio médico</li> <li>Se ajustaron los subprocesos del proceso de TIC</li> </ul>



Versión	Cambios
	<ul style="list-style-type: none"><li>Actualización de Indicadores de Calidad.</li><li>Se modifica la denominación de plan de mejoramiento por plan integral de acción y autorregulación, el cual integra plan de mejoramiento, plan de autorregulación, planes de acción del plan de desarrollo seccional Tunja</li><li>Se ajusta la tabla de autorizaciones, debido a que varios de los que apoyaron la estructuración de este documento no pertenecen a la Universidad o se encuentran en otro cargo.</li><li>Se actualizan códigos de documentos vinculados al SGC</li></ul>
005	<ul style="list-style-type: none"><li>Actualización de:<ul style="list-style-type: none"><li>Se elimina el listado de Decanaturas de División con sus programas de pregrado y posgrado.</li><li>Objetivos de Calidad: El objetivo 6 se mejora con Fortalecer la investigación para que aporte soluciones a las problemáticas del entorno y cambia su redacción. El objetivo 7 se dividió en dos objetivos aumentando así en un objetivo más quedando de la siguiente manera:  7. Promover acciones de formación integral en la comunidad universitaria que impacten en el entorno.  8. Dinamizar la proyección social para que aporte e impacte al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.</li></ul></li><li>Se aumenta la meta de formación integral de 60% a 65%</li><li>Se reduce la meta de mantener 13 especializaciones a mantener 8</li><li>Se modifican las metas de maestrías y doctorados quedando así: Mantener las siete actuales y crear una nueva maestría cada dos años, mantener los dos actuales y Crear un nuevo doctorado cada 5 años, a partir del año 2015.</li></ul>

Corrección de estilo  
**Andrea Sotelo Carreño**  
Directora Departamento de Comunicaciones y Mercadeo