



Sistema de Gestión de Calidad

SGC



Sistema de Gestión de Calidad SGC



RECTOR
MAYOR GENERAL EDUARDO ANTONIO HERRERA BERBEL

VICERRECTOR GENERAL
BRIGADIER GENERAL ALBERTO BRAVO SILVA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO
BRIGADIER GENERAL HUGO RODRÍGUEZ DURÁN

VICERRECTORA ACADÉMICA
DOCTORA MARTHA LUCÍA BAHAMÓN JARA

VICERRECTOR DE INVESTIGACIONES
DOCTOR FERNANDO CANTOR RINCÓN

VICERRECTOR CAMPUS NUEVA GRANADA
BRIGADIER GENERAL HÉCTOR EDUARDO PEÑA PORRAS

JEFE DIVISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD
INGENIERA CLAUDIA PATRICIA BUITRAGO PRECIADO

Sistema de Gestión de Calidad SGC

© Universidad Militar Nueva Granada

Segunda edición: junio de 2013

Todos los derechos reservados y se acoge en un todo a la Ley 23 de 1982, artículo 32.

Coordinación:
Ingeniera Claudia Patricia Buitrago Preciado,
División de Gestión de Calidad

Coordinación Editorial:
Martha Patricia Striedinger Meléndez,
División de Publicaciones, Comunicaciones y Mercadeo UMNG.

Concepto gráfico y armada digital:
Diseño Gráfico · UMNG

Impresión: Panamericana editorial



Presentación

El propósito de este documento institucional es realizar un recorrido desde el inicio del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, para determinar dónde estamos y cuál es la proyección.

La Universidad Militar Nueva Granada, con el Sistema de Gestión de Calidad y las directrices de la política de calidad, busca conocer y superar las expectativas de nuestros estudiantes y usuarios, planificando, manteniendo y mejorando continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficacia, eficiencia y efectividad que le permita lograr ventajas competitivas.

La importancia de la implementación y mejoramiento de un Sistema de Gestión de Calidad radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar dentro de la organización, una serie de procesos, procedimientos, proyectos y actividades encaminadas a lograr que las características de los servicios educativos, de investigación y de extensión cumplan la normatividad vigente y los requisitos de los estudiantes y usuarios, para generar confianza de la comunidad en general.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad busca crear un ambiente organizacional dispuesto a la mejora continua desde el ámbito administrativo y académico, con la cooperación y articulación de todos los funcionarios, facilitando la identificación, análisis y eliminación de las fallas, para mejorar en forma continua y ofrecer un servicio de calidad a nuestros estudiantes y usuarios.

Presentación

Por tal razón, invito a la Comunidad Neogranadina a consolidar la cultura de la calidad, haciéndola propia en todas nuestras tareas y actividades, fortaleciendo nuestros

compromisos, principios y valores que nos motivan a establecer, implementar y mantener la dinámica de un mejoramiento continuo, para satisfacer a nuestros usuarios.

Mayor General EDUARDO ANTONIO HERRERA BERBEL, Rector



Contenido

1.	¿Dónde estamos?	7
1.1	Antecedentes	9
1.2	Propósito de la Universidad Militar Nueva Granada al iniciar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad	9
1.3	¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad para la UMNG?	9
1.4	Metodología utilizada en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	10
1.5	Etapas desarrolladas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	11
1.6	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	11
1.7	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Militar Nueva Granada	12
1.8	Modelo del enfoque basado en procesos según la norma internacional sobre sistemas de gestión de calidad	13
1.9	Participación de las directivas y funcionarios de la universidad	14
1.9.1	Responsabilidad de las directivas	15
1.10	Certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad	16
2.	Elementos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Militar Nueva Granada	19
2.1	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	20
2.1.1	Alineación y armonización de la planeación estratégica y la planificación del Sistema de Gestión de Calidad	21
2.1.2	Política de calidad	23
2.1.3	Objetivos de calidad	25
2.1.4	Alineación objetivos institucionales y objetivos de calidad	27
2.1.5	Alineación estratégica	29
2.1.6	Mapa de macroprocesos	30
2.1.7	Estructura de procesos y responsables de procesos	31

Contenido

2.2	Interacción Sistema de Gestión de Calidad y Sistema Institucional de Autoevaluación	33	2.9.2	Procesos con no conformidades de auditoría interna de calidad	51
2.2.1	Etapas de los procesos de acreditación y certificación	35	2.10	Auditorías externas ICONTEC	51
2.2.2	Comparación entre factores y características de la acreditación de programas con los numerales de la norma ISO 9001:2008	36	2.11	Mejoramiento continuo	53
2.3	Compatibilidad del Sistema de Gestión de Calidad con otros sistemas de gestión	38	2.12	Quejas	54
2.3.1	Matriz de correlación requisitos Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno	40	2.13	Servicio no conforme	55
2.3.2	Matriz de correlación requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional	41	2.14	Planes de formación	55
2.4	<i>Software</i> para administrar el sistema de gestión	42	2.15	Equipos de mejoramiento	57
2.5	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	43	2.16	Factores clave de éxito en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	59
2.6	Seguimiento y medición de los procesos	44	2.17	Experiencia en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	59
2.7	Comité de Calidad	45	2.18	Desafíos en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	60
2.8	Revisión por las directivas al Sistema de Gestión de Calidad	46	2.19	Manifestación del cambio de cultura en la Universidad Militar Nueva Granada.	61
2.9	Auditorías internas de calidad	48	2.20	Impacto de la implementación, certificación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad	62
2.9.1	Hallazgos de las auditorías internas de calidad	49	2.20.1	Inscripción a programas académicos	62
			2.20.2	Reconocimientos y premios nacionales e internacionales	63
			2.21	Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Militar Nueva Granada	65

1. ¿Dónde estamos?



¿Dónde estamos?



Universidad Militar Nueva Granada
UNA UNIVERSIDAD DE TODOS Y PARA TODOS



El reto de los sistemas de gestión de calidad,
no es lograr la certificación, sino mantenerla
y alcanzar nuevos logros.

1.1 Antecedentes

El Gobierno nacional expidió en el año 2003 la Ley 872 que crea el Sistema de Gestión de Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios. En su artículo 1°, crea el Sistema de Gestión de Calidad en la entidades del Estado y en su artículo 2°, establece que el Sistema de Gestión de Calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y en el sector descentralizado por servicios de la rama ejecutiva del poder público nacional.

Posteriormente, la Ley 872 es reglamentada por el Decreto 4110 de 2004 y adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP-1000-2004 que establece los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y a otras entidades prestadoras de servicios, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Como respuesta a las políticas del Gobierno nacional y en el proceso de transformación y modernización del Estado, se implementó en la Universidad Militar Nueva Granada el Sistema de Gestión de Calidad, con el objeto de dinamizar la eficiencia administrativa y operacional de la entidad.

En consecuencia, la comunidad neogranadina trabajó sistemáticamente para alcanzar la certificación en noviembre de 2006, en todos los procesos según las normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004.

De acuerdo con el Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, fue adoptada la primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000.

Dicha actualización se hizo con el objeto de facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, así como promover su implementación conjunta con el modelo estándar de control interno (MECI). Por lo tanto, esta actualización no incluye nuevos requisitos ni reduce los que había en la versión 2004.

1.2 Propósitos de la Universidad Militar Nueva Granada al iniciar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad

<ul style="list-style-type: none"> ■ Cumplimiento de la Ley 872 del 2003.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Cumplimiento de la norma técnica de calidad en la gestión pública NTC GP 1000.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Certificación en la norma ISO 9001 y en la norma NTCGP 1000.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Aprender y conocer qué debemos hacer y cómo lo debemos hacer.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Mejorar el desempeño y la coordinación de las áreas académica y administrativa.

1.3. ¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad para la UMNG?

El Sistema de Gestión de Calidad es la forma como la Universidad Militar Nueva Granada realiza su gestión asociada con la calidad, con el fin de cumplir con los objetivos de la Universidad y los requisitos y expectativas de los estudiantes, en busca de la mejora continua.

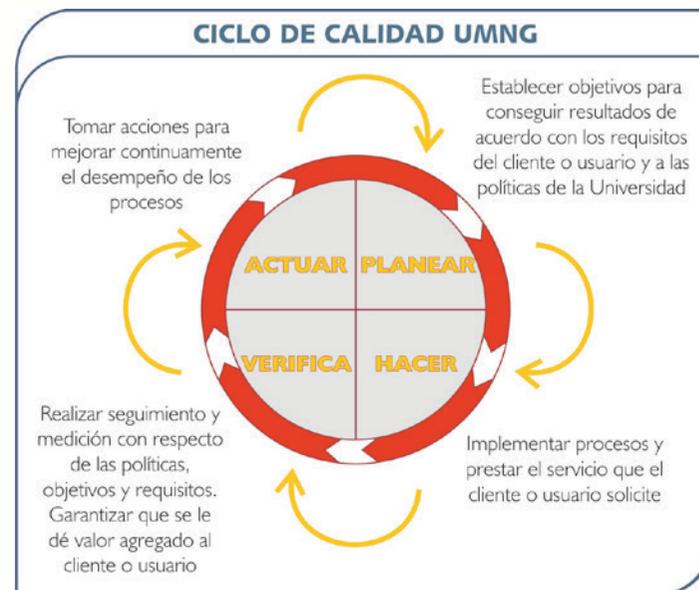


El Sistema de Gestión de Calidad evidencia el compromiso que tiene la Institución en **conocer y superar las expectativas** de los estudiantes y usuarios en las funciones sustantivas según el Proyecto Educativo Institucional PEI: Docencia, Investigación y Extensión. Así mismo, busca crear un ambiente organizacional dispuesto a la mejora continua, con la cooperación y articulación de todos los funcionarios, para que se facilite la identificación y análisis de las fallas, buscando sean mejoradas, lo cual redundará en ofrecer un servicio de calidad.

1.4 Metodología utilizada en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

El programa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sigue el ciclo: PLANEAR, HACER, VERIFICAR y ACTUAR, en el cual se garantiza el cumplimiento de cada requisito de las normas: ISO 9001 y NTC GP 1000.

El ciclo de mejora continua **“Planificar- Hacer-Verificar- Actuar”** fue desarrollado inicialmente en la década de



1920 por Walter Shewhart, y lo popularizó W, Edwards Deming, conocido como el “Ciclo de Deming”.

El concepto de PHVA está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza siempre de manera formal e informal, consciente o subconsciente, en todo lo que hacemos.

Dentro del contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad, el PHVA es dinámico y se desarrolla dentro de cada proceso de la Universidad y en el sistema de procesos como un todo. Está asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la prestación de los servicios misionales como en otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso puede lograrse, aplicando el concepto de

PHVA en todos los niveles de gestión de la Universidad, aplicado por igual a los procesos estratégicos y a las actividades operacionales que se lleven a cabo como parte de los procesos misionales.

1.5 Etapas desarrolladas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Las etapas que la Universidad Militar Nueva Granada ha desarrollado en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad son las siguientes:

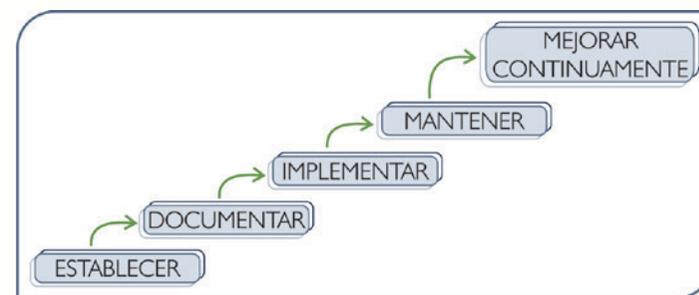
Establecer: el Sistema de Gestión de Calidad está alineado con la planeación estratégica de la Universidad, definición de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, identificación de los requisitos de las normas de calidad, los requisitos legales, de los estudiantes, de los usuarios y los reglamentarios aplicables; así mismo, sensibilización y capacitación a los funcionarios y auditores de las diferentes áreas de la Institución.

Documentar: documentación de la política y objetivos de calidad, los procesos y procedimientos, y consolidación del Manual de Calidad, Manual de Funciones, Manual de Procesos y Manual de Procedimientos.

Implementar: ejecución de las actividades de acuerdo con lo documentado en procesos y procedimientos, seguimiento y medición a los indicadores de gestión, realización de las auditorías internas y la revisión por las Directivas.

Mantener: fortalecimiento de la cultura de la calidad y del servicio en la Universidad, buscando aumentar la satisfacción de las expectativas de los estudiantes y usuarios.

Mejorar Continualmente: toma de correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora para alinear la ejecución de la gestión con la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.



1.6 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

El proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se inició con la emisión de un concepto jurídico interno, el 16 de junio de 2005, en el cual se establece que la Universidad debe desarrollar su SGC en las condiciones generales que señala la Ley 872 de 2003, como quiera que presta el servicio público de educación.

En el mes de agosto de 2006, la Universidad se presentó a la pre auditoría del Sistema de Gestión de Calidad con tres procesos, pero en el informe final, el ICONTEC recomendó solicitar la auditoría de otorgamiento con

todos los procesos identificados y caracterizados por la UMNG.

La auditoría de otorgamiento del certificado del Sistema de Gestión de Calidad según las normas ISO 9001:2000 y NTC GP 1000:2004 se realizó en Noviembre de 2006.

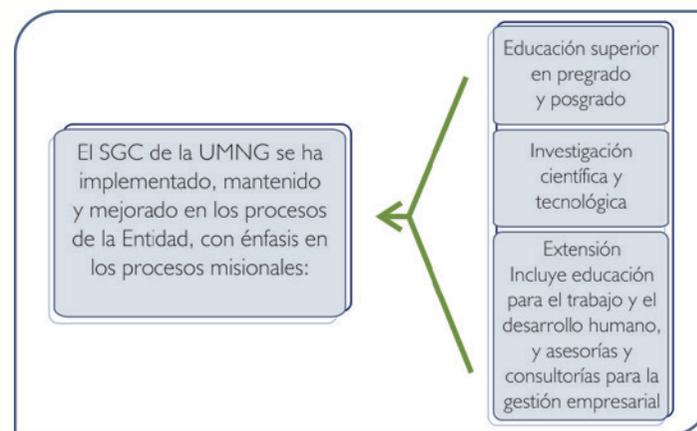
El proceso de implementación tomó alrededor de 16 meses

A continuación, se relacionan las actividades generales que se llevaron a cabo para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad:

- Capacitar y sensibilizar a los funcionarios de la UMNG.
- Capacitar y sensibilizar a las Directivas, dueños y responsables técnicos de los procesos de la UMNG.
- Identificar los procesos e interacciones.
- Determinar criterios y métodos para controlar los procesos.
- Elaborar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad:
 - Política y objetivos
 - Caracterización de procesos
 - Procedimientos e instructivos
 - Registros
 - Manual de calidad, manual de procesos y manual de procedimientos
- Asegurar la disponibilidad de los recursos para desarrollar los procesos.
- Hacer el seguimiento, medición y análisis de los procesos.

- Programar y ejecutar el programa de auditorías internas de calidad.
- Programar y realizar las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad por parte de las Directivas de la Universidad.
- Implementar acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- Realizar la Pre auditoría de Certificación con ICONTEC.
- Solicitar y acompañar la Auditoría de otorgamiento del certificado del Sistema de Gestión de Calidad con ICONTEC.
- Garantizar el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Solicitar y acompañar la Auditoría de Renovación del certificado del Sistema de Gestión de Calidad con el ICONTEC.

1.7 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Militar Nueva Granada



Desde el año 2006 hasta el 2012 la Universidad Militar Nueva Granada presentó exclusión al requisito 7.6: “Control de los equipos de seguimiento y medición”, pero atendiendo la recomendación del ICONTEC en la Auditoria de Renovación del año 2012, el requisito 7.6 se excluye para los equipos que se utilizan en la docencia y se debe garantizar la calibración para los equipos utilizados en la Investigación propiamente dicha y en la venta de servicios.

La gráfica del enfoque basado en procesos, representa el modelo del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad:

- El punto de partida para planificar la gestión de la UMNG son las necesidades, expectativas y requisitos de nuestros estudiantes y usuarios.
- En la parte central, se evidencia la gestión de la Universidad:
 1. **Responsabilidad de las Directivas:** la planificación institucional, la organización, la comunicación y la toma de decisiones.
 2. **Gestión de Recursos:** la provisión de todos los recursos necesarios (tecnológicos, humanos y financieros) para la gestión adecuada de la Universidad Militar Nueva Granada.
 3. **Prestación del servicio:** la ejecución de las funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión, tomando como entrada las necesidades, expectativas y requisitos de los estudiantes y usuarios para transformarlos en el producto final que genere satisfacción total.

4. **Medición, Análisis y mejora:** los resultados de la gestión tanto de la responsabilidad de las directivas, la gestión de recursos y la prestación del servicio son medidos y analizados para hacer correcciones y tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora.

- La revisión y toma de acciones permanentes en la identificación de requisitos en la gestión realizada y en la entrega de un producto y/o servicio a satisfacción, evidencia la **MEJORA CONTINUA** de la Universidad.

1.9 Participación de las directivas y funcionarios de la universidad

Una vez que se inició el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se designó el Representante de las Directivas y se conformó el Comité de Calidad que está integrado por las Directivas de la Universidad.

De igual manera, se eligieron funcionarios de las diferentes dependencias que fueron capacitados y se formaron como auditores internos, para encargarlos de retroalimentar en su área correspondiente, toda la información del sistema.

Así mismo, y aprovechando el programa de ingeniería industrial, se escogieron seis de las mejores estudiantes de octavo semestre, se capacitaron en calidad y participaron como facilitadoras en todo el proceso de implementación.

La participación, compromiso y liderazgo de las directivas de la Universidad, en especial la del Rector, ha sido fundamental desde el inicio del proceso porque fue el encargado de crear el ambiente propicio, motivar y visualizar el proceso de implementación, certificación y luego mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad como un objetivo institucional.

Para el personal, fue un proceso de adaptación; en un comienzo se presentó la natural resistencia al cambio, pero a medida que se fue sensibilizando y capacitando auditores internos y dueños de proceso, se generó cultura de la calidad y al conocer las bondades del sistema, la participación del personal en todos sus niveles se fue haciendo muy activa y comprometida.

Los responsables de documentar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad son los DUEÑOS DE PROCESO.

1.9.1 Responsabilidad de las directivas



Las directivas de la UMNG evidencian su responsabilidad y compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad así:

- Comunicando a la comunidad neogranadina, la importancia de los estudiantes y usuarios.
- Asegurando el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias.
- Estableciendo el norte de la Institución (misión, visión, PI, PEI y plan de desarrollo institucional).
- Estableciendo la política de calidad.
- Estableciendo los objetivos.
- Creando la organización interna de la Universidad: organigrama y manual de funciones
- Designando al representante de las Directivas de la Universidad ante el Sistema de Gestión de Calidad
- Realizando las revisiones por las Directivas y estableciendo los compromisos para mejorar, y
- Asegurando la disponibilidad de recursos para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes y usuarios.

Desde el año 2006 hasta el 2009, el representante del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad fue el jefe de la División de Gestión de Calidad.

Según la Resolución 1332 del 19 de octubre de 2009, se designa al Vicerrector General como representante de las Directivas ante el Sistema de Gestión de Calidad y establece que la División de Gestión de Calidad debe ejecutar las políticas del representante.

1.10 Certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad



Garantía de Calidad

En noviembre de 2006, ICONTEC certificó el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Militar Nueva Granada y emitió el certificado ISO 9001:2000, el certificado de reconocimiento internacional IQ NET y el certificado NTC GP 1000:2004 a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, fundamentándose en la funciones sustantivas de la Universidad: docencia, investigación y extensión.

Este certificado tiene validez por tres años, razón por la cual, en noviembre del 2009 y del 2012, el ICONTEC evaluó nuevamente y en forma detallada el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, y verificó la mejora continua en cada proceso y la consolidación de la cultura de la calidad en la gestión de la Institución.

El resultado de estas evaluaciones fue muy favorable y el concepto del ICONTEC fue renovar el certificado del Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001:2008, el certificado de reconocimiento internacional IQ NET y el certificado NTC GP 1000:2009 por tres años más, con auditorías de seguimiento anuales.

El 2 de febrero de 2010, el Mayor General Eduardo Antonio Herrera Berbel, Rector de la UMNG, recibió de parte del Doctor Fabio Tobón, Director del ICONTEC, los certificados de la renovación del Sistema de Gestión de Calidad del año 2009.



El 14 de febrero de 2012, el Brigadier General Alberto Bravo Silva, Vicerrector General de la UMMG, recibió de parte de ICONTEC, los certificados de la renovación del Sistema de Gestión de Calidad del año 2012.



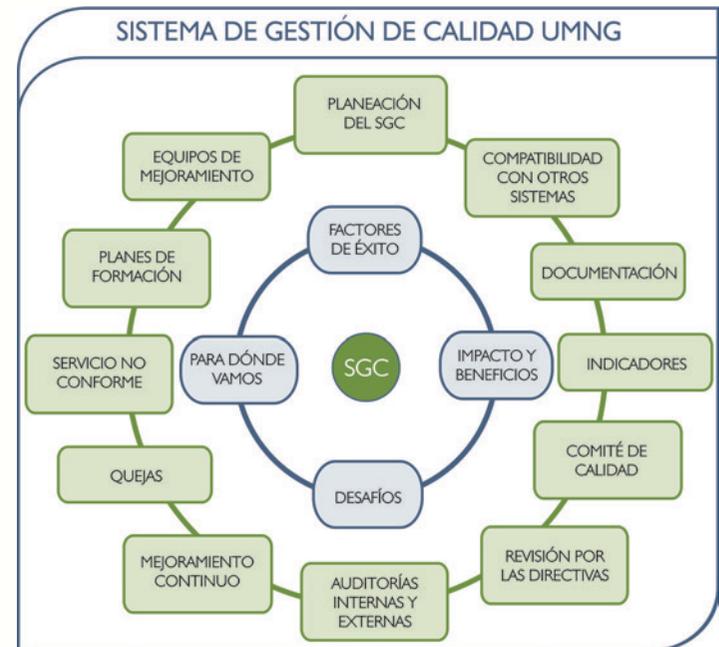
Esta renovación del certificado significa que la Universidad Militar Nueva Granada ha implementado y mejorado permanentemente un Sistema de Gestión de la Calidad, como garantía y compromiso de conocer y superar las expectativas en cuanto a la calidad del servicio que se ofrece a los estudiantes, usuarios y la sociedad en general.

La renovación del certificado del Sistema de Gestión de Calidad genera confianza, porque evidencia la capacidad de la Universidad para proporcionar servicios aca-

démicos, investigativos y de extensión que satisfacen las expectativas de los ciudadanos, con base en la legalidad y las normas jurídicas.

Este proceso de mejoramiento continuo no elimina totalmente las situaciones no deseables, sino que el Sistema de Gestión de Calidad proporciona la herramienta y metodología, para organizar la información, identificar los problemas con mayor facilidad, analizar los resultados y tomar acciones para mejorar.

2. Elementos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Militar Nueva Granada



Elementos

A continuación se muestra el proceso de implementación, consolidación y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Militar Nueva Granada:

2.1 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

2.1.1 Alineación y armonización de la planeación estratégica y la planificación del Sistema de Gestión de Calidad



Cada vez que se actualiza el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el Plan de Desarrollo Institucional 2009-2019 y el Plan Rectoral, se revisan, analiza y ajusta la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Lo anterior para garantizar que la planificación del Sistema de Gestión de Calidad; política de calidad, objetivos de calidad y mapa de procesos, esté debidamente alineada con la Planeación Estratégica actual de la Universidad Militar Nueva Granada y responde a sus necesidades.

A continuación, se presentan la Misión, Visión, Objetivos Institucionales y Megaproyectos del Plan de Desarrollo Institucional 2009-2019 vigentes y aprobados por el Consejo Superior, los cuales fueron la base para formular la actual planificación del Sistema de Gestión de Calidad:

MISIÓN

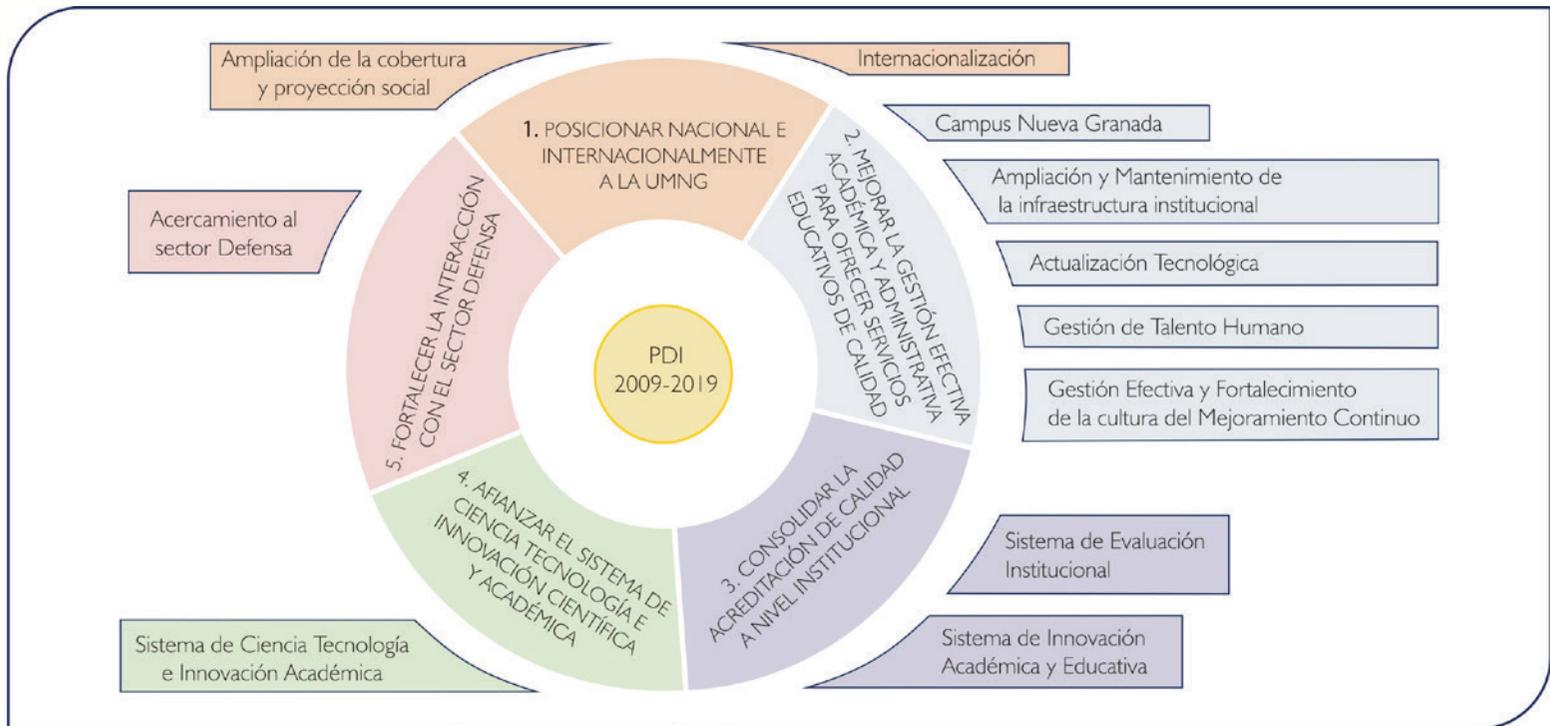
La Universidad Militar Nueva Granada es una institución pública del orden nacional que desarrolla las funciones de docencia, investigación y extensión, fomenta el diálogo de saberes, la construcción de comunidad académica, la autoevaluación permanente de los procesos institucionales en el contexto de un mundo globalizado, con el fin de formar ciudadanos íntegros y socialmente responsables que promuevan la justicia, la equidad, el respeto por los valores humanos y contribuyan al progreso del sector Defensa y a la sociedad en general.

VISIÓN

La Universidad Militar Nueva Granada será reconocida por su alta calidad y excelencia en los ámbitos nacional e internacional en el fomento de la reflexión, la creatividad, el aprendizaje continuo, la investigación y la innovación, desde una perspectiva global, en cumplimiento de la responsabilidad social que le permita anticipar, proponer y desarrollar soluciones que respondan a las necesidades de la sociedad y del sector Defensa.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1. POSICIONAR NACIONAL E INTERNACIONALMENTE A LA UMG
2. MEJORAR LA GESTIÓN EFECTIVA ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA PARA OFRECER SERVICIOS EDUCATIVOS DE CALIDAD
3. CONSOLIDAR LA ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD A NIVEL INSTITUCIONAL
4. AFIANZAR EL SISTEMA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN CIENTÍFICA Y ACADÉMICA
5. FORTALECER LA INTERACCIÓN CON EL SECTOR DEFENSA



En el Plan de Desarrollo Institucional 2009-2019 y en el megaproyecto 2.5 “Gestión efectiva y fortalecimiento del mejoramiento continuo”, se incluyó el proyecto 2.5.1 “Fortalecer y mejorar el sistema de calidad actual de la Universidad de acuerdo a las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009” el cual tiene como objetivo fortale-

cer el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, de tal forma que sea una herramienta para identificar con más facilidad los problemas, analizar sus causas y eliminarlos, para generar una cultura de calidad y servicio por parte de los funcionarios que se vea reflejada en la satisfacción de los estudiantes y usuarios.

Teniendo en cuenta la planificación estratégica de la Universidad Militar Nueva Granada aprobada en Consejo Superior Universitario: Misión, Visión, Objetivos Institu-

cionales y Plan de Desarrollo Institucional 2009 – 2019, se estableció la presente metodología para formular la política de calidad de la UMNG.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD		FACTORES DE COMPETITIVIDAD Y DIRECTRICES DE LA UNIVERSIDAD								TOTAL	ORDEN	
		Institución pública de orden nacional que desarrolla funciones de docencia, investigación y extensión	Fomenta el diálogo de saberes, la construcción de comunidad académica, la autoevaluación de los procesos institucionales en el contexto de mundo globalizado	Formar ciudadanos íntegros y socialmente responsables	Promover la justicia, la equidad, el respeto por los valores humanos	Contribuir al progreso del sector defensa y la sociedad en general	Alta calidad y excelencia en los ámbitos nacional e internacional	Fomento de la reflexión, la creatividad, el aprendizaje continuo, la investigación y la innovación desde una perspectiva global	Responsabilidad social que permite participar proponer y desarrollar soluciones que respondan las necesidades de la sociedad y cualificación del sector Defensa			
EXPECTATIVAS, NECESIDADES Y REQUISITOS LEGALES Y DEL ESTUDIANTE Y USUARIOS		8	7	6	2	3	5	1	4			
1	Programas pertinentes para la región y el país	9	72	63	54	18	27	45	9	36	324	6
2	Alto nivel de exigencia académica y disciplinaria - Calidad en el servicio educativo - Formación integral y dominio de un segundo idioma	11	88	77	66	22	33	55	11	44	396	4
3	Cobertura llegando a los diferentes sitios del país	4	32	28	24	8	12	20	4	16	144	11
4	Infraestructura tecnológica, planta física y logística adecuada para el desarrollo del aprendizaje	5	40	35	30	10	15	25	5	20	180	10
5	Bienestar Universitario, incluyendo servicios de bienestar, actividades de extensión y programas formativos (formación artística, cultural y social)	6	48	42	36	12	18	30	30	24	240	9
6	Seguimiento egresados para evaluar su competencia en el medio laboral	8	64	56	48	16	24	40	8	32	288	7
7	Convenios nacionales e internacionales	3	24	21	18	6	9	15	3	12	108	12
8	Flexibilidad curricular con posibilidades de doble titulación o transversalidad	2	16	14	12	4	6	10	2	8	72	13
9	Posicionamiento institucional	12	96	84	72	24	36	60	12	48	432	3
10	Apoyo al desarrollo de ciencia, tecnología e innovación científica	10	80	70	60	20	30	50	10	40	360	5
11	Identificación, interacción, desarrollo, evaluación, seguimiento y mejora de los procesos	1	8	7	6	2	3	5	1	4	36	14
12	Personal directivo, docente y administrativo competentes y de alto perfil, con un proceder ético, profesional y coherente	7	56	49	42	14	21	35	7	28	252	8
13	Autoevaluación y Acreditación institucional	13	04	91	78	26	39	65	13	52	468	2
14	Cumplimiento de la legislación aplicable (Ley 30/1992, Ley 115/1992, Ley 749/2002, Ley 872/2003) y lineamientos del MEN y la secretaría	14	112	98	84	28	42	70	14	56	504	1
TOTAL			840	735	630	210	315	525	129	420		
ORDEN			1	2	3	7	6	4	8	5		

Lo anterior se realiza con el propósito de garantizar que la planificación del Sistema de Gestión de Calidad: política de calidad, objetivos de calidad y mapa de procesos, responda a las funciones sustantivas, los objetivos institucionales y los proyectos de la Universidad.

En la fila superior se muestran los factores de competitividad y directrices de la Universidad Militar Nueva Granada, de acuerdo con lo establecido en la planificación estratégica de la UMNG, asignándole a cada factor una importancia relativa.

En la primera columna se relacionan las expectativas, necesidades y requisitos que la UMNG ha identificado en nuestros estudiantes y usuarios, asignándole una importancia relativa a cada expectativa.

Se presenta también una correlación entre factores y expectativas que determinan unos totales; los mejores, nos indican que son aspectos relevantes e importantes que deben incluirse en la política de calidad de la Universidad Militar Nueva Granada.

2.1.2 Política de calidad

Teniendo en cuenta los mejores totales de la anterior metodología, se propone la Política de Calidad, que fue revisada por el Comité de Calidad y aprobada por el Rector en enero de 2010.

La comunidad neogranadina participa en la elaboración de la política de calidad, que fue discutida en Comité de

POLÍTICA DE CALIDAD 2010		
POLÍTICA DE CALIDAD UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	Fecha de Emisión: 2010/01/04	ED-PR-F-8
	Revisión N° 2	Página 1 de 1

La Universidad Militar Nueva Granada en cumplimiento de su misión y las disposiciones legales, asume la autoevaluación y la autorregulación de los procesos y se compromete a mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, administrando sus riesgos con responsabilidad social para satisfacer las necesidades de la sociedad en general y del sector Defensa

Calidad y aprobada por el Rector. La política está orientada al mejoramiento continuo, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, en el marco de la planeación estratégica de la Universidad.

La Política de calidad y Objetivos de calidad, son revisados al comienzo de cada año en Comité de Calidad para verificar su pertinencia y adecuación.

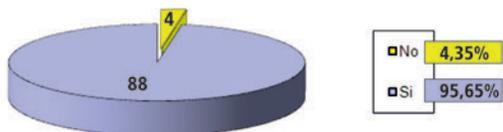
Cada año se realiza una encuesta por muestreo a los funcionarios y docentes de la Universidad Militar Nueva Granada, con el propósito de verificar la adecuada divulgación, comunicación y entendimiento de la política y objetivos de calidad.

A continuación se relacionan los resultados de la última encuesta realizada en el mes de octubre de 2012, a 92 funcionarios entre docentes y administrativos:

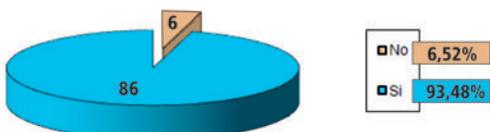
RESULTADOS ENCUESTA DIVULGACIÓN Y ENTENDIMIENTO POLÍTICA DE CALIDAD

92 Funcionarios

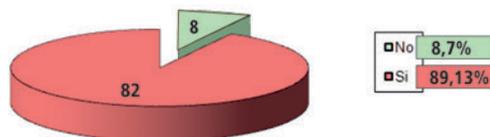
¿Conoce la política de calidad de la UMNG?



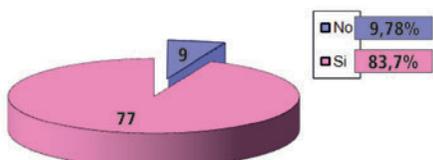
¿Conoce los Objetivos de Calidad de la UMNG?



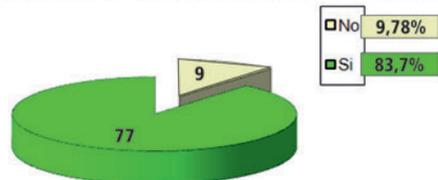
¿ Cree usted que la política de calidad y los propósitos de la UMNG (Misión, Visión, PDI y PEI) son coherentes entre sí y se adecuan al contexto de la Universidad?



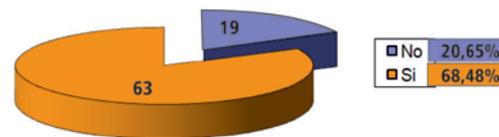
¿ Cree usted que la política de calidad es el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad y si es el caso replantearlos, atendiendo al contexto de la UMNG?



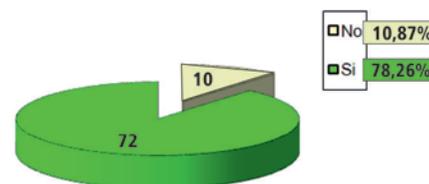
¿ Considera usted que la política de calidad de la UMNG incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y expectativas de estudiantes de usuarios, así como de mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad?



¿ Cree que la política de calidad de la UMNG se ha divulgado por diferentes medios, en forma clara, precisa, sencilla y durante el tiempo suficiente para ser recordada por todos los miembros de la Comunidad Neogranadina?



¿ Considera usted que la política de calidad de la UMNG incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y expectativas de estudiantes de usuarios, así como de mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad?



Es evidente que aunque un gran porcentaje de funcionarios conoce y entiende la política y objetivos de calidad, es necesario fortalecer los mecanismos de divulgación y comunicación, para garantizar su interiorización y aplicación en el trabajo diario y contribuir al mejoramiento continuo en la gestión realizada.

Producto de los resultados obtenidos en las encuestas de entendimiento y divulgación de la Política de Calidad, se ejecuta un plan para divulgar nuevamente la política y así garantizar que toda la Comunidad Neogranadina la conoce y entiende, dicho plan consta de elementos como la publicación de la política en el periódico *El Neogranadino*, en la emisora, en las pantallas institucionales y en el programa *A mover el camello*, en las redes sociales, en los boletines informativos y el envío por correo electrónico.

2.1.3. Objetivos de calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD 2010				
OBJETIVOS DE CALIDAD UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA			Fecha de Emisión: 2012/09/15	ED PR - F - 9
			Revisión No: 9	Página 1 de 2
No	OBJETIVO	INDICADOR	META	FRECUENCIA
1	Obtener y mantener la acreditación de Alta calidad de los programas de pregrado	Nº de programas de pregrado acreditados como de Alta Calidad	Un (1) Programa	TRIENAL (2010-2012)
		Nº de programas en trámite de renovación / Nº de programas por renovación de Acreditación	100%	BIENAL (2011-2012)
2	Optimizar la generación de ingresos y manejo del presupuesto para satisfacer las necesidades académico administrativas que permitan el fortalecimiento institucional	Presupuesto ejecutado gastos / presupuesto programado gastos X 100	> = 73%	ANUAL
		Presupuesto ejecutado ingresos / presupuesto programado ingresos X 100	100%	ANUAL
		Nº de cupos asignados para formación en pregrado y posgrado según plan de formación anual / Nº de cupos programados en el plan de formación anual en pregrado y posgrado	80%	ANUAL
3	Incrementar la cobertura en pregrado y posgrado	Nº de cupos asignados a Funcionarios administrativos para formación en pregrado y posgrado según plan de formación actual / Nº. Cupos programados en el plan de formación anual en pregrado y posgrado	80%	ANUAL
		Nº de nuevos programas académicos aprobados por el MEN	10 Programas	ANUAL
		(Nº de estudiantes Pregrado vigencia actual - Nº de estudiantes Pregrado vigencia anterior) / Nº de estudiantes Pregrado vigencia anterior	Incremento del 8%	ANUAL
4	Incrementar la extensión institucional por medio de asesorías, consultorías, asistencia técnica, acompañamientos, y educación continua, con el fin de integrar a la UMNG con el entorno	(Nº de estudiantes Postgrado vigencia actual - Nº de estudiantes Postgrado vigencia anterior) / Nº de estudiantes Postgrado vigencia anterior	Incremento del 8%	ANUAL
		Nº de programas de educación continuada que respondan a las necesidades del entorno (cursos, seminarios, diplomados, talleres, congresos, simposios)	4 por Unidad Académica	ANUAL
		Cantidad de programas y proyectos sociales en los que participa la Universidad	> = 10 Proyectos Corresponde a 3 programas	ANUAL
		(Total ingresos de la división de Extensión de la vigencia actual - Total ingresos de la División de Extensión de la vigencia anterior) / Total ingresos de la División de Extensión de la vigencia anterior * 100	Incremento del 5%	ANUAL
5	Incrementar los productos de investigación, innovación tecnológica y académica	(Nº de grupos en categoría A, B y C / Total de grupos reconocidos) X 100	25%	BIENAL (2012 - 2013)
		(Nº de revistas indexadas en categoría A y B / Total Revistas indexadas) X 100	70 %	BIENAL (2012 - 2013)
		Nº de artículos de investigación publicados en revistas indexadas A y B	20 Artículos	ANUAL
		Nº de ponencias externas a la UMNG (nacionales y/o internacionales)	30 Ponencias	ANUAL
		Nº de solicitudes de patentes radicadas	1 solicitud	TRIENAL (2010 -2012)
		Nº de libros resultado de Investigación publicados	1 Libro	ANUAL
		Nº de docentes de planta con título de doctor asociados a grupos de investigación / Total docentes doctores de planta	70%	ANUAL

OBJETIVOS DE CALIDAD 2010

OBJETIVOS DE CALIDAD UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA		Fecha de Emisión: 2012/09/15	ED PR - F - 9	
		Revisión No: 9	Página 1 de 2	
No	OBJETIVO	INDICADOR	META	FRECUENCIA
6	Fortalecer el apoyo en el Sector Defensa	Nº de estudiantes institucionales / Nº Total de Estudiantes X 100	Entre el 25 y el 35%	ANUAL
		Nº de convenios o contratos con el Sector Defensa atendidas por el proceso de extensión	> = 12 Convenios	ANUAL
		(Nº de pasantías y prácticas empresariales en el Sector Defensa vigencia actual - Nº de pasantías y prácticas empresariales en el sector Defensa vigencia anterior) / Nº de pasantías y prácticas empresariales en el sector Defensa vigencia anterior	Mantener No. pasantías y prácticas	ANUAL
		Presupuesto orientado a becas y auxilios educativos a estudiantes por año del sector Defensa	> = 500 millones	ANUAL
7	Propender por un ambiente de control adecuado a la entidad, a través de la administración de los riesgos institucionales	Nº de controles autoevaluados del mapa de riesgos / Nº de controles documentados en el mapa de riesgos	90%	ANUAL
8	Desarrollar la internacionalización en las funciones sustantivas de la Institución	(Nº de estudiantes en movilidad estudiantil del presente año – Nº de estudiantes en movilidad estudiantil del año anterior) / Nº de estudiantes en movilidad estudiantil del año anterior)*100	Incremento del 5%	ANUAL
		(Nº de docentes e investigadores en movilidad Internacional	40 Docentes e Investigadores	ANUAL
		Nº de programas de doble titulación	1 programa	BIENAL (2012 - 2013)
		Nº de membrecías institucionales a redes u organizaciones internacionales	> = 3	ANUAL
		Nº de eventos internacionales realizados en la UMNG	5 Eventos	ANUAL
		Nº de Docentes e Investigadores internacionales que visitan la UMNG	20 Docentes	ANUAL
		Nº de artículos publicados internacionalmente / Total de artículos publicados en la vigencia	15%	ANUAL
Nº de vinculaciones a redes internacionales	9 Afiliaciones	ANUAL		
9	Desarrollar las actividades previstas en el Sistema Institucional de Autoevaluación con miras a la Acreditación Institucional	Entrega de documento de condiciones iniciales	1 Documento informe	ANUAL
		Vista de apreciación al documento de condiciones iniciales	1 Visita de apreciación	ANUAL
10	Ampliar la cobertura de bienestar institucional	(Nº de participaciones en el presente año - Nº de participaciones en el año anterior) / - Nº de participaciones en el año anterior) * 100	Incremento del 10%	ANUAL
Elaborado por: Comunidad Neogranadina		Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Rector UMNG MG. (r) Eduardo Herrera Berbel	

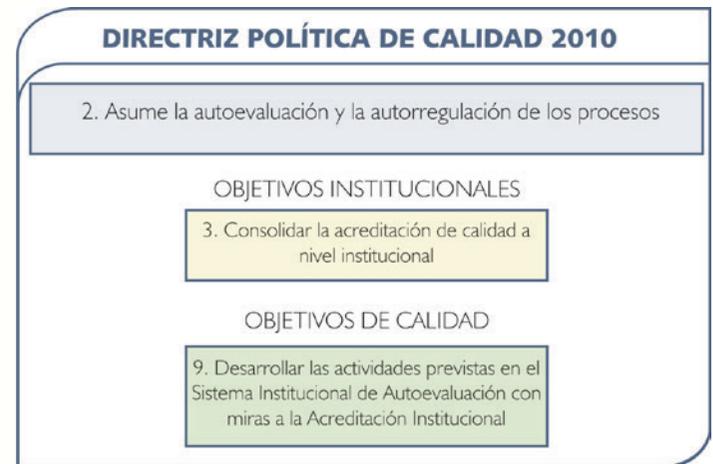
Para verificar el cumplimiento del compromiso de la política de calidad, la Universidad Militar Nueva Granada ha establecido diez objetivos de calidad, que son aplicables a todas las funciones y niveles de la Institución.

Los objetivos de calidad se miden mediante el seguimiento de indicadores de gestión a los cuales se les ha establecido: meta de cumplimiento, niveles de evaluación, frecuencia, responsables y criterios de medición.

Los resultados de los objetivos de calidad de años anteriores, se encuentran publicados en la página Web de la Universidad, para facilitar la evaluación de la ciudadanía y de los organismos de control sobre la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

2.1.4 Alineación objetivos institucionales y objetivos de calidad

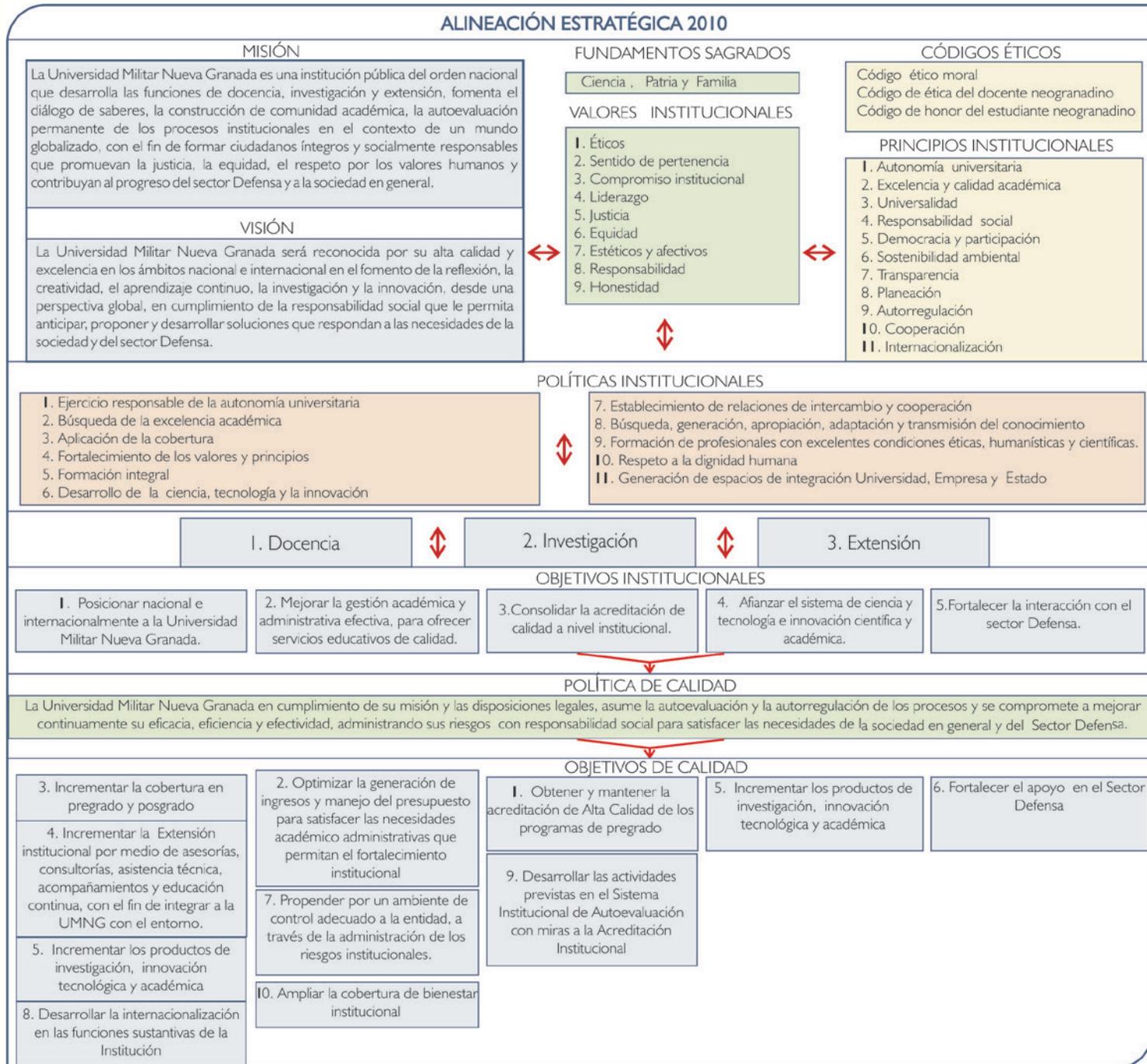
Teniendo en cuenta las directrices de la política de calidad, los diez objetivos de calidad se encuentran debidamente alineados con los cinco objetivos institucionales, como se indica a continuación:





Así como los objetivos de calidad están alineados con los objetivos institucionales, también se encuentran alineados con los objetivos, indicadores de gestión y riesgos de cada uno de los procesos de la Universidad Militar Nueva Granada.

2.1.5 Alineación estratégica



En la gráfica, se observa la alineación y armonización de la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad: política de calidad, objetivos de calidad con sus correspondientes indicadores de gestión con la Planificación Estratégica Institucional: misión, visión, fundamentos sagrados, principios, valores y políticas institucionales.

2.1.6 Mapa de macroprocesos

En el MAPA DE MACROPROCESOS (*página 31*) se identifica y establece la secuencia e interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Militar Nueva Granada.

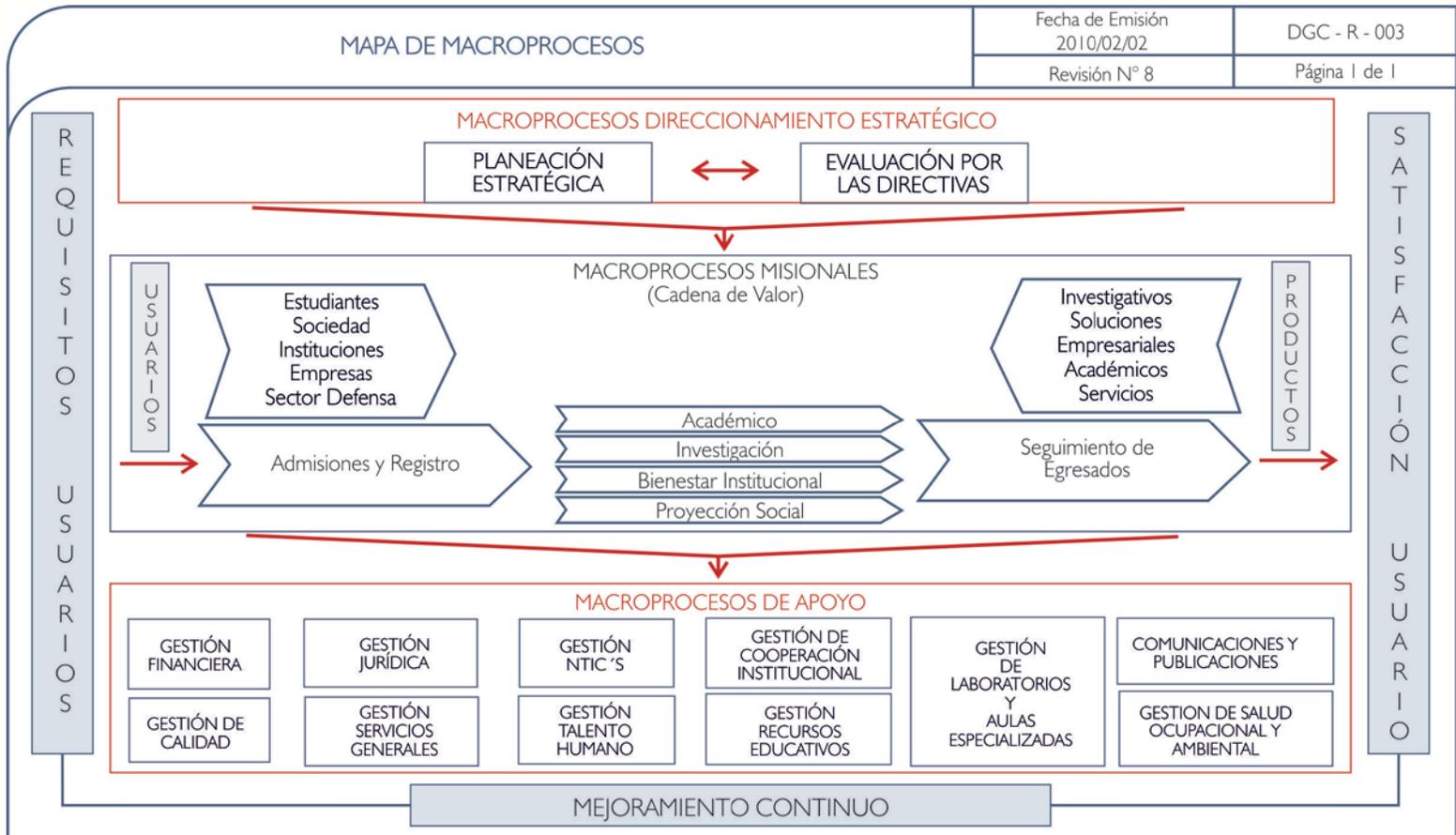
De igual forma, se relacionan los usuarios de la Universidad con la cadena de valor que se inicia al identificar sus requisitos y se termina satisfaciendo sus necesidades, con el suministro de productos y servicios, bajo un enfoque de mejoramiento continuo de actividades y procesos.

El mapa de macroprocesos de la Universidad Militar Nueva Granada se ha revisado periódicamente. La últi-

ma versión fue aprobada en febrero de 2010, en donde se modificó la ubicación y alcance de los procesos de Internacionalización, Bienestar Institucional y Autoevaluación y Acreditación, de acuerdo con la normatividad vigente en cuanto a educación superior y objetivos institucionales de autoevaluación institucional e internacionalización.

2.1.7 Estructura de procesos y responsables de procesos

Los procesos de la Universidad Militar Nueva Granada están integrados y documentados en el formato de caracterización, con un flujograma (*páginas 32-33*) que representa la secuencia de las actividades de planear, hacer, verificar y actuar; se identifican los riesgos y los puntos de control para realizar las actividades; se determinan los criterios y métodos para la operación; se definen las responsabilidades en la ejecución de actividades, los recursos disponibles y la información necesaria para apoyar la operación; así mismo, se relacionan los indicadores de gestión y los otros mecanismos necesarios para hacer el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.



2.1.7 ESTRUCTURA DE PROCESOS Y RESPONSABLES DE PROCESOS

ESTRUCTURA DE PROCESOS Y RESPONSABLES DE PROCESOS				Fecha de Emisión: 2012/08/15	ED PR - F - I
				Revisión No: 14	Página 1 de 2
Tipo de Macroproceso	Código del Macro Proceso	Nombre del Macro Proceso	Código del Proceso	Nombre del Proceso	Responsable del Proceso
MACROPROCESOS DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PE	Planeación Estratégica	PE - PL - CP - 1	Planeación Institucional	Rector
			PE - PP - CP - 1	Planeación Presupuestal	Jefe Oficina de Planeación
			PE - AF - CP - 1	Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional	Vicerrector Académico / Jefe Oficina de Autoevaluación
			PE - IN - CP - 1	Internacionalización	Jefe Oficina de Relaciones Interinstitucionales
	ED	Evaluación por las Directivas de la Universidad	ED - TD - CP - 1	Toma de Decisiones	Rector
			ED - PR - CP - 1	Planificación y Revisión del Sistema Gestión de Calidad	Rector
			ED - IE - CP - 1	Información Estadística	Jefe Oficina de Planeación
MACROPROCESOS MISIONALES (Cadena de Valor)	AR	Admisiones y Registro	AR - AE - CP - 1	Admisión de Estudiantes	Jefe División de Admisiones
			AR - RC - CP - 1	Registro y Control	Jefe División de Registro y Control
	AC	Académico	AC - DO - CP - 1	Docencia	Vicerrector Académico / Decanos de Facultad / Directores de Centros y Departamentos
	IN	Investigación	IN - IV - CP - 1	Investigación	Vicerrector de Investigaciones
	PS	Proyección Social	PS - EX - CP - 1	Extensión	Jefe División Extensión y Negocios
	BI	Bienestar Universitario	BI - BU - CP - 1	Bienestar Universitario	Jefe División de Bienestar Universitario
	SE	Seguimiento de Egresados	SE - CE - CP - 1	Coordinación de Egresados	Coordinador Centro de Egresados
MACROPROCESOS DE APOYO	GF	Gestión Financiera	GF - IG - CP - 1	Ingresos	Jefe División Financiera
			GF - GS - CP - 1	Gastos	Jefe División Financiera
	GC	Gestión de Calidad	GC - MA - CP - 1	Medición, Análisis y Mejoramiento	Jefe División Gestión de Calidad
	GJ	Gestión Jurídica	GJ - CA - CP - 1	Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	Jefe Oficina Jurídica
	GS	Gestión de Servicios Generales	GS - AD - CP - 1	Adquisiciones	Jefe División de Servicios Generales
			GS - MN - CP - 1	Mantenimiento	Jefe División de Servicios Generales
GN	Gestión NTIC's	GN - DP - CP - 1	Desarrollo de Proyectos informáticos	Jefe División de Informática	

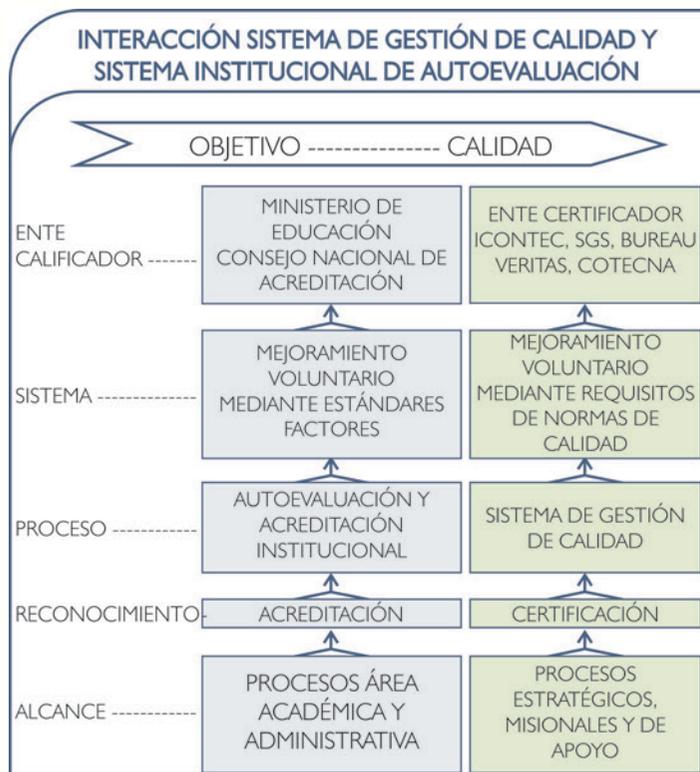
ESTRUCTURA DE PROCESOS Y RESPONSABLES DE PROCESOS				Fecha de Emisión: 2012/08/15	ED PR - F - I
				Revisión No: 14	Página 1 de 2
Tipo de Macroproceso	Código del Macro Proceso	Nombre del Macro Proceso	Código del Proceso	Nombre del Proceso	Responsable del Proceso
MACROPROCESOS DE APOYO	TH	Gestión de Talento Humano	TH - GT - CP - I	Gestión de Talento Humano	Jefe División de Talento Humano
	GR	Gestión de Recursos Educativos	GR - AR - CP - I	Administración de Recursos Educativos	Jefe División de Recursos Educativos
			GR - AB - CP - I	Administración de Biblioteca y Hemeroteca	Jefe de División de Recursos Educativos
	GI	Gestión de Cooperación Institucional	GI - CI - CP - I	Convenios Interinstitucionales	Jefe Oficina de Relaciones Interinstitucionales
	CO	Comunicaciones y Publicaciones	CO - PU - CP - I	Publicaciones	Jefe de División de Comunicaciones y Publicaciones
			CO - CP - CP - I	Comunicaciones y Prensa	Jefe de División de Comunicaciones y Publicaciones
			CO - ME - CP - I	Mercadeo	Jefe de División de Comunicaciones y Publicaciones
	GL	Gestión de Laboratorios y aulas especializadas	GL - PS - CP - I	Prestación de Servicios a la Academia	Vicerrector Académico / Decanos de Facultad / Directores de Centros y Departamentos
	SA	Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental	SA - SF - CP - I	Seguridad Física	Jefe Oficina Protección del Patrimonio
			SA - SI - CP - I	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	Jefe Oficina Protección del Patrimonio
SA - GA - CP - I			Gestión Ambiental	Jefe Oficina Protección del Patrimonio	

2.2 Interacción Sistema de Gestión de Calidad y Sistema Institucional de Autoevaluación

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Militar Nueva Granada está alineado y armonizado con el Sistema Institucional de Autoevaluación, puesto que los

dos sistemas tienen como objetivo la CALIDAD del servicio que se ofrece a nuestros estudiantes y usuarios.

El proceso de autoevaluación y acreditación institucional posicionará a la Universidad Militar Nueva Granada como una institución universitaria de alta calidad, que



cumple a cabalidad con su responsabilidad social que se evidencia en sus programas académicos y su gestión administrativa, académica, investigativa y social.

Inicialmente se realizó un paralelo entre los dos sistemas y luego se elaboró la interacción entre los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y los factores y características del Sistema Institucional de Autoevaluación.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se articula con el Sistema Institucional de Autoevaluación (SIA), porque los resultados de los siguientes elementos del SGC exigen que la Institución realice una autoevaluación perma-

nente para analizar la información y mejorar la gestión realizada:

1. Resultados de los objetivos de calidad que permiten establecer, si se cumple con el compromiso de la política de calidad.
2. Resultados o hallazgos (fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades), de las auditorías internas y externas de calidad.
3. Identificación del servicio no conforme en los procesos de la UMNG que tienen contacto directo con estudiantes y usuarios: : Internacionalización, Admisiones de Estudiantes Nuevos, Registro y Control, Docencia, Investigación, Extensión, Bienestar Universitario, Coordinación de Egresados, Ingresos, Administración de Recursos Educativos, Administración de Biblioteca y Hemeroteca, Mercadeo, Prestación de Servicios a la Academia y Seguridad Física.

4. Resultado de las quejas, reclamos y sugerencias recibidos de los estudiantes y usuarios.
5. Resultados del desempeño de los procesos de la UMNG, mediante indicadores de gestión y otros mecanismos de seguimiento y medición.
6. Resultados de la evaluación de riesgos y puntos de control al armonizar el SGC con el MECL.
7. Resultados y compromisos para mejorar la gestión y los servicios que ofrece la UMNG, establecidos en las reuniones semestrales de revisión por las directivas.

2.2.1 Etapas de los procesos de acreditación y certificación

De acuerdo con la alineación y armonización entre el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema Institucional de Autoevaluación, a continuación se presenta un comparativo de las etapas de cada sistema, teniendo como fin del Sistema institucional de autoevaluación, la acreditación institucional con el reconocimiento del Ministerio de Educación, y del Sistema de Gestión de Calidad, la certificación del sistema con el reconocimiento de un ente certificador.



2.2.2 Comparación entre factores y características de la acreditación de programas con los numerales de la norma ISO 9001:2008

Como evidencia de la alineación y complementariedad del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema Institu-

cional de Autoevaluación, a continuación se presenta un cuadro comparativo entre los requisitos de las normas de calidad ISO 9001:2008 con cada característica de los factores del modelo del CNA.

COMPARACIÓN ENTRE FACTORES Y CARACTERÍSTICAS DE LA ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS CON LOS NUMERALES DE LA NORMA ISO 9001:2008		NUMERALES DE LA NORMA																							
FACTORES	CARACTERÍSTICAS	4.1 Requisitos Generales	4.2. Requisitos de la Documentación	5.1 Compromiso de la Dirección	5.2 Enfoque al cliente	5.3 Política de la 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 Producto	7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	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	8.1 Generalidades	8.2 Seguimiento y Medición	8.3 Control del producto No Conforme	8.4 Análisis de Datos	8.5 Mejora	
1. Misión y Proyecto Educativo Institucional	1. Coherencia y pertinencia institucional						X																		
	2. Orientaciones y estrategias del Proyecto Institucional			X		X	X							X		X									
	3. Formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Institucional			X			X							X		X									
2. Estudiantes	4. Deberes y derechos de los estudiantes				X										X										
	5. Admisión y permanencia de estudiantes				X										X										
	6. Sistemas de estímulos y créditos para estudiantes				X										X										
3. Profesores	7. Deberes y derechos del profesorado										X														
	8. Planta profesoral										X														
	9. Carrera docente										X														
	10. Desarrollo profesoral										X														
	11. Interacción académica de los profesores										X														
4. Procesos Académicos	12. Interdisciplinariedad, flexibilidad y evaluación del currículo													X	X	X		X							
	13. Programas de pregrado, posgrado y educación continua													X	X	X		X							
5. Investigación	14. Investigación formativa													X	X	X		X							
	15. Investigación en sentido estricto													X	X	X		X							

Comparación entre factores y características de la acreditación institucional con los numerales de la norma ISO 9001:2008

2.3 Compatibilidad del Sistema de Gestión de Calidad con otros sistemas de gestión

El Sistema de Gestión de Calidad es totalmente compatible con los otros sistemas de la Universidad Militar Nueva Granada.

La Planeación Estratégica Institucional de la Universidad, es un proceso sistemático que busca desarrollar la capacidad institucional en la cual se determinan y configuran las directrices, políticas y objetivos, de tal forma que permitan ejecutar las estrategias fijadas por la institución y su convergencia con los planes operativos en todo nivel, con el propósito de alcanzar una posición competitiva y ventajosa en el entorno y mejorar la eficacia de la gestión.

El Sistema de Gestión de Calidad con la identificación de procesos, aplicando el ciclo PHVA y la mejora continua, busca aumentar la satisfacción de las necesidades y expectativas de estudiantes y usuarios de la Entidad.

El Modelo Estándar de Control Interno, mediante el autocontrol, autorregulación y autogestión permanente, busca evaluar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la Institución.

Autocontrol: es la capacidad que ostenta el servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y

efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

Autorregulación: es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno, bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

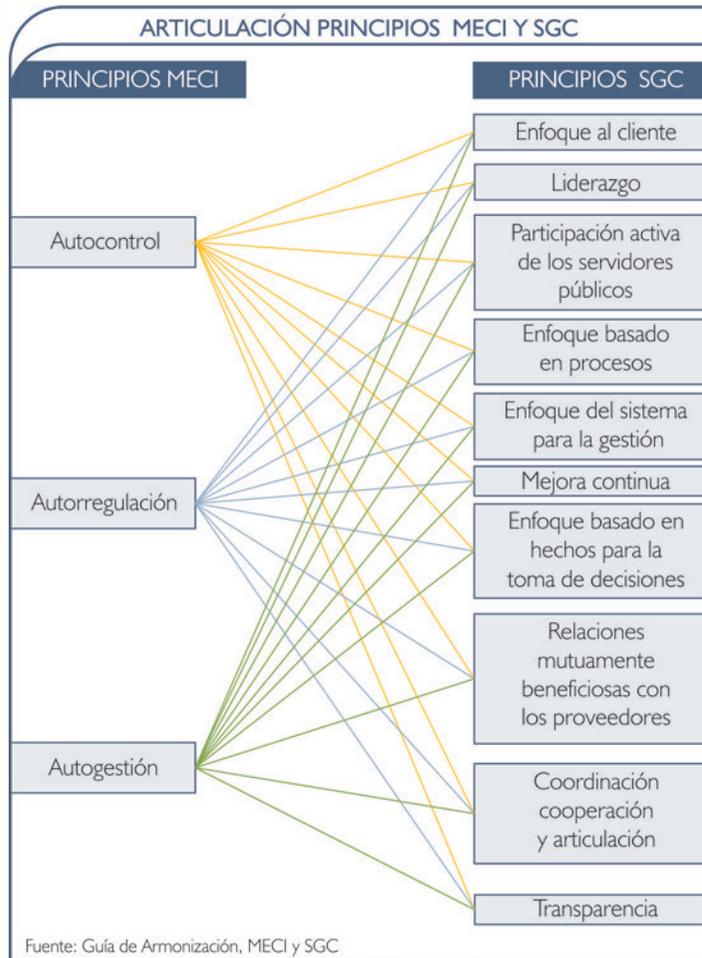
Autogestión: es la capacidad de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz, la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus reglamentos.

La Universidad realizó en forma paralela, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para dar alcance a la Ley 872 del 2003 y la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), según el Decreto 1599 de 2005.

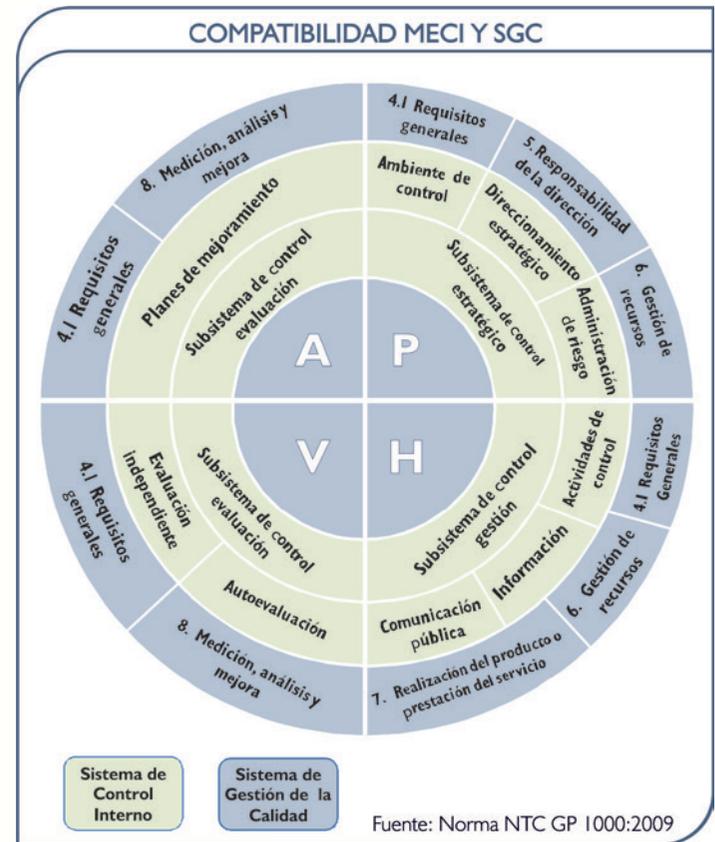
Con base en lo anterior, la Universidad Militar Nueva Granada implementa, mantiene y mejora sus sistemas de gestión en una forma integral, de tal manera que la información sea compatible y complementaria, y busca siempre la satisfacción de sus estudiantes y usuarios, el

cumplimiento de objetivos y la mejora continua de la Institución.

El Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno son herramientas cuyo propósito central es contribuir al fortalecimiento de la gestión de la Institución.



El Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno integran todos los aspectos de la Universidad, puesto que la calidad y el control deben estar



presentes en todas las áreas, procesos y actividades. Su implementación implica tener una organización sistémica, que permita el desarrollo constante de la UMNG y su medición en términos de satisfacción social en la prestación de los servicios que misionalmente le corresponden.

Los dos Sistemas contribuyen a fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de las entidades del Estado. Por lo anterior, la planeación y la formulación articulada deben ser coherentes con el uso de herramientas para evitar duplicidad de acciones en el logro de los objetivos comunes.

Como evidencia de la alineación y complementariedad del Sistema de Gestión de Calidad con el Modelo Estándar de Control Interno, a continuación se comparan los requisitos de las normas de calidad NTC GP 1000:2009 con cada subsistema, componente y elemento del MECI:

2.3.1 Matriz de correlación requisitos Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno

MATRIZ DE CORRELACIÓN REQUISITOS SGC Y MECI				
NTC GP 1000:2009		MECI 2005		
Título	Numeral Requisito	Subsistema	Componente	Elementos
Sistema de Gestión de la Calidad	4			
Requisitos Generales	4.1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	
		Control de gestión	Administración del riesgo	Valoración del riesgo
Gestión Documental	4.2	Control de gestión	Actividades de control información	Información primaria
Generalidades	4.2.1			Información secundaria
Manual de calidad	4.2.2			Sistemas de información
Control de documentos	4.2.3			
Control de registros	4.2.4			
Responsabilidad de la dirección	5			
Compromiso de la Dirección	5.1	Control estratégico	Ambiente de control	Estilo de dirección
		Control de gestión	Direccionamiento estratégico	Estructura organizacional
Enfoque al cliente	5.2	Control estratégico	Comunicación pública	Comunicación organizacional
Política de la calidad	5.3	Control estratégico	Direccionamiento estratégico	Acuerdos éticos, compromisos y protocolos éticos
		Control de gestión	Ambiente de control	Políticas de operación
Planificación	5.4			
Objetivos de la calidad	5.4.1	Control de gestión	Direccionamiento estratégico	Planes y programas
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2			
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Control estratégico	Direccionamiento estratégico	Estructura organizacional
Responsabilidad y autoridad	5.5.1			Estilo de dirección
Representante de la Dirección	5.5.2			
Comunicación interna	5.5.3	Control de gestión	Comunicación pública	Comunicación organizacional
Revisión por la dirección	5.6	Control estratégico		
Generalidades	5.6.1			
Información para la revisión	5.6.2	Control estratégico	Administración del riesgo	
		Control de evaluación	Evaluación independiente	Autoevaluación del control
Resultados de la revisión	5.6.3	Control de evaluación	Autoevaluación	Autoevaluación de la gestión
Gestión de los recursos	6			
Provisión de recursos	6.1	Control estratégico	Direccionamiento estratégico	Planes y programas
Talento Humano	6.2	Control estratégico	Ambiente de control	Desarrollo del talento humano
Generalidades	6.2.1			
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2			

NTC GP 1000:2009		MECI 2005		
Título	Numeral Requisito	Subsistema	Componente	Elementos
Infraestructura	6.3	Control de gestión	Información	Sistemas de información
Ambiente de trabajo	6.4	Control estratégico	Direccionamiento estratégico	Planes y programas
Realización del producto y/o prestación del servicio	7			
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	Control estratégico	Direccionamiento estratégico	
Procesos relacionados con el cliente	7.2			
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Control de gestión	Información	Información primaria
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	Control de gestión	Actividades de control	Políticas de operación
Comunicación con el cliente	7.2.3	Control de gestión	Información	Información primaria
			Comunicación pública	Medios de comunicación Comunicación informativa
Diseño y desarrollo	7.3	Control estratégico	Direccionamiento estratégico	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	Control de gestión	Actividades de control	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2			
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3			
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4			
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5			
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6			
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7			
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Control estratégico	Direccionamiento estratégico	Planes y programas
		Control de gestión	Comunicación pública	Comunicación informativa
			Actividades de control	Controles
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1			
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2			
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3			
		Control de gestión	Actividades de control	
Producción y prestación del servicio	7.5	Control de evaluación	Autoevaluación	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1			
Validación de los procesos de Producción y de la prestación del servicio	7.5.2			
Identificación y trazabilidad	7.5.3			
Propiedad del cliente	7.5.4			
Preservación del producto	7.5.5			
Control de los equipos de seguimiento y medición	7.6	Control de gestión	Actividades de control	Controles

NTC GP 1000:2009		MECI 2005		
Título	Numeral Requisito	Subsistema	Componente	Elementos
Medición, análisis y mejora	8			
Generalidades	8.1	Control de evaluación		
Seguimiento y medición	8.2			
Satisfacción del cliente	8.2.1	Control de gestión	Información	Información primaria
Auditoría interna	8.2.2	Control de evaluación	Evaluación independiente	Auditoría interna
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Control de evaluación	Autoevaluación	Autoevaluación de la gestión
				Autoevaluación del control
		Control de gestión	Comunicación pública	Indicadores
				Medios de comunicación Comunicación informativa

2.3.2 Matriz de correlación requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional

De igual forma el Sistema de Gestión de Calidad es totalmente compatible con los sistemas de Gestión Ambiental, según ISO 14001 y Seguridad Y Salud Ocupacional, según OHSAS 18001, así:

OHSAS 18001 : 2007		ISO 14001 : 2004		ISO 9001 : 2008	
				0	Introducción
Introducción			Introducción	0.1	Generalidades
				0.2	Enfoque basado en procesos
				0.3	Relación con la norma ISO 9004
				0.4	Compatibilidad con otros sistemas
1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación	1	1. Objeto y campo de aplicación
					1.1. Generalidades
					1.2. Aplicación
2	Referencias normativas	2	Referencias normativas	2	Referencias normativas
3	Términos y Definiciones	3	Términos y Definiciones	3	Términos y Definiciones
4	Requisitos del sistema de gestión SYSO (solo título)	4	Requisitos del sistema de gestión ambiental (solo título)	4	Sistema de gestión de calidad (solo título)
4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales
				5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
				5.5.1	Responsabilidad y autoridad
4.2	Política de S y SO	4.2	Política ambiental	5.1	Copromiso de la dirección
				5.3	Política de la calidad
				8.5.1	Mejora continua
4.3	Planificación (solo título)	4.3	Planificación (solo título)	5.4	Planificación (solo título)
4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles	4.3.1	Aspectos ambientales	5.2	Enfoque al cliente
				7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
				7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	5.2	Enfoque al cliente
				7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
4.3.3	Objetivos y programas	4.3.3	Objetivos, metas y programas	5.4.1	Objetivos de la calidad
				5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad

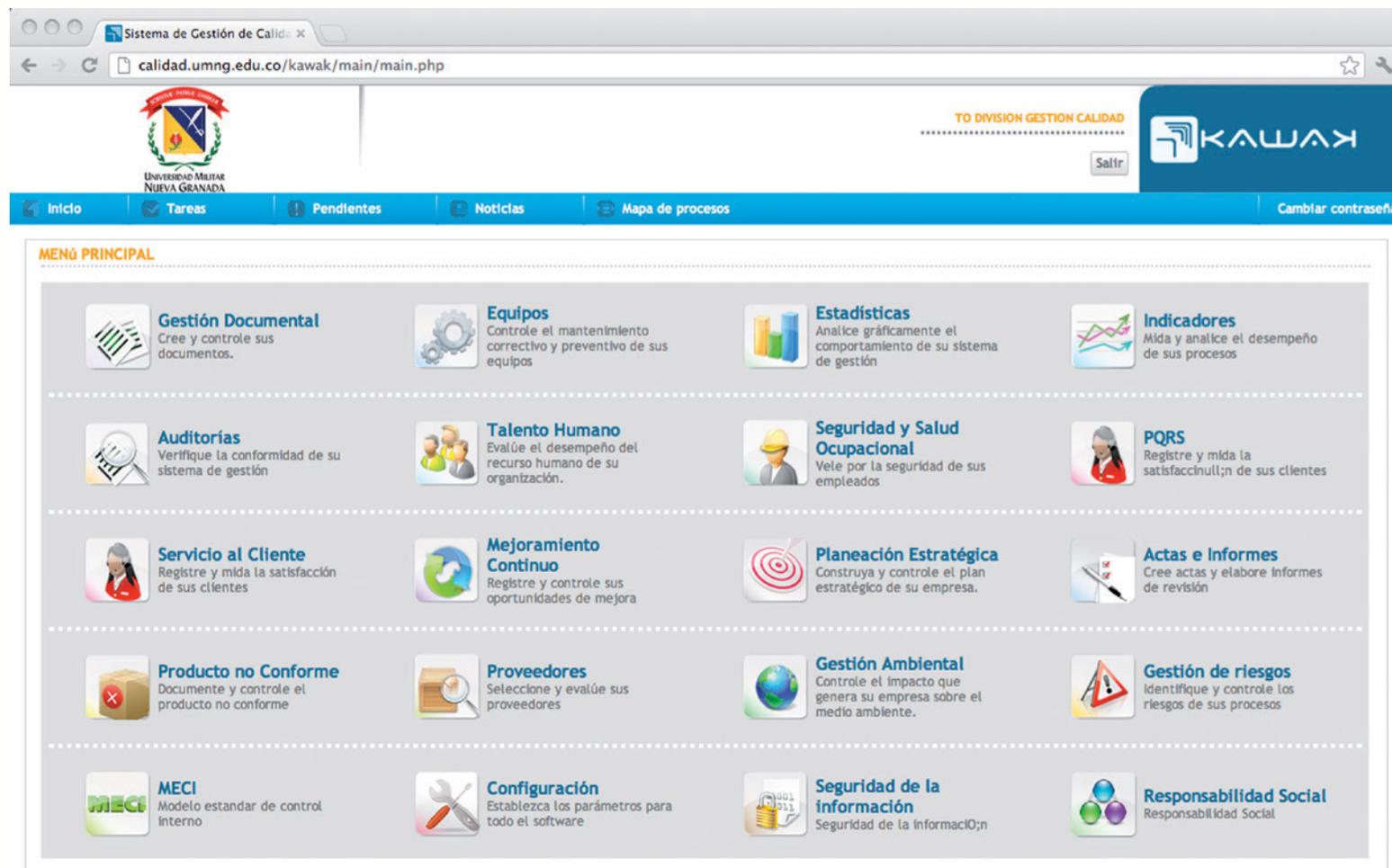
OHSAS 18001 : 2007		ISO 14001 : 2004		ISO 9001 : 2008	
4.4	Implementación y operación (solo título)	4.4	Implementación y operación (solo título)	7	Realización del producto (solo título)
4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, y autoridad	5.1	Compromiso de la dirección
				5.5.1	Responsabilidad y autoridad
				5.5.1	Representante de la dirección
				6.1	Provisión de recursos
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	6.3	Infraestructura
				6.2.1	Generalidades (Recursos humanos)
4.4.3	Comunicación, participación y consulta	4.4.3	Comunicación	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia
				5.5.3	Comunicación interna
4.4.4	Documentación	4.4.4	Documentación	7.2.3	Comunicación con el cliente
4.4.5	Control de documentos	4.4.5	Control de documentos	4.2.1	Generalidades Requisitos de la documentación
4.4.6	Control operacional	4.4.6	Control operacional	4.2.3	Control de los documentos
				7.1	Planificación de la realización del producto
				7.2	procesos relacionados con el cliente
				7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
				7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
				7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo
				7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
				7.3.3	Resultados para el diseño y desarrollo
				7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo
				7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo
				7.3.6	Validación del diseño y desarrollo
				7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo
				7.4.1	Proceso de compras
				7.4.2	Información de las compras
7.4.3	Verificación de los productos comprados				
7.5	Producción y prestación del servicio				
7.5.1	Control de la producción y de la				
7.5.2	Preservación del producto				
4.4.6	Control operacional	4.4.6	Control operacional	7.5.5	Control del producto no conforme
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	8.3	Medición, análisis y mejora (solo título)
4.5	Verificación (solo título)	4.5	Verificación (solo título)	8	Medición, análisis y mejora (solo título)
4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño	4.5.1	Seguimiento y medición	7.6	Control de equipos de seguimiento y medición (Medición, análisis y mejora)
				8.1	Generalidades
				8.2.3	Seguimientos y medición de los procesos
				8.2.4	Seguimiento y medición del producto
4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal y otros	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	8.4	Análisis de datos
				8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
4.5.3	Investigación de incidentes, no conformidades, acciones correctivas y preventivas	4.5.3	Investigación de incidentes	8.2.4	Seguimiento y medición de los productos
				4.5.3.1	Investigación de incidentes
4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	8.3	Control de producto no conforme
				8.4	Análisis de datos
				8.5.2	Acción correctiva
4.5.4	Control de registros	4.5.4	Control de registros	8.5.3	Acción preventiva
				4.2.4	Control de los registros
4.5.5	Auditoría interna	4.5.5	Auditoría interna	8.2.2	Auditoría interna
4.6	Revisión por la dirección	4.6	Revisión por la dirección	5.1	Compromiso de la dirección
				5.6	Revisión por la dirección (solo título)
				5.6.1	Generalidades
				5.6.2	Información de entrada para la revisión
				5.6.3	Resultados de la revisión
8.5.1	Mejora continua				

Fuente: Norma NTC OHSAS 18001

2.4 Software para administrar el sistema de gestión

Teniendo en cuenta que la Universidad requiere de una herramienta tecnológica para el desarrollo del Sistema de Gestión que permita centralizar, administrar y man-

tener toda la información de manera fácil rápida, se gestionó a finales del año 2011 la compra del software KAWAK, el cual se implementó durante el año 2012, realizando las capacitaciones correspondientes en la utilización de los siguientes módulos:



2.5 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad



Teniendo en cuenta el tamaño y naturaleza de la Universidad Militar Nueva Granada, se ha considerado conveniente consolidar en forma separada, un Manual de Calidad, un Manual de Procesos y un Manual de Procedimientos.

El documento fundamental del Sistema de Gestión de Calidad es el Manual de Calidad, en el cual se enuncia la política y objetivos de calidad, se describe el Sistema de Gestión de Calidad con su alcance y exclusiones, la relación de los procedimientos e instructivos documentados

y la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

El Manual de Procesos consolida las caracterizaciones de los procesos de la UMNG, relacionando los objetivos, actividades, responsables, indicadores de gestión y los otros mecanismos de seguimiento y medición.

El Manual de Procedimientos consolida los procedimientos e instructivos de la UMMG, relacionando el saber y el conocimiento de la Institución.

Los Planes de Calidad se utilizan en el proceso de extensión para planificar cada proyecto liderado por la división de Extensión y Negocios.

Los Registros evidencian el funcionamiento del sistema y la gestión que realiza la Universidad.

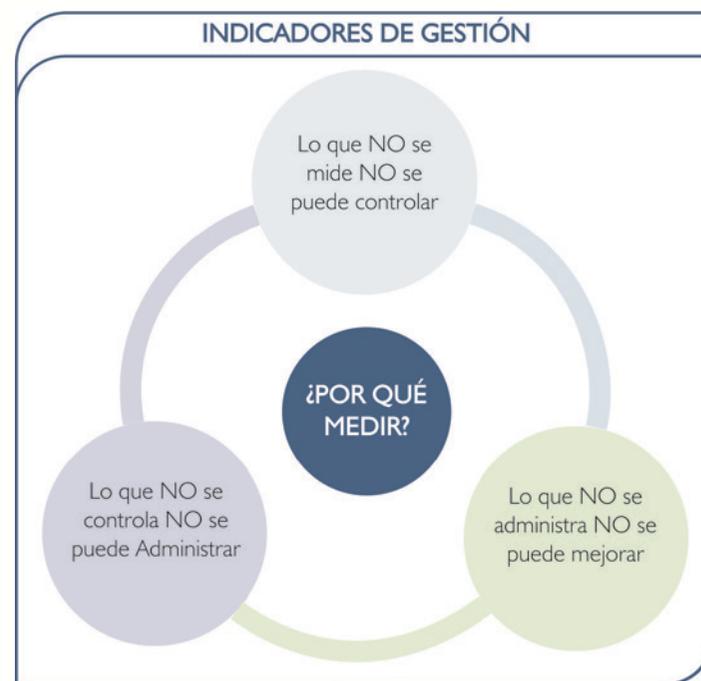
Al 2012 la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad es la siguiente:



La documentación del Sistema de Gestión de la Universidad Militar Nueva Granada se encuentra en el módulo de Gestión Documental de la herramienta tecnológica KAWAK.

2.6 Seguimiento y medición de los procesos

Los indicadores de gestión y otros métodos de seguimiento son los criterios y mecanismos determinados por la Universidad Militar Nueva Granada, para verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y medir la gestión realizada por los procesos, los cuales son diseñados y formulados por cada dueño de proceso.



El tipo y grado de seguimiento y medición se estableció así: cada uno de los procesos y unidades académicas del Sistema de Gestión de Calidad tiene definidos indicadores de eficacia, eficiencia o efectividad cuando sea pertinente. Algunos procesos tienen definidos otros métodos de seguimiento y medición, que permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos y metas propuestas y controlar su gestión.

La creación, alimentación de resultados y seguimiento de los indicadores del sistema de gestión de la Universidad Militar Nueva Granada se encuentra en el módulo de Indicadores de KAWAK.

Dependiendo de los niveles de evaluación y el análisis de los resultados de los indicadores de gestión, los dueños

de proceso identificaron las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora que se requerían tomar en el módulo de mejoramiento continuo de KAWAK.

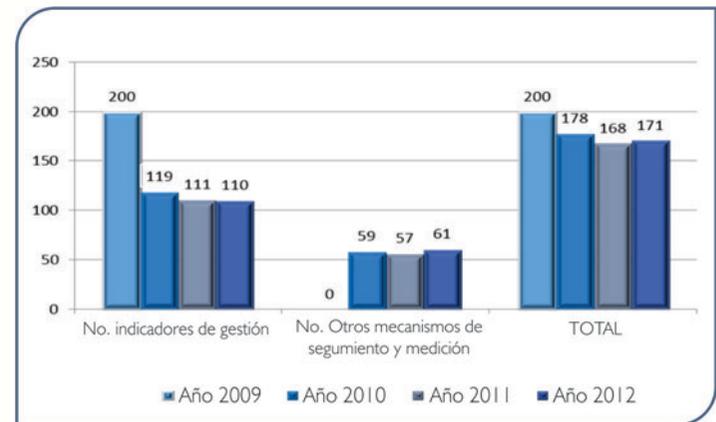
Los indicadores de gestión se revisan continuamente para verificar su pertinencia y el valor agregado en cada proceso.

	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
No. Indicadores de gestión	200	119	111	110
No. Otros mecanismos de seguimiento y medición	0	59	57	61
Total	200	178	168	171



Con el fin de garantizar la articulación con la Planeación Estratégica institucional se realiza la alineación de los indicadores de gestión y los otros mecanismos de

Tipo de indicador	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Porcentaje
Eficacia	87	84	73	66%
Eficiencia	14	14	23	21%
Afectividad	18	13	14	13%
TOTAL	119	111	110	100%



seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad con los factores, características e indicadores de gestión del modelo CNA para la Acreditación Institucional.

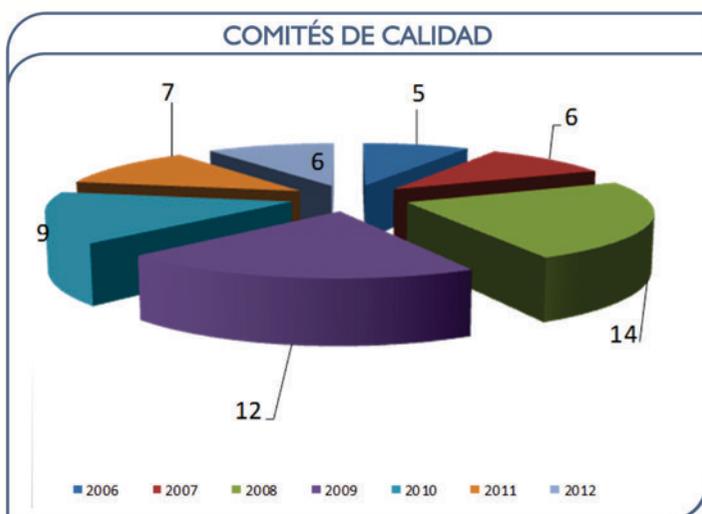
2.7 Comité de Calidad

El Comité de Calidad de la Universidad Militar Nueva Granada está conformado por un grupo interdisciplinario, que busca fortalecer la excelencia en todas las actividades y cultura de Calidad, como apoyo a la gestión administrativa, evaluación y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Por acto administrativo los integrantes del Comité de Calidad son:

1. Rector
2. Vicerrector General
3. Vicerrector Campus Nueva Granada
4. Vicerrector Administrativo
5. Vicerrector Académico
6. Vicerrector de Investigaciones
7. Jefe de la Oficina de Planeación
8. Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión
9. Jefe de Oficina de Autoevaluación y Acreditación Institucional
10. Jefe de Oficina de Protección al Patrimonio
11. Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
12. Decano de la Facultad de Ingeniería
13. Jefe de la División de Gestión de Calidad

Desde el año 2006 al 2012 se han realizado 59 reuniones de Comité de Calidad, así:



El Comité de Calidad establece y revisa la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando su armonización con la planeación estratégica de la Universidad, analiza y toma decisiones sobre los resultados de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, aprueba los cronogramas y programas de trabajo que garanticen el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, recibe informes de la Vicerrectoría General - División de Gestión de Calidad acerca del cumplimiento de las actividades propuestas, hace seguimiento a los procesos que han presentado no conformidades para garantizar la toma de acciones oportuna por parte de los dueños de proceso y toma decisiones que garanticen el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos y en los servicios ofrecidos por la Universidad.

Las actas de los comités de calidad, con sus correspondientes compromisos y conclusiones, se encuentran debidamente digitalizadas para consulta de toda la Comunidad Neogranadina en el módulo de actas e informes de KAWAK.

2.8 Revisión por las directivas al Sistema de Gestión de Calidad

Las directivas de la Universidad revisan el Sistema de Gestión de Calidad para verificar que el sistema se haya implementado, mantenido y mejorado de manera eficaz, eficiente, efectiva, conveniente y adecuada.

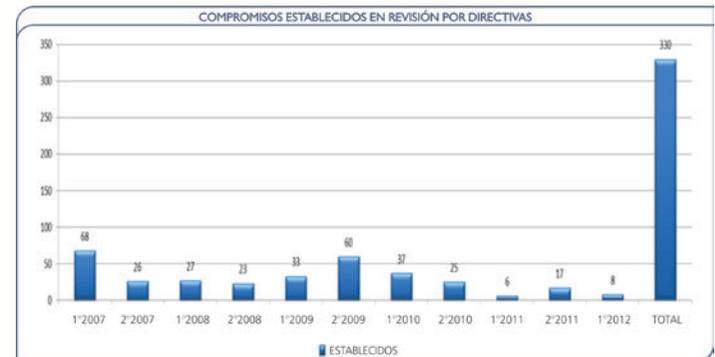


La revisión del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Militar Nueva Granada, se realiza mediante dos reuniones anuales de revisión por las Directivas para revisar la gestión de cada semestre en los procesos y unidades académicas.

Desde el año 2006 al 2012 se han realizado 14 jornadas de revisión por las Directivas al Sistema de Gestión de Calidad y se han generado 330 compromisos para mejorar la gestión de procesos y el servicio ofrecido a estudiantes y usuarios.

En la revisión por Directivas, se presenta y se analiza la gestión de cada proceso con la siguiente información:

Los resultados de auditorías internas de calidad, el seguimiento a política y objetivos de calidad, la retroalimentación de los estudiantes y usuarios, el desempeño de los procesos mediante indicadores de gestión, la situación del producto no conforme, el estado de las acciones co-



rectivas, preventivas y de mejora, la situación de quejas, reclamos y sugerencias, el estado de los compromisos generados en reuniones de revisión por las directivas anteriores, los problemas que han tenido los procesos para el desarrollo normal, con sus posibles soluciones, los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad, los recursos adicionales necesarios para cumplir los objetivos del proceso, las recomendaciones para me-

jorar el Sistema de Gestión de Calidad y los productos y servicios de la Universidad y la situación y revisión de los riesgos identificados en cada proceso.

Los resultados de la revisión así como las conclusiones, compromisos, decisiones y acciones a tomar, se registran en el acta de reuniones de revisión por las directivas, en la cual se especifican los compromisos para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora de los productos y servicios prestados por la UMNG, identificando los responsables, los recursos y los plazos de cumplimiento.

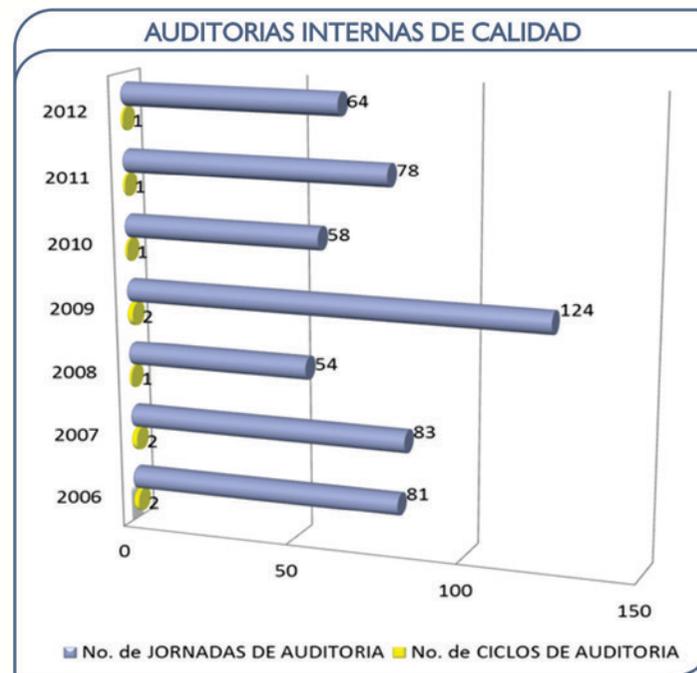
Permanentemente se realiza seguimiento a la ejecución de los compromisos establecidos en la Revisión por parte de las Directivas al Sistema de Gestión de Calidad.

La generación de los informes de revisión por directivas y el seguimiento de los compromisos establecidos en cada uno de los procesos se realizó en el módulo de actas e informes de KAWAK.

Las actas de las revisiones por parte de las directivas de la Universidad al Sistema de Gestión de Calidad con sus correspondientes compromisos y conclusiones se encuentran debidamente digitalizadas para consulta de toda la Comunidad Neogranadina.

2.9 Auditorías internas de calidad

Desde el año 2006 al 2012 la Universidad Militar Nueva Granada ha realizado 10 ciclos de auditoría y 542 jornadas de auditoría internas de calidad



La Universidad Militar Nueva Granada ejecuta el programa anual de auditorías interna de calidad en todos los procesos y en las Unidades Académicas.

El propósito de las auditorías internas de calidad es:

1. Realizar seguimiento, monitoreo y control sobre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas de calidad y con los requisitos establecidos por la Universidad.

3. Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad se haya implementado y se mantenga de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Para ejecutar las auditorías internas de calidad, la Universidad Militar Nueva Granada ha capacitado y actualizado al grupo de auditores internos de calidad, conformado con personal administrativo y docente de la Institución, para asegurar su competencia, atributos personales y aptitud para aplicar conocimientos y habilidades en el Sistema de Gestión de Calidad.

El programa anual de auditorías internas de calidad se elabora teniendo en cuenta el estado e importancia de

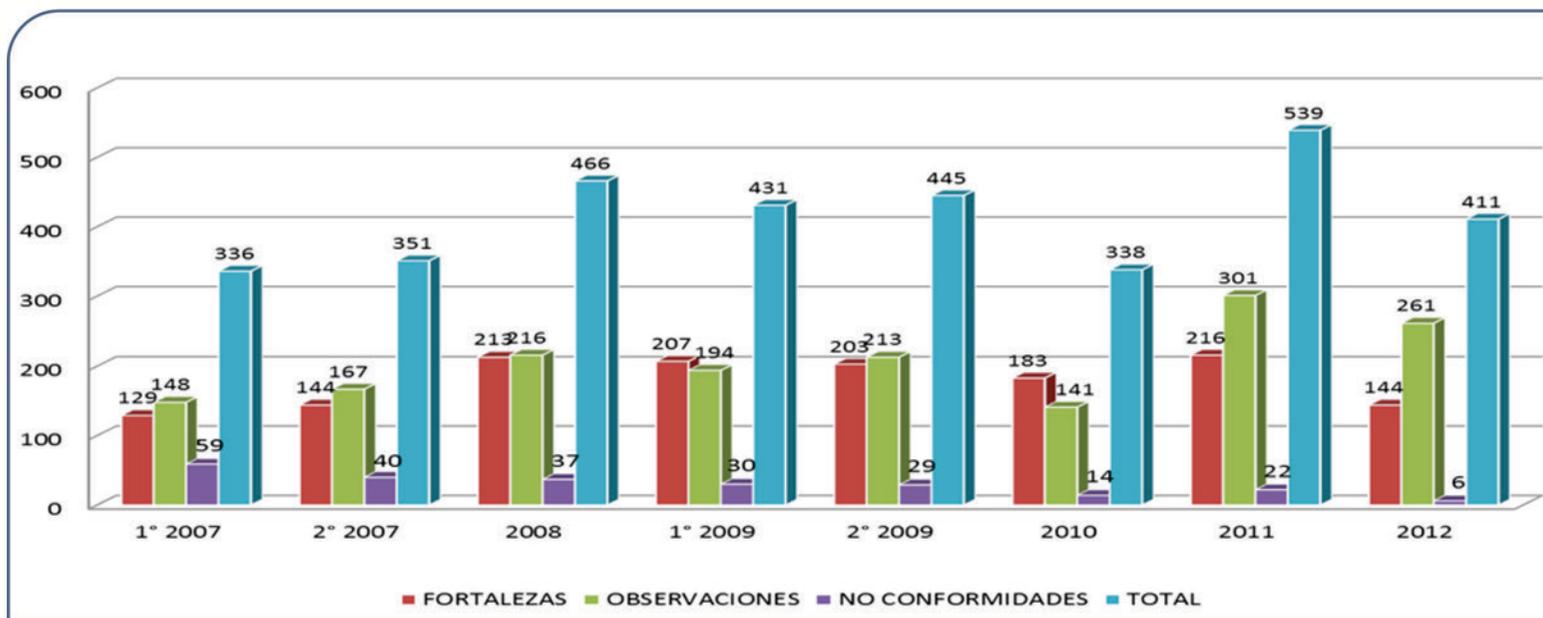
cada uno de los procesos, programando las jornadas de auditorías internas a realizar durante el año.

Al inicio del programa anual de auditorías internas de calidad, se realiza reunión con dueños de proceso y auditores internos de calidad para coordinar la ejecución de las auditorías internas.

Los itinerarios, listas de verificación e informes de auditoría se administran en el módulo de auditorías de KAWAK.

2.9.1 Hallazgos de las auditorías internas de calidad

2.9.1 HALLAZGOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD																
HALLAZGOS	1° CICLO 2007		2° CICLO 2007		CICLO 2008		1° CICLO 2009		2° CICLO 2009		1° CICLO 2010		AÑO 2011		AÑO 2012	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
FORTALEZAS (Meta 2007 - 2012) 40% - 45%	129	38,39 %	144	41,03 %	213	45,71 %	207	48,03 %	203	45,62 %	183	54,14 %	216	40,07 %	144	34,95 %
OBSERVACIONES (Meta 2007 - 2012) 50% - 45%	148	44,05 %	167	47,58 %	216	46,35 %	194	45,01 %	213	47,87 %	141	41,72 %	301	55,88 %	261	63,50 %
NO CONFORMIDADES (Meta 2007 - 2012) 10% - 10%	59	17,56 %	40	11,40 %	37	7,94 %	30	6,96 %	29	6,52 %	14	4,14 %	122	4,08 %	6	1,46 %
TOTAL	336	100 %	351	100 %	466	100 %	431	100 %	445	100 %	338	100 %	539	100 %	411	100 %

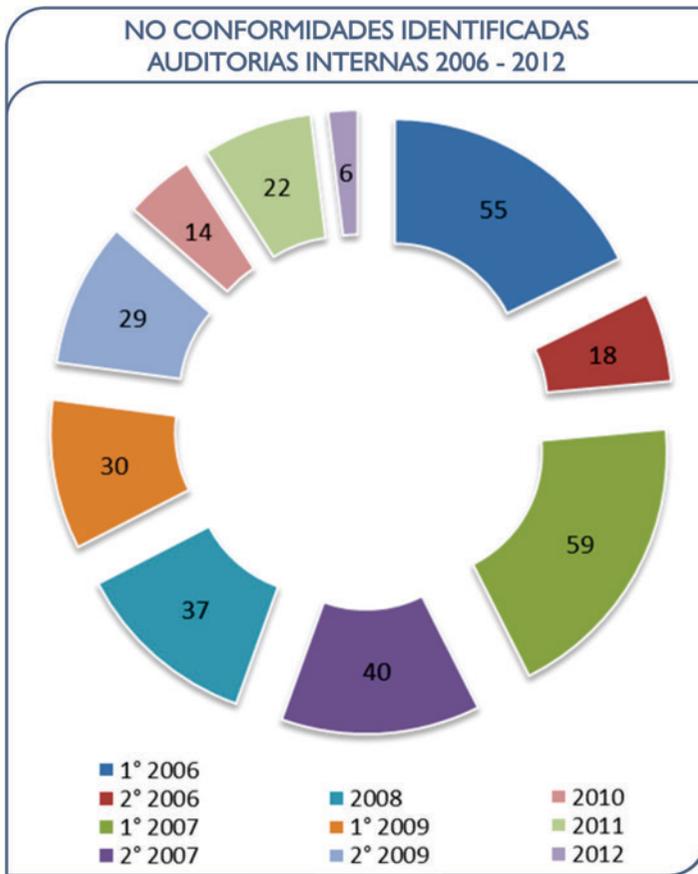


Producto de las auditorías internas de calidad, el equipo auditor plasma en el informe de auditoría los hallazgos encontrados, que son el resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, al compararla con los criterios de la auditoría.

Los hallazgos de auditoría se clasifican en fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades. Las no conformidades son el incumplimiento de un requisito ya sea de las normas de calidad, legal, reglamentario, de la Universidad o de los usuarios.

Se evidencia que en la medida como se ha consolidado el Sistema de Gestión de Calidad, ha disminuido el número de no conformidades encontradas en los procesos de la Universidad en auditorías internas de calidad.

AÑO	TOTAL NO CONFORMIDADES
1° 2006	55
2° 2006	18
1° 2007	59
2° 2007	40
2008	37
1° 2009	30
2° 2009	29
2010	14
2011	22
2012	6
TOTAL	310



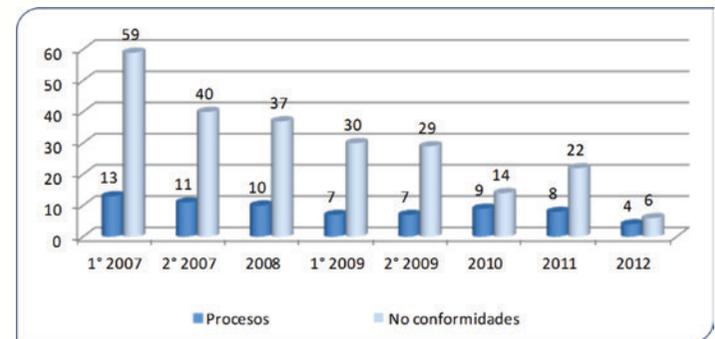
Desde el año 2006 al 2012 se han identificado 310 no conformidades en jornadas de auditoria interna, a las cuales se les realizó el correspondiente plan de mejoramiento para evitar que se vuelvan a presentar.

El Comité de calidad realiza seguimiento a las no conformidades identificadas en auditorías internas de calidad, en las cuales cada dueño de proceso presenta el análisis de causas, el plan de acción para su solución y la evidencia de cumplimiento de cada una de las actividades previstas.

2.9.2 Procesos con no conformidades de auditoría interna de calidad

Desde del año 2007, se observa una tendencia a disminuir el número de procesos con no conformidades identificadas en las auditorías internas de calidad.

Así mismo, aparece una tendencia a disminuir las no conformidades, que evidencia el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.



2.10 Auditorías externas ICONTEC Auditoria de certificación 2006



La Universidad Militar Nueva Granada recibió en diciembre del 2006 por parte de ICONTEC el certificado al Sistema de Gestión de Calidad luego de la evaluación en cuanto al cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001 y NTC GP 1000.

El certificado del Sistema de Gestión de Calidad tiene vigencia por tres años, pero cada año el ente certificador realiza auditorías de seguimiento para garantizar la conformidad en el servicio prestado por la Institución.

Auditoría de seguimiento 2010



Al interactuar en un mundo globalizado, el certificado al Sistema de Gestión de Calidad genera confianza en el sentido de evidenciar la capacidad de la Universidad para proporcionar servicios que satisfagan las expectativas de los ciudadanos, con base a la legalidad y a las normas jurídicas.

Auditoría de seguimiento 2011



ICONTEC realizó la auditoría de renovación al Sistema de Gestión de Calidad en noviembre de 2012 con la participación de auditores altamente calificados, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009.

Auditoría de renovación 2012



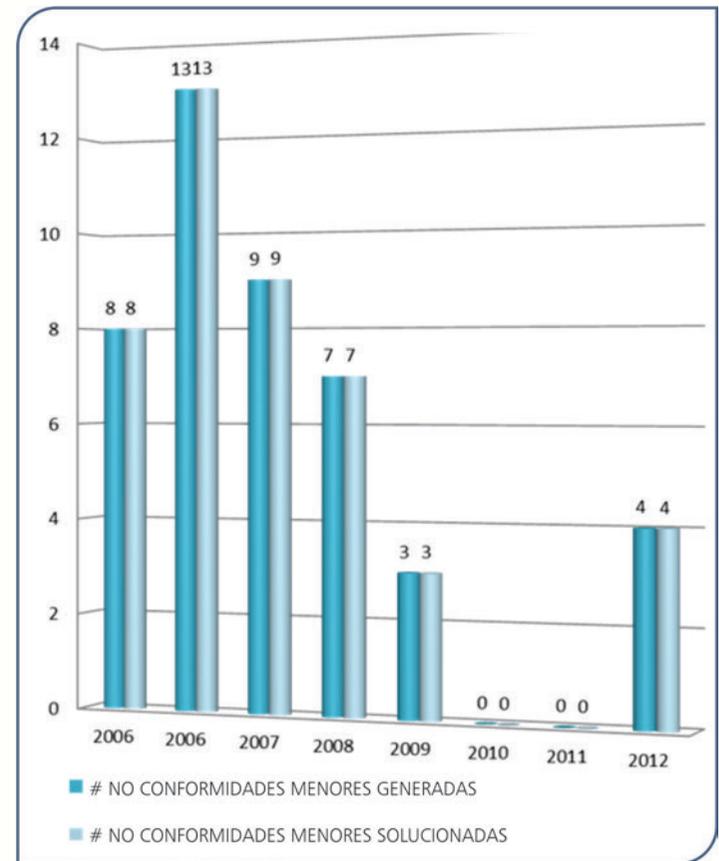
Los resultados de las auditorías externas significan que la Universidad Militar Nueva Granada, ha implementado adecuadamente un sistema de gestión de la calidad como garantía hacia sus estudiantes, usuarios y la sociedad en general, sobre el compromiso de la calidad de sus programas y servicios y evidencia la generación de una cultura institucional hacia la calidad y el mejoramiento continuo.

Desde la preauditoria realizada en el año 2006 hasta el año 2012, en auditoría externa se han identificado 44 no conformidades menores, la cuales se han solucionado mediante acción correctiva.

Cada no conformidad menor identificada ha sido solucionada con la participación de los responsables y la Comunidad Neogranadina.

En Comité de Calidad, se hace seguimiento a las no conformidades menores identificadas en las auditorías externas, en las cuales cada dueño responsable de proceso, presenta el análisis de causas, el plan de acción para su solución y la evidencia de cumplimiento de cada una de las actividades previstas.

A continuación se relacionan las no conformidades identificadas en Auditorías ICONTEC al Sistema de Gestión de Calidad:



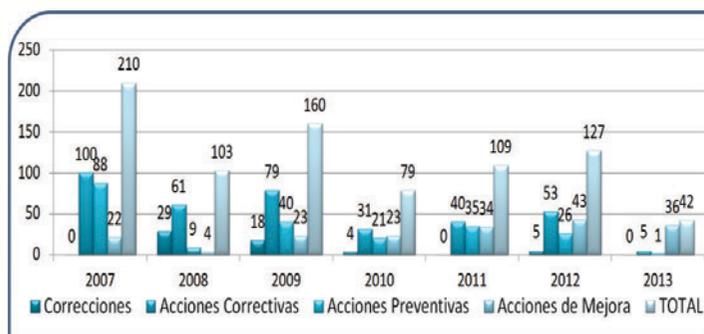
2.11 Mejoramiento continuo

La creación y seguimiento de acciones se realiza en el módulo de Mejoramiento Continuo de KAWAK.

Permanentemente se realiza seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora a los procesos de la UMNG pendientes por cerrar.

Como evidencia de la mejora que se realiza al interior de cada uno de los procesos de la Universidad, se han

realizado 830 planes de mejoramiento utilizando la herramienta del Sistema de Gestión de Calidad, a continuación se presentan las estadísticas de correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora tomadas por los dueños de proceso desde el año 2007 al 2012.



Cantidad de Acciones	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013 A 28 Feb	TOTAL
Correcciones	0	29	18	4	0	5	0	56
Acciones Correctivas	100	61	79	31	40	53	5	369
Acciones Preventivas	88	9	40	21	35	26	1	220
Acciones de Mejora	22	4	23	23	34	43	36	185
TOTAL	210	103	160	79	109	127	42	830

Analizando los resultados de las acciones tomadas, se evidencia un avance en la madurez del Sistema de Gestión de Calidad toda vez que se evidencia una disminución de las Correcciones, lo que representa el interés y compromiso de los dueños de procesos en buscar eliminar de raíz los hallazgos para que las situaciones indeseables no sean recurrentes, por lo que también se observa una disminución de las acciones correctivas.

Las acciones preventivas representan la proactividad de los dueños de procesos en identificar posibles problemas que puedan generar inconvenientes en su gestión.

Las acciones de mejora se han venido incrementado los que muestra no solamente el dinamismo de los procesos, sino también la búsqueda de una mejora continua.

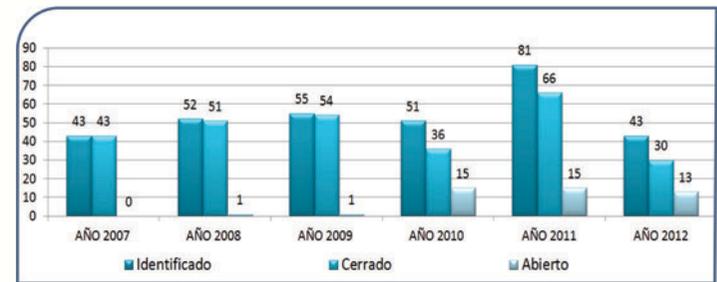
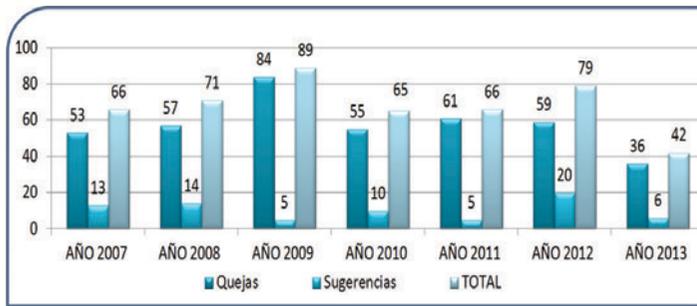
A los tres meses de cerradas las acciones generadas, se acompaña a los dueños de proceso en la realización del análisis de la efectividad, para verificar que las acciones tomadas hayan tenido impacto en la gestión de la Universidad.

Desde el año 2006 se presenta en la reunión de revisión por Directivas al Sistema de Gestión de Calidad, la relación de casos éxitos resueltos por la Universidad con la metodología de acciones correctivas, preventivas y de mejora, la cual esta publicada en la página de intranet para consulta de toda la comunidad.

2.12 Quejas

Dado el enfoque de la Universidad hacia la atención y satisfacción de sus estudiantes y usuarios en cuanto a los servicios que ofrece, se establece el procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias.

A partir de septiembre de 2012, la formulación y seguimiento de las Quejas recibidas, se realiza en el módulo de PQRS de KAWAK.



CANTIDAD DE ACCIONES	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
Quejas	53	57	84	55	61	59	36
Sugerencias	13	14	5	10	5	19	6
TOTAL	66	71	89	65	66	78	42

	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
Servicio No conforme Identificado	43	52	55	51	81	43
Servicio No conforme cerrado	43	52	55	36	66	30
Servicio No conforme abierto	0	0	0	15	15	13

2.13 Servicio no conforme

El seguimiento al producto y/o servicio no conforme es una herramienta de vital importancia para el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, teniendo en cuenta que permite la identificación de situaciones que pueden ser corregidas en pro de la mejor prestación del servicio ofrecido a los estudiantes y usuarios en general, antes de que los mismos reciban un producto y/o servicio que pueda posteriormente manifestarse en una queja o no conformidad.

La creación y seguimiento del producto y/o servicio no conforme se realiza en el módulo de producto no conforme de KAWAK.

2.14 Planes de formación



Con el propósito de actualizar y fortalecer las competencias de los dueños de proceso y auditores internos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, se han realizado capacitaciones con el apoyo de Instituciones especializadas:



Capacitaciones año 2009:

CAPACITACIONES AÑO 2009			
NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES	Nº CONVOCADOS	INSTITUCIÓN
Habilidades y competencias de auditores internos de calidad	Auditores internos	60	ICONTEC
Actualización de la Norma ISO 9001:2008	Dueños de proceso y auditores internos	90	ICONTEC
Indicadores de Gestión	Dueños de proceso y auditores internos	90	ICONTEC
Trámite de quejas, reclamos y sugerencias	Dueños de proceso y auditores internos	90	ICONTEC

Capacitaciones año 2010:

CAPACITACIONES AÑO 2010			
NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES	Nº CONVOCADOS	INSTITUCIÓN
Formación de auditores internos de calidad en las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009	Auditores internos	28	COTECNA
		20	COTECNA
Técnicas y habilidades de auditoría	Auditores internos	60	COTECNA
Indicadores de gestión	Dueños de proceso y auditores internos	90	COTECNA
Producto y/o servicio no conforme	Dueños de proceso y auditores internos	120	CONCALIDAD
Técnicas estadísticas para el análisis de datos y herramientas para la mejora	Dueños de proceso y auditores internos	120	COTECNA

Capacitaciones año 2011

CAPACITACIONES AÑO 2011			
NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES	Nº CONVOCADOS	INSTITUCIÓN
Técnicas de auditoría, según la norma 19011	Auditores internos	107	COTECNA
Interpretación de las normas ISO 14001 y OHSAS 18001	Dueños de proceso y auditores internos	120	COTECNA
Análisis de causas para la toma de acciones correctivas y preventivas	Dueños de proceso y auditores internos	120	COTECNA
Formación de auditores integrales en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001	Dueños de proceso y auditores internos	120	COTECNA

Capacitaciones año 2012

CAPACITACIONES AÑO 2012			
NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES	Nº CONVOCADOS	INSTITUCIÓN
Formación de Auditores en ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009	Auditores internos	28	SGS
Interpretación de las normas ISO 26000 en Responsabilidad Social	Dueños de proceso y auditores internos	98	SGS
Interpretación de las normas ISO 14001 y OHSAS 1801 en Gestión ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional	Dueños de proceso y auditores internos	101	SGS

2.15 Equipos de mejoramiento

Con el propósito de fomentar la iniciativa y la creatividad en los funcionarios que intervienen en los procesos, mediante el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias, para la formulación de proyectos que mejoren los productos y servicios ofrecidos, al igual que la gestión de los procesos, se han realizado las siguientes actividades para la conformación de equipos de mejoramiento:

- Elaboración de acto administrativo sobre la conformación de equipos de mejoramiento en la Universidad Militar Nueva Granada.
- Coordinación para la aprobación del presupuesto en el PDI para premiar las mejores iniciativas de los equipos de mejoramiento.
- Socialización del procedimiento de "Equipos de mejoramiento"
- Convocatoria para la creación de los equipos de mejoramiento, definiendo los lineamientos necesarios.
- Acompañamiento para la conformación de los equipos de mejoramiento en los procesos y/o Unidades académicas y en el diseño y estructuración de los proyectos de mejora formulados.
- Inscripción de los equipos de mejoramiento con sus proyectos de mejora.
- Acompañamiento a los equipos de mejoramiento inscritos.
- Seguimiento al plan de mejoramiento del proyecto y análisis de los resultados.

Equipos de mejoramientos 2011

EQUIPOS DE MEJORAMIENTOS 2011		
No.	INFORME PRESENTADO POR:	TEMA
1	Gema Acosta Jenny Garavito	Procedimiento para el tratamiento, aprovechamiento y reutilización de los residuos generados en el laboratorio de Química orgánica sede calle 100 y Cajicá
2	María Isabel Vergara María Marta Gama Jorge Herrera Basto Mario Mejía Pineda	Ahorro de energía Sede calle 100 UMNG
3	Nelly Barbosa María del Pilar Triana Martha Inés Rangel Aurora María Acosta Patricia Romero Brecha	La Biblioteca es tuya ven intégrate y participa
4	Gladys Bautista Faride Jiménez Daniel Hernández Fredy Agudelo Rocío Buitrago	Utilización de Gmail como herramienta de comunicación
5	Ana Sandoval Adriana Fernández C.	Proceso susceptible de Mejora: Docencia (Vicerrectoría Académica)
6	Martha Oviedo Cárdenas Diana Milena Alvarado Dayana Cantor Romero	La importancia de la comunicación generadora de ventaja competitiva en la UMNG
7	Ricardo Jiménez Cely Diego Páramo William Gómez Díaz	Mesa de Ayuda
8	Adrian Ricardo Gómez María Nubia Quevedo	Estudio de la percepción de los estudiantes a cerca de lo que lo identifica con la UMNG
9	Lina Soler Francineth Montaña Juan Carlos Gil Lisandro Hernández Gustavo Rodríguez	Reorganización Física del Archivo
10	Karol Reina Miguel Vega Dora Inés Pinilla Paula Colorado Ordoñez Adriana Sánchez	Trámite proceso para Paz y Salvo para Grado vía Web
11	Gloria Rivera Paula Andrea Taborda Viviana Rivera Edgar Lozada Marisol Panchá	Solicitud de Certificados por Web
41 FUNCIONARIOS TOTAL		

TOTAL INSCRITOS		
Docentes	8	20%
Administrativos	31	75%
Estudiantes	2	5%
TOTAL	41	100%

Equipos de mejoramiento 2012

EQUIPOS DE MEJORAMIENTOS 2012		
No.	CONFORMADO POR:	TEMA
1	Carolina Quintero Londoño Edwin Reyes	Elaboración del manual de Bioseguridad para la Facultad de Ciencias
2	Silvia Rubio Hernando Bonilla	El compostaje como una vía de tratamiento sostenible de los residuos orgánicos, que se producen en el Campus Nueva Granada - Cajicá
3	Laura Susana Silva	Mejoramiento del manejo de la bodega de agroinsumos de la Facultad de Ciencias Básicas del Campus Cajicá Nueva Granada
4	Jeimmy Marcela Rodríguez Nieto Mónica Paola Melo Díaz Laura Susana Silva Mejía	Unificación de las Categorías de talento humano, para los Auxiliares de Laboratorio y Campo de las Facultades de ingeniería, Medicina y Ciencias Básicas de la UMNG
5	Alexander Mayorga Luis Alfonso Montoya Adriana Mortigo Armando Bohórquez	Webinar como herramienta para la actualización de egresados en forma virtual
6	Jacqueline Villamil Janeth Téllez Dagoberto Tincaja	Integración presupuestal entre los sistemas GAEX y Finanzas Plus
7	Margarita Soto Reuto Rose Rojas Viviana Martínez Inés Albarracín	Consulta de los Documentos faltantes de los Estudiantes vía Web
8	Diana Caviedes Lina Soler Miguel Vega William Gómez	Certificados Académicos en Línea
9	Dora Inés Pinilla Jhonatan Zarta Diana Caviedes Adriana Sánchez Miguel León	Actualización Histórica
26 FUNCIONARIOS TOTAL		

TOTAL INSCRITOS		
Docentes	3	11,53%
Administrativos	22	85%
Estudiantes	1	3,84%
TOTAL	26	100%

Premiación a las mejores iniciativas de los equipos de mejoramiento



2.16 Factores clave de éxito en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad



La Universidad Militar Nueva Granada fue la primera Universidad pública en implementar el Sistema de Gestión de Calidad en todos sus procesos, con énfasis en las funciones sustantivas de la Institución.

Los factores clave de éxito que ha identificado la Institución en el proceso de implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad son:

- El compromiso y liderazgo de las Directivas de la Universidad.
- La participación activa de los funcionarios del área académica y administrativa.
- Tener definido el norte desde el comienzo. La planificación fue fundamental.
- La creación de un área dentro de la estructura orgánica, con funciones exclusivas para el Sistema de Gestión de Calidad.
- La provisión y asignación de los recursos necesarios.
- Apoyo a los dueños de proceso por parte de facilitadoras: estudiantes de ingeniería industrial.
- Coordinación y trabajo en equipo
- Alineación entre la planeación institucional y la planificación del Sistema de Gestión de Calidad y del MECI.
- La divulgación de toda la información del Sistema de Gestión de Calidad en KAWAK
- Las capacitaciones permanentes y personalizadas a cada funcionario de los procesos.
- Actividades lúdicas para aprender jugando, sobre temas del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.
- Exámenes de conocimientos a toda la comunidad neogranadina.

2.17 Experiencia en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Por solicitud de otras instituciones, la Universidad ha compartido su experiencia en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, tales como:

Año 2007

- Universidad Tecnológica del Chocó
- Universidad Nacional de Colombia

Año 2008

- INPAHU
- Instituto Técnico Central
- Escuela Superior de Guerra
- Encuentro de Universidades públicas sobre experiencias significativas en el diseño e implementación de MECI y NTC GP 1000
- Universidad del Tolima
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC)
- Caja de retiro de las FFMM

Año 2009

- Fiscalía General de la Nación
- Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
- Universidad del Valle
- Banco de la República

Año 2010

- Universidad del Rosario
- Universidad Jorge Tadeo Lozano
- Universidad Católica de Colombia
- Universidad de Cundinamarca

Año 2011

- Universidad de Caldas de Manizales
- Universidad Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid de Medellín

Año 2012

- Colegio Mayor de Cundinamarca
- Caja de retiro de las FFMM
- Universidad Católica de Honduras

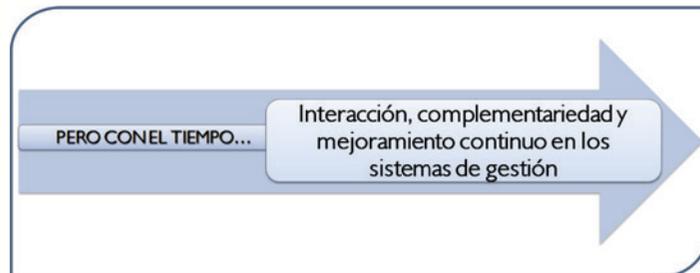
2.18 Desafíos en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad



Así como se han determinado factores clave de éxito, la Universidad también ha identificado algunas dificultades que se han presentado en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, tales como: resistencia al enfrentar lo desconocido, se entendía el Sistema

de Gestión de Calidad como una carga de trabajo y no como una herramienta de trabajo diario.

La dificultad más relevante al iniciar el proceso, fue la resistencia del área académica, debido a que sólo se visualizaba el Sistema de Gestión de Calidad en la parte administrativa, porque los programas académicos eran sometidos a procesos de autoevaluación y acreditación, pero en la medida en que se fue implementando el SGC y conociendo sus bondades y la complementariedad con el modelo de acreditación, esa resistencia se fue diluyendo, y a la fecha existe una buena participación activa en el Sistema de Gestión de Calidad tanto del área académica como del área administrativa.



Con el tiempo, se fue evidenciando que el proceso de certificación y el proceso de acreditación tenían elementos comunes y complementarios que orientan a la Institución en el mejoramiento continuo de su gestión.

2.19 Manifestación del cambio de cultura en la Universidad Militar Nueva Granada

LA CULTURA DE LA CALIDAD SE HA MANIFESTADO EN:

- o Compromiso de cada empleado con su trabajo.
- o Propósito de satisfacer las **necesidades** de nuestros estudiantes y usuarios.
- o Exigencia de las **auditorías internas** con el fin de identificar oportunidades para mejorar el servicio ofrecido.
- o Generación y documentación sistemática de **correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora.**
- o Cada funcionario tiene claro a qué **proceso** pertenece y cuáles son los **procedimientos** asociados con su proceso, lo cual **FACILITA** el **reentrenamiento** en cada dependencia.
- o Preocupación por atender en forma oportuna y eficaz, las **quejas, reclamos y sugerencias** que hacen nuestros usuarios sobre el servicio educativo ofrecido.
- o Toma de acciones a partir de las **encuestas de satisfacción** de los estudiantes.

2.20 Impacto de la implementación, certificación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad

El impacto se manifiesta en el incremento progresivo de las inscripciones de aspirantes para cursar el pregrado en la Institución desde el año 2006 al 2012.

2.20.1 Inscripción a programas académicos

IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN, CERTIFICACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD																					
INSCRIPCIÓN A PROGRAMAS ACADÉMICOS																					
PERIODO ACADÉMICO	AÑO 2006			AÑO 2007			AÑO 2008			AÑO 2009			AÑO 2010			AÑO 2011			AÑO 2012		
	I	II	TOTAL	I	II	TOTAL	I	II	TOTAL	I	II	TOTAL	I	II	TOTAL	I	II	TOTAL	I	II	TOTAL
PREGRADO	2.186	1.780	3.966	3.126	2.133	5.259	3.290	2.276	5.566	3.426	2.206	5.632	3700	2595	6295	4582	3253	7835	4619	3033	7652
POSGRADOS MÉDICOS			779			955			1.205			1.442			2016			2096	2117	0	2117
POSGRADOS NO MÉDICOS	588	365	953	566	463	1.029	615	573	1.162	576	728	1.304	744	1048	1792	873	916	1789	892	408	1300
MAESTRÍAS			38			27	23	45	68	144	101	245	147	75	222	231	97	328	286	151	437
PREGRADO A DISTANCIA	703	564	1.267	1028	662	1.690	1206	1296	2.502	1466	1714	3180	1204	1671	2875	655	1310	1065	1148	1545	2693
TOTAL			7003			8.960			10.503			11803			13200			14013			14199

2.20.2 Reconocimientos y premios nacionales e internacionales

Otra forma de evidenciar el impacto que ha tenido la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad son los siguientes reconocimientos nacionales e internacionales que ha recibido la Universidad Militar Nueva Granada por la gestión realizada.



Premio al mejor Sistema de Gestión de Calidad

El Ministerio de Educación Nacional con el propósito de fortalecer el proceso de aseguramiento de calidad, creó en el año 2010 el premio al mejor Sistema de Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior certificadas en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000.

El premio era aplicable a las 27 Instituciones de educación superior públicas que se encontraban certificadas en NTC GP 1000 en Colombia.

La UMNG recibió la comisión del MEN para la evaluación del SGC en noviembre de 2010 y evaluaron 14 componentes y verificaron 170 ítems del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

La Universidad Militar Nueva Granada, cumplió con el 98.92% de los requisitos establecidos en el protocolo de la evaluación y se calificó la madurez del Sistema de Gestión de Calidad como avanzado, ya que el sistema ha sido implementado de acuerdo a los requisitos de la norma, se han planteado actividades de mejoramiento y se han implementado totalmente.

En el marco de la noche de los mejores en educación 2010, el Rector de la Universidad Mayor General Eduardo Antonio Herrera Berbel, recibió del Presidente de la República y de la Ministra de Educación el premio al “Mejor Sistema de Gestión de Calidad 2010” en las instituciones públicas de educación superior.



BENEFICIOS DEL SGC			
Coherencia entre los sistemas de gestión	Mejoramiento estructura organizacional	Organización documentación	Evidencia de la capacidad para satisfacer a estudiantes y usuarios

2.21 Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Militar Nueva Granada

- Creación de una cultura de calidad y servicio.
 - Logro de la excelencia con el mejoramiento continuo.
- El Sistema de Gestión de Calidad ha proporcionado varios beneficios y mejoras específicas en el área académica, tales como:
- Mejorar la calidad en la gráfica de la gestión de la Institución
 - Diseño y desarrollo de programas académicos
 - Diseño y desarrollo de proyectos de investigación
 - Diseño y desarrollo de proyectos de extensión
 - Normalización del formato de plan de estudios
 - Normalización del formato de carga académica
 - Normalización del formato de Prestación del servicio docente
 - Normalización de Guías de prácticas de laboratorio.
 - Indicadores de gestión para todas las unidades académicas
 - Identificación, control y seguimiento del servicio no conforme
 - Seguimiento a las quejas académicas
 - Procedimiento de digitación y corrección de calificaciones
 - Formatos hojas de vida de equipos y programas de mantenimiento para los equipos de los laboratorios
 - Planes de calidad en el proceso de Extensión y Negocios
- Coherencia entre la planeación institucional y el Sistema de Gestión de Calidad.
 - Reflexión continua, sistemática y ordenada sobre lo que está haciendo la UMNG.
 - Estandarización y mejoramiento continuo en el desempeño de procesos y procedimientos.
 - En los procesos de la Universidad se evidencia organización en la documentación y en las actividades realizadas.
 - Confianza y credibilidad de la sociedad.
 - Reconocimiento nacional e internacional de la Institución.
 - Demostración de la capacidad que tiene la Universidad para proporcionar servicios que satisfagan las expectativas de los ciudadanos, con base en la legalidad y las normas jurídicas.
 - Integración de la comunidad académica y administrativa, de tal manera que no existan islas o dependencias ajenas al proceso global.

Una Universidad de Todos y para Todos

SGC

