

 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	MANUAL DE CALIDAD		CÓDIGO M-2000-001
			VERSIÓN 04
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA			
ELABORÓ Representante del S.G.C	APROBÓ Álvaro Pérez Roldán	REVISÓ Carlos Alberto Álvarez Vélez	
FECHA 04-MAY-2004	FECHA 11-NOV-2004	FECHA 11-NOV-2004	

CONTENIDO

1. **INTRODUCCIÓN**
 - 1.1 **Objeto**
 - 1.2 **Alcance**
 - 1.3 **Exclusiones**

2. **INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**
 - 2.1 **Reseña histórica**
 - 2.2 **Misión**
 - 2.3 **Visión**
 - 2.4 **Política de calidad**
 - 2.5 **Objetivos de calidad**
 - 2.6 **Estructura organizacional**
 - 2.7 **Organigrama de calidad**

3. **DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS**
 - 3.1 **Diagrama de procesos**
 - 3.2 **Modelo del S.G.C. basado en procesos**

4. **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**
 - 4.1 **Proceso de Gerencia Administrativa**
 - 4.2 **Gestión del recurso financiero, planeación del recurso financiero.**

- 4.3 [Gestión del recurso financiero, administración financiera.](#)
- 4.4 [Gestión del recurso financiero, evaluación financiera.](#)
- 4.5 [Diagrama de procesos para la gestión del recurso financiero.](#)
- 4.6 [Gestión del talento humano.](#)
- 4.7 [Gestión de la seguridad social.](#)
- 4.8 [Diagrama de procesos para la gestión de la seguridad social.](#)
- 4.9 [Adquisición y control de bienes y servicios.](#)
- 4.10 [Diagrama de procesos para la adquisición de bienes y servicios.](#)
- 4.11 [Gestión del diseño, mantenimiento y construcción de edificaciones y obras de urbanismo.](#)
- 4.12 [Diagrama de procesos para gestión del diseño, mantenimiento y construcción de edificaciones y obras de urbanismo.](#)
- 4.13 [Gestión de la seguridad a personas y bienes.](#)
- 4.14 [Diagrama de procesos para la gestión de la seguridad a personas y bienes.](#)

5. INTERACCION DE PROCESOS

- 5.1. [Interacción de procesos servicio de planeación financiera.](#)
- 5.2. [Interacción de procesos servicio de control administrativo del presupuesto anual.](#)
- 5.3. [Interacción de procesos servicio de gestión de ingresos.](#)
- 5.4. [Interacción de procesos servicio de ejecución de pago.](#)
- 5.5. [Interacción de procesos servicio de información financiera.](#)
- 5.6. [Interacción de procesos selección de personal.](#)
- 5.7. [Interacción de procesos vinculación de personal.](#)
- 5.8. [Interacción de procesos administración de la situación laboral.](#)
- 5.9. [Interacción de procesos trámite para el pago salarial.](#)
- 5.10. [Interacción de procesos trámite para el reconocimiento de prestaciones sociales.](#)
- 5.11. [Interacción de procesos servicio de inducción capacitación y entrenamiento.](#)
- 5.12. [Interacción de procesos servicio de administración y control de la información laboral.](#)

- 5.13. Interacción de procesos administración del sistema general de pensiones.
- 5.14. Interacción de procesos administración de servicios de salud.
- 5.15. Interacción de procesos prestación de servicios de salud ocupacional.
- 5.16. Interacción de procesos servicio de adquisición de bienes y/o servicios nacionales.
- 5.17. Interacción de procesos servicio de compra de bienes y suministros en el exterior.
- 5.18. Interacción de procesos servicio de control de bienes muebles e inmuebles.
- 5.19. Interacción de procesos servicio de aseguramiento de personas y bienes.
- 5.20. Interacción de procesos mantenimiento de instalaciones físicas y a redes y equipos.
- 5.21. Interacción de procesos restauración y construcción de edificios.
- 5.22. Interacción de procesos servicio de seguridad a personas y bienes contratado.
- 5.23. Interacción de procesos servicio de seguridad a personas y bienes.

6. GESTIÓN DE CALIDAD

- 6.1 Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETO:

El presente manual de calidad busca representar de forma clara y coherente la estructura de la Vicerrectoría Administrativa como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma y que de alguna forma apoyan fundamentalmente a las actividades académicas de docencia, investigación, extensión como razón de ser de la Universidad de Antioquia.

El Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.) de la Vicerrectoría Administrativa se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en la norma NTC-ISO 9001:2000 y una descripción de nuestro compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos se encuentra descrito en este manual.

El manual de calidad se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósito de la Vicerrectoría Administrativa.

1.2. ALCANCE

Descripción de la composición de los procesos definidos por la Vicerrectoría Administrativa como misionales dentro de su cadena de valor, su interacción y gestión para lograr la adecuada prestación de los servicios administrativos como apoyo al logro de la misión de la Universidad de Antioquia, a demás se describe la estructura de su Sistema de Gestión de Calidad.

1.3. EXCLUSIONES

Los siguientes numerales de la norma NTC-ISO 9001:2000 no aplican a la Vicerrectoría Administrativa:

Diseño y desarrollo (7.3 NTC-ISO 9001:2000)

La Vicerrectoría Administrativa no realiza diseños de nuevos servicios dadas las características de los mismos, únicamente ajusta los procesos y servicios existentes a las condiciones cambiantes de ley, en este sentido se apoya en los expuesto en los numerales 5.4 Planificación del S.G.C. y 7.1 Planificación de la realización del servicio del presente manual.

Sin embargo, en los proyectos de obras civiles que realiza el Departamento de Sostenimiento se aplica el proceso de diseño de instalaciones o remodelación de las existentes, con respecto a esto, es claro que no es la razón de ser de la Vicerrectoría Administrativa, la realización de proyectos arquitectónicos y por tanto no se incluye como el requisito de diseño y desarrollo que exige la norma NTC-ISO 9001:2000.

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. (7.5.2. NTC-ISO 9001:2000)

Los servicios ofrecidos por la Vicerrectoría Administrativa pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa de los procesos, por lo cual este requisito de la norma no aplica.

Propiedad del Usuario (7.5.4. NTC-ISO 9001:2000)

Este requisito solo aplica para el Departamento de Vigilancia ya que los documentos que dejan los visitantes para poder ingresar a la Universidad se consideran propiedad del usuario y se garantiza su identificación y control, adicional a esto se controlan los documentos, que por la pérdida del ficho entregado en la portería, deben dejar los usuarios en la oficina del Departamento mientras realizan el pago correspondiente para efectos de la reposición.

Para las demás Dependencias de la Vicerrectoría Administrativa no aplica ya que para prestar los diferentes servicios no se requiere bienes que sean propiedad de los usuarios de los mismos.

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición (7.6. NTC-ISO 9001:2000)

Este requisito solo aplica para el Departamento Seguridad Social ya que los equipos de seguimiento y medición son propiedad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) para el Programa de Salud y de la Administradora de Riesgos Profesionales (A.R.P) para el Programa de Riesgos Ocupacionales, las cuales suministran el servicio. Quienes a su vez (IPS y A.R.P), garantizan la confiabilidad de las mediciones y sus resultados.

La Administradora de Riesgos Profesionales debe presentar en sus informes de medición ambiental el equipo utilizado y la verificación realizada a los mismos. Al Laboratorio clínico y a la IPS se le solicita el cumplimiento de los requisitos esenciales en salud establecidos por la Ley.

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

La Universidad de Antioquia tiene por objeto la búsqueda, desarrollo y difusión del conocimiento en los campos de las humanidades, la ciencia, las artes, la filosofía, la técnica y la tecnología, mediante las actividades de investigación, de docencia y de extensión, realizadas en los programas de educación superior de pregrado y postgrado con metodologías presencial, semipresencial, abierta y a distancia, puestas al servicio de una concepción integral del hombre, es una institución estatal del orden departamental, que desarrolla el servicio público de la educación superior, creada por la Ley LXXI del 4 de diciembre de 1878 del estado soberano de Antioquia, organizada como un ente universitario autónomo con régimen especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional en lo atinente a las políticas y al planeación del sector educativo y al Sistema Nacional de ciencia y Tecnología.

Goza de personería jurídica, autonomía académica, administrativa, financiera y presupuestal, y gobierno, rentas y patrimonio propios e independientes; se rige por la Constitución Política, la Ley 30 de 1992, las demás disposiciones que le sean aplicables de acuerdo con su régimen especial, y las normas internas dictadas en ejercicio de su autonomía.

La Vicerrectoría Administrativa como una de las Dependencias de apoyo a la labor académica e investigativa, nace con el Acuerdo Superior 38 del 27 de septiembre de 1968, que contempla la primera reestructuración administrativa importante de la Universidad, motivada especialmente por la construcción y puesta en funcionamiento de la Ciudad Universitaria, lo cual originó un crecimiento notable en los aspectos comerciales, financieros, de personal, de sostenimiento y, en general, administrativos de la institución.

Por el citado Acuerdo se integran, como dependencias adscritas a la Dirección Administrativa - denominada Vicerrectoría Administrativa a partir del Acuerdo Superior 1 de 1994, Estatuto General -, los siguientes departamentos: de Finanzas - actual Departamento Financiero -, de Organización y Sistemas, Comercial, de Relaciones Laborales, y de Sostenimiento.

A partir de la estructura administrativa fijada en 1968, las modificaciones importantes en la Vicerrectoría Administrativa han sido: en 1975, el Departamento de Organización y Sistemas se adscribió a la Oficina de Planeación; y en 1987, se creó el Departamento de Vigilancia, el Departamento de Seguridad Social, fue creado mediante Acuerdo Superior 220 del 6 de mayo de 2002, como Dependencia adscrita a la Vicerrectoría Administrativa; Así queda definida la actual estructura administrativa.

Actualmente la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad de Antioquia ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) descrito en este Manual, el cual acorde con la normatividad de la Institución ha sido aprobado mediante la resolución Administrativa N° 641 por la Oficina de Planeación.

2.2. Misión

Moviliza la Universidad hacia la modernización administrativa mediante la habilitación del trabajo, la aplicación de la tecnología de la información y el desarrollo del talento humano del Servidor Público para contribuir a la productividad institucional.

2.3. Visión

Un Sistema Administrativo dinámico y proactivo que evoluciona día a día planteando mejores opciones gerenciales que consultan el desarrollo tecnológico y lo pone al servicio de la administración, mediante una gestión participativa en la cual el grupo directivo de la Vicerrectoría Administrativa propone y construye en equipo una estructura de apoyo matizada por el mejoramiento continuo y una previsión futurista.

2.4. POLÍTICA DE CALIDAD

La Vicerrectoría Administrativa de la Universidad de Antioquia, plantean el compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la siguiente Política de Calidad, la cual declara su propósito y asegura el cumplimiento de los requisitos del usuario y el mejoramiento continuo de sus procesos.

Política de Calidad de la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad de Antioquia:

“La Vicerrectoría Administrativa de la Universidad de Antioquia está conformada por los Departamentos Financiero, Relaciones Laborales, Seguridad Social, Comercial, Sostenimiento y Vigilancia, a través de los cuales garantiza la gestión del recurso financiero, del talento humano, de la seguridad social, la adquisición y control de bienes y servicios, el diseño, ejecución de proyectos y mantenimiento de la infraestructura física y la seguridad a personas y bienes.

Su fin primordial es la gestión, administración y protección de los recursos financieros, físicos y del talento humano, que facilitan el desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión en la Universidad; procura brindar la satisfacción a sus usuarios mediante la oportunidad, pertinencia y amabilidad en el suministro de información y en la prestación de sus servicios, el mejoramiento continuo en los procesos administrativos, el cumplimiento de los términos legales y la cualificación, capacitación y seguridad del personal”.

2.5. Objetivos de Calidad

La Vicerrectoría Administrativa de la Universidad de Antioquia plantea los siguientes objetivos de calidad soportados en la Política de Calidad establecida, con los cuales buscan implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C):

1. Gestionar y administrar eficientemente el recurso financiero de la Universidad de Antioquia, procurando dotar a todas las dependencias de este recurso en forma oportuna y racional para el desarrollo de sus actividades propias enmarcadas en el plan de desarrollo estratégico de la universidad. **Responsable: Departamento Financiero.**
2. Elaborar y presentar los estados e informes financieros y tributarios de la Universidad de Antioquia, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y procurando el mejoramiento continuo en el desarrollo de sus procesos, para suministrar información financiera, confiable y oportuna que revele razonablemente la situación financiera, económica y social de la institución. **Responsable: Departamento Financiero.**
3. Gestionar y administrar el talento humano de la Universidad de Antioquia procurando satisfacer a sus usuarios mediante la oportunidad en la prestación de sus servicios. **Responsable: Departamento Relaciones Laborales.**
4. Desarrollar acciones de inducción, capacitación, reinducción y formación necesarias para garantizar la idoneidad y competencia de los servidores públicos de la Universidad de Antioquia. **Responsable: Departamento Relaciones Laborales.**
5. Contribuir al desarrollo de la Seguridad Social integral en la Universidad de Antioquia con el fin de ofrecerle a la comunidad Universitaria servicios oportunos, pertinentes y amables en Salud, Pensiones y Riesgos Ocupacionales. **Responsable: Departamento Seguridad Social.**
6. Gestionar los requerimientos de las dependencias universitarias, en lo relacionado con la adquisición de bienes y servicios, control y aseguramiento de bienes y personas. Procurando brindar la satisfacción a sus usuarios mediante la oportunidad y pertinencia en los servicios. **Responsable: Departamento Comercial.**
7. Diseñar, desarrollar y ejecutar proyectos, planes y programas que garanticen el mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura física de la Universidad de Antioquia, respetando la preservación del patrimonio histórico, artístico y

cultural, contribuyendo a la protección de las zonas verdes, los parques y su biodiversidad.

Responsable: Departamento Sostenimiento.

8. Brindar de manera oportuna y eficaz la seguridad a todos los usuarios, bienes e instalaciones de la Universidad de Antioquia.

Responsable: Departamento Vigilancia.

6.1. Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000

Numerales NTC-ISO 9001:2000	Documentos Asociados	Observaciones	Registros Asociados
4. Sistema de Gestión de Calidad			
4.1 Requisitos generales	Manual de Calidad (M-2000-001)	La Vicerrectoría Administrativa de la Universidad de Antioquia ha recopilado toda la información referente al establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) en este manual, revelando en él nuestro compromiso con el mismo, el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 y el mejoramiento continuo, todo esto con un único fin "la satisfacción permanente de nuestros usuarios internos y externos".	
4.2 Requisitos de la documentación	Manual de Calidad (M-2000-001)	Los procedimientos requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2000 son emitidos a través del Representante de la Vicerrectoría Administrativa para el (S.G.C) y los procedimientos de la Vicerrectoría Administrativa, son emitidos a través de los Jefes de Dependencia.	Listado maestro de documentos (H-2000-001)
	Procedimiento para la elaboración de documentos (P-5200-001)		Listado documentos de Referencia (H-2000-002, H-2300-002, H-2100-001, H-2400-001, H-2500-001, H-2600-001, H-7503-001)
	Procedimiento Control de documentos (P-2000-001)	Da las pautas para realizar futuras modificaciones a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C), de forma tal que éstos se puedan acomodar a las condiciones cambiantes del medio Universitario o de la legislación.	Solicitud de modificación de documentos (H-2000-004), Listado de distribución de documentos (H-2000-003).
	Procedimiento Control de registros (P-2000-002)	Define los parámetros necesarios para el almacenamiento, acceso, conservación, protección y disposición de los mismos. Todos los registros generados de la aplicación de procedimientos para el (S.G.C), se deben controlar como lo indica este procedimiento.	Inventario de formatos tramitados con la imprenta (H-5200-001), Inventario de formatos internos (H-2000-029)
5. Responsabilidad de la dirección			
5.1 Compromiso de la dirección	Manual de Calidad (M-2000-001), Caracterización del proceso de Gerencia Administrativa	El compromiso del Vicerrector Administrativo se evidencia principalmente en: * La divulgación de la Política y Objetivos de Calidad. * Las revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C). * El cumplimiento de las leyes que a la Universidad le competen. * El mejoramiento continuo. * La disponibilidad de recursos con el fin de que el S.G.C implementado pueda satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos. * La aprobación y divulgación de los procedimientos requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2000.	Acta de Reunión (H-2000-006)
	Procedimiento de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Vicerrectoría Administrativa (P-2000-005)		

6.1. Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000

Numerales NTC-ISO 9001:2000	Documentos Asociados	Observaciones	Registros Asociados
5.2 Enfoque al cliente	Modelo de gestión de calidad basado en procesos, Caracterización de proceso de gerencia administrativa.	Por ser una entidad pública, la Universidad de Antioquia debe asegurar en primera instancia el cumplimiento de los requisitos legales que le aplican, y con base en éstos trazar políticas orientadas a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, a demás el Vicerrector Administrativo a través del Consejo Superior, Comité Rectoral y Consejo Académico entre otros, identifica y determina las necesidades generales de la Universidad de Antioquia respecto a los servicios ofrecidos.	
5.3 Política de calidad	Manual de Calidad (M-2000-001)	La Vicerrectoría Administrativa plantea el compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad a través de una Política de Calidad, la cual declara el propósito de la Vicerrectoría Administrativa y asegura el cumplimiento de los requisitos del usuario y el mejoramiento continuo de sus procesos.	
5.4 Planificación			
5.4.1 Objetivos de calidad	Manual de Calidad (M-2000-001)	La Vicerrectoría Administrativa plantea unos objetivos de calidad soportados en la Política de Calidad establecida, con los cuales buscan implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C).	
5.4.2 Planificación del S.G.C.	Procedimiento de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Vicerrectoría Administrativa (P-2000-005)	<p>El S.G.C está sujeto a futuras modificaciones debido principalmente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibles cambios en la norma NTC-ISO 9001:2000. - Cambios relacionados con la legislación que a la Universidad de Antioquia y por lo tanto a la Vicerrectoría Administrativa le competen. - Cambios en la normatividad al interior de la Universidad. - Posible inclusión de nuevas Dependencias o procesos a su cargo o modificación de las existentes. - La incorporación de nuevas tecnologías que puedan tener impacto en el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C). <p>Cuando se presente alguna de las situaciones anteriores, el Comité Administrativo define las estrategias y acciones que se deben aplicar. De esto se dejará constancia en el acta respectiva de la reunión.</p>	Acta de Reunión (H-2000-006)
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	Manual de Calidad (M-2000-001), Carta Organizacional, Organigrama de Calidad	Responsabilidades y autoridades definidas ante el sistema de gestión de calidad.	
		Manual de funciones y competencias	

6.1. Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000

Numerales NTC-ISO 9001:2000	Documentos Asociados	Observaciones	Registros Asociados
5.5.2 Representante de la Dirección	Manual de Calidad (M-2000-001), Organigrama de Calidad	El Vicerrector Administrativo ha designado al Asistente de la Vicerrectoría Administrativa como su Representante para el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C); cumpliendo las responsabilidades mencionadas en el Manual de Calidad y que para efectos propios de las actividades del S.G.C. tiene dependencia directa del Vicerrector Administrativo.	
5.5.3 Comunicación interna	Manual de Calidad (M-2000-001) Sistema de comunicación	La Vicerrectoría Administrativa dispone de la infraestructura de comunicación (E-mail, Internet e Intranet, fax, teléfono, radio teléfono, celulares, cartelera informativas, entre otros), necesaria para asegurar la eficacia del Sistema de Comunicación. Los medios de comunicación más utilizados son: Las reuniones de trabajo y los Comités de Calidad, además de cartas, resoluciones, comunicados y circulares generadas por la Rectoría, el Vicerrector Administrativo o por los Jefes de Departamento o Sección de la Vicerrectoría Administrativa.	
5.6 Revisión por la dirección	Procedimiento de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Vicerrectoría Administrativa (P-2000-005)	Cada Dependencia de la Vicerrectoría Administrativa realiza una revisión anual de sus procesos frente al Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) previa a la revisión del S.G.C de la Vicerrectoría Administrativa.	Acta de Reunión (H-2000-006)
6. Gestión de los recursos			
6.1 Provisión de recursos	Manual de Calidad (M-2000-001), Caracterización del proceso de Gerencia Administrativa	La provisión de recursos esta supeditada a la reglamentación y políticas institucionales, que para tal fin, se definan por parte de la Rectoría o instancias autorizadas por la Universidad. El Vicerrector Administrativo debe proporcionar en cantidad y oportunidad de acuerdo con la disponibilidad presupuestal los recursos técnicos, financieros y del talento humano necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C).	
6.2 Recursos humanos			
6.2.1 Generalidades	Manual de Calidad (M-2000-001), Caracterización del proceso de Gestión del talento humano	El Vicerrector Administrativo y su Comité Administrativo (Jefes de Departamento y Sección) identifican las necesidades de talento humano en la Vicerrectoría Administrativa, por medio del análisis de las actividades de las diferentes Dependencias, de las nuevas necesidades del servicio, la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para desarrollar las labores necesarias, de forma tal que su vinculación se refleje en un mejor servicio para los usuarios, aportando de manera eficiente al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C). El Departamento de Organización y Sistemas adscrito a la Oficina de Planeación de la Universidad de Antioquia a través del Manual de Funciones identifica los perfiles oficiales donde se describe educación y experiencia que deben tener los Servidores Públicos para desempeñarse en un puesto de trabajo determinado	

6.1. Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000

Numerales NTC-ISO 9001:2000	Documentos Asociados	Observaciones	Registros Asociados
	Procedimiento para selección de personal por encargo, traslado, provisional, supernumerario o de libre nombramiento y remoción (P-2400-014)		(Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001) Capítulo 04 Registros.
	Procedimiento para selección de Docentes visitantes, ocasionales y ad-honorem (P-2400-015)		
	Procedimiento de selección de personal no docente por carrera administrativa (concurso) (P-2400-013)		
	Procedimiento para análisis de necesidades y ejecución de programas de capacitación para el personal de la universidad de antioquia (P-2400-006)		
	Procedimiento para solicitudes de cofinanciación al fondo patrimonial de capacitación (P-2400-007)		Solicitud de cofinanciación (H-2400-002), Acta de comité de cofinanciación, Solicitud de pago (H-2400-024)
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	Procedimiento para análisis de necesidades y ejecución de programas de capacitación para el personal de la universidad de antioquia (P-2400-006), Caracterización del proceso de Gestión del talento humano.	El Proceso de Desarrollo del Talento Humano del Departamento de Relaciones Laborales, conjuntamente con las Dependencias académicas y administrativas de la Universidad de Antioquia, identifican las necesidades de formación y actualización de los Servidores Públicos con el fin de mantener su idoneidad en el desarrollo de las actividades que afectan directamente la calidad de su trabajo y por ende la del Sistema. El Proceso de Situaciones Administrativas del Departamento de Relaciones Laborales de la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad de Antioquia a través de las evaluaciones del desempeño del personal que se realiza anualmente con un seguimiento semestral, determina la competencia de los Servidores Públicos en los diferentes puestos de trabajo de forma tal que la calidad de nuestros servicios esté acorde con los estándares de calidad de la Vicerrectoría Administrativa. Esto conforme a la ley 443 de 1998.	
	Procedimiento para solicitudes de cofinanciación al fondo patrimonial de capacitación (P-2400-007)		Solicitud de cofinanciación (H-2400-002), Acta de comité de cofinanciación, Solicitud de pago (H-2400-024)
	Instructivo para la retroalimentación de la gestión de los servidores públicos de la Universidad de Antioquia (I-2400-001)		Concertación de objetivos (H-2400-027), Seguimiento a la concertación de objetivos (H-2400-028), Valoración de la gestión (H-2400-029)

6.1. Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000

Numerales NTC-ISO 9001:2000	Documentos Asociados	Observaciones	Registros Asociados
6.3 Infraestructura	Procedimiento para mantenimiento general (P-2500-004)	El Proceso de Gestión del diseño, ejecución de proyectos y mantenimiento de la infraestructura física del Departamento de Sostentamiento, suministra los servicios de Mantenimiento general de la infraestructura física y de Diseño y ejecución de proyectos de infraestructura física; los cuales apoyan los procesos de las Dependencias de la Vicerrectoría Administrativa en la prestación de sus servicios.	Solicitud de reparaciones y trabajos (F-2500-008), Entregas del depósito (F-2500-009), Relación de salida (F-2320-024).
	Procedimiento para el mantenimiento del transporte (P-2500-005)		Solicitud de reparaciones y trabajos (F-2500-008)
	Procedimiento de limpieza personal fijo (P-2500-006)		Control de llaves (H-2500-005), Estándar de insumos de limpieza (H-2500-002)
	Procedimiento para limpieza y jardinería personal contratado (P-2500-007)		Solicitud de reparaciones y trabajos (F-2500-008)
	Procedimiento mantenimiento de redes y equipos (P-2510-001)		Solicitud de reparaciones y trabajos (F-2500-008), Entregas del depósito (F-2500-009), Relación de salida (F-2320-024).
6.4 Ambiente de trabajo	Procedimientos Programa de Riesgos Ocupacionales (Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001))	El Proceso de Gestión de la Seguridad Social, suministra los servicios de informes técnicos ocupacionales tales como, panoramas de factores de riesgo, inspecciones de seguridad, evaluaciones de puestos de trabajo e informes específicos de control de riesgos (ergonómicos y de sillas, fichas toxicológicas y recomendaciones para proyectos de reformas físicas, entre otros), a su vez brinda capacitación en temas específicos de salud ocupacional, evaluaciones medicas ocupacionales y vigilancia epidemiológica en salud ocupacional, los cuales apoyan los procesos de las Dependencias de la Vicerrectoría Administrativa en la prestación de sus servicios y contribuyen al mejoramiento de las condiciones de trabajo.	(Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001) Capítulo 04 Registros.
7. Realización del producto			
7.1 Planificación de la realización del servicio	Manual de Calidad (M-2000-001), Caracterización del proceso de Gerencia Administrativa	El contenido de este Manual, los procedimientos documentados requeridos por la norma NTC - ISO 9001:2000 y los procedimientos necesarios para la prestación del servicio, dan cumplimiento a los requisitos que establece este numeral.	
	Procedimiento de control de servicio no conforme (P-2000-003)		Guía para el control de servicios No conformes (H-2000-008)
7.2 Procesos relacionados con el cliente			
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	Procedimientos documentados Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001)	La Universidad de Antioquia es una Institución pública que ciñe su actuar fundamentalmente en la legislación que le aplica, esto de alguna manera afecta los requisitos especificados por el usuario, los cuales deben estar acorde a dicha normatividad.	Listado documentos de Referencia (H-2000-002, H-2300-002, H-2100-001, H-2400-001, H-2500-001, H-2600-001, H-7503-001)

6.1. Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000

Numerales NTC-ISO 9001:2000	Documentos Asociados	Observaciones	Registros Asociados
7.2.2 Revisión de los requisitos	Procedimiento de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Vicerrectoría Administrativa (P-2000-005)	El Vicerrector Administrativo evalúa en las reuniones periódicas (Semanales) de Comité Administrativo aquellos casos en los que los requisitos del servicio se vean afectados por nuevas leyes, modificación de las existentes, reglamentación emanada a través del Consejo Superior, Comité Rectoral y Consejo Académico o por acuerdos establecidos con los usuarios ó por las necesidades de los mismos, de acuerdo a esto se establecen responsables y plazos para estudiar en detalle los nuevos requisitos del servicio y la manera como se adaptaran a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C).	Acta de comité (H-2000-006)
7.2.3 Comunicación con el cliente	Sistema de comunicación	La Vicerrectoría Administrativa recibe las solicitudes, sugerencias, reclamos e inquietudes de sus usuarios a través de diferentes medios de comunicación como son: El contacto directo con los mismos, por medio de reuniones previamente planeadas, cartas, llamadas telefónicas, vía fax, página Web, correo electrónico, formatos de quejas, reclamos y sugerencias, entre otros.	
	Procedimiento para el trámite de quejas, reclamos y sugerencias (P-2000-008)		Formato para quejas, reclamos y sugerencias (H-2000-024)
	Directorio de servidores públicos (H-2000-026)		
7.3 Diseño y desarrollo	EXCLUSIÓN	La Vicerrectoría Administrativa no realiza diseños de nuevos servicios dadas las características de los mismos, únicamente ajusta los procesos y servicios existentes a las condiciones cambiantes de ley. Sin embargo, en los proyectos de obras civiles que realiza el Departamento de Sostentamiento se aplica el proceso de diseño de instalaciones o remodelación de las existentes, con respecto a esto, es claro que no es la razón de ser de la Vicerrectoría Administrativa, la realización de proyectos arquitectónicos y por tanto no se incluye como el requisito de diseño y desarrollo que exige la norma NTC-ISO 9001:2000.	
7.4 Compras			
7.4.1 Proceso de compras	Procedimiento para la Selección de Contratistas en casos de Oferta Pública, (P-1030-003)	El Departamento Comercial, gestiona el servicio de adquisición y control de bienes y servicios nacionales y en el exterior; entre otros, los cuales apoyan los procesos de las Dependencias de la Vicerrectoría Administrativa en lo relacionado con las compras. Cuando se trata de la contratación de servicios, estos se realizan acorde con lo descrito en los procedimientos de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Universidad de Antioquia. Para llevar a cabo el proceso de compras se utiliza un Software desarrollado por el Departamento de Organización y Sistemas de la Universidad llamado SICOMER y que puede ser utilizado en línea a través de la red institucional.	Ver Procedimiento para la Selección de Contratistas en casos de Oferta Pública, (P-1030-003) Capítulo 04. Registros

6.1. Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000

Numerales NTC-ISO 9001:2000	Documentos Asociados	Observaciones	Registros Asociados
	Procedimiento para la Elaboración y Legalización de Contratos, (P-1030-001) Procedimientos Departamento comercial (Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001))	El proceso de selección de contratistas de bienes y servicios se rige por el Estatuto General de Contratación, Acuerdo Superior 095 del 21 de octubre de 1996 y según lo descrito en los procedimientos de la Oficina de Asesoría Jurídica	Ver procedimiento Elaboración y Legalización de Contratos, (P-1030-001) Capítulo 04. Registros (Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001), Capítulo 04. Registros
7.4.2 Información de las compras	Procedimientos Departamento comercial (Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001))	Cada Dependencia define los requisitos de los productos o servicios a comprar que afectan la calidad de la prestación de su servicio, ya sea cuando son compras a través del SICOMER o los estipulados en los pliegos de condiciones.	Procedimientos Departamento comercial - Registros (Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001))
7.4.3 Verificación de los productos comprados	Procedimiento para la Evaluación de Proveedores de la Universidad de Antioquia, (P-2300-006) Procedimiento para la Interventoría de Contratos, (P-1030-002),	Cada Dependencia es responsable de verificar la conformidad de los suministros una vez comprados, los criterios para esta verificación son el cumplimiento de las cantidades solicitadas y de las especificaciones acordadas (Marca, referencia, parámetros de calidad y especificaciones técnicas, entre otros).	COMP9178 Calificación mensual de proveedores, COMP9179 Calificación anual de proveedores, COMP9180 Seguimiento Calificación mensual de proveedores, COMP9181 Calificación anual de proveedores, COMP9182 Seguimiento de proveedores, Contrato, Acta de inicio, Acta de seguimiento, libro de seguimiento de obra o bitácora, Acta de suspensión, Acta de terminación de contrato, Acta de prórroga o adición, Acta de liquidación.
7.5 Prestación del servicio			
7.5.1 Control de la prestación del servicio	Procedimiento de Control de Servicio No Conforme, (P-2000-003)	Las Dependencias de la Vicerrectoría Administrativa planifican la prestación del servicio tal y como lo describen el Manual de calidad, mediante los Diagramas de Procesos, los cuales se controlan mediante el cumplimiento de los procedimientos e instructivos que contienen la información que describen las características del servicio.	Guía para el control de servicios No conformes (H-2000-008)
7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio	EXCLUSIÓN		
7.5.3 Identificación y trazabilidad	Procedimiento de Control de Registros, (P-2000-002)	Debido a que un componente importante de los servicios que prestan las Dependencias de la Vicerrectoría Administrativa es intangible, la trazabilidad se realiza sobre el componente tangible que son los registros y demás documentos asociados a través de los cuales es posible hacer la trazabilidad a la historia del servicio desde la solicitud, hasta el cierre del mismo.	(Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001))
7.5.4 Propiedad del usuario	Procedimientos Departamento Vigilancia (Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001))	Este requisito solo aplica para el Departamento de Vigilancia, para las demás Dependencias de la Vicerrectoría Administrativa no aplica ya que para prestar los diferentes servicios no se requiere custodiar bienes que sean propiedad de los usuarios.	Relación de documentos dejados en porterías (H-2600-008), Relación de documentos dejados en la oficina por pérdida de ficho (H-2600-009).

6.1. Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000

Numerales NTC-ISO 9001:2000	Documentos Asociados	Observaciones	Registros Asociados
7.5.5 Preservación del servicio	Procedimiento de Control de Registros, (P-2000-002)	Las disposiciones definidas para la adecuada identificación, almacenamiento y protección de los documentos y registros generados en la prestación del servicio es la forma para preservar la prestación del servicio en todas sus etapas.	(Ver Listado maestro de documentos (H-2000-001))
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	EXCLUSIÓN		

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades	Procedimiento de control de servicio no conforme (P-2000-003)	<p>Para el análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) se cuenta con estrategias tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la dirección del S.G.C de manera periódica. - Auditorías internas de la calidad. - Análisis de quejas y reclamos de los usuarios. - Encuestas de satisfacción de usuarios. - Propuestas de mejoramiento al interior de la Vicerrectoría Administrativa. - Control del Servicio no conforme. - Aplicación de acciones correctivas y preventivas. - Análisis de datos obtenidos de los indicadores de Gestión. 	Guía para el control de servicios No conformes (H-2000-008)
	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (P-2000-004)		Informe acciones correctivas, preventivas o de mejora (H-2000-007), Listado maestro de acciones correctivas y preventivas (H-2000-009)
	Procedimiento de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Vicerrectoría Administrativa (P-2000-005)		Acta de Reunión (H-2000-006)
	Procedimiento de auditorías internas de calidad (P-2000-006)		Programación del ciclo de auditorías internas de calidad, Plan de auditorías internas de calidad (H-2000-010), Lista de verificación auditorías internas de calidad (H-2000-012), Formato de seguimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora (H-2000-008), Informe de auditoría interna de calidad (H-2000-011)

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción de usuarios	Instructivo para la implementación, evaluación y seguimiento de las encuestas de calificación de servicios (I-2000-003)	La Vicerrectoría Administrativa mide periódicamente el cumplimiento de los requisitos del usuario por medio de encuestas de Calificación y Evaluación del Servicio, formatos de quejas, reclamos y sugerencias, reuniones de Comité Administrativo, que dependiendo de su impacto y frecuencia pueden ser evaluadas y tratadas por medio de los Procedimientos de Control de Servicio No Conforme, (P-2000-003) y de Acciones Correctivas y Preventivas, (P-2000-004), además se utilizarán los mecanismos que las dependencias consideren adecuados para la medición de la satisfacción de sus usuarios	Calificación y evaluación de servicios (H-2000-031), evaluación y seguimiento a encuestas de calificación de servicios, Informe de resultados calificación de servicios.
--------------------------------	---	--	--

6.1. Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000

Numerales NTC-ISO 9001:2000	Documentos Asociados	Observaciones	Registros Asociados
	Procedimiento para el trámite de quejas, reclamos y sugerencias (P-2000-008)		Formato para quejas, reclamos y sugerencias (H-2000-024)
8.2.2 Auditorías Internas	Procedimiento de auditorías internas de calidad (P-2000-006)	Se describen los pasos a seguir en la programación, planeación, ejecución y documentación de las auditorías internas de calidad.	Programación del ciclo de auditorías internas de calidad, Plan de auditorías internas de calidad (H-2000-010), Lista de verificación auditorías internas de calidad (H-2000-012), Formato de seguimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora (H-2000-008), Informe de auditoría interna de calidad (H-2000-011)
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		Se han definido los Indicadores de Control de Procesos, por medio de los cuales medirán la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C).	Sistema de gestión y evaluación de resultados SIGER, Ficha técnica indicadores de gestión (H-2000-027)
8.2.4 Seguimiento y medición del servicios	Instructivo para la implementación, evaluación y seguimiento de las encuestas de calificación de servicios (I-2000-003)	A demás se han definido indicadores de Gestión por medio de los cuales medirán el cumplimiento de los requisitos asociados al servicio, cuando esto sea apropiado.	Calificación y evaluación de servicios (H-2000-031), evaluación y seguimiento a encuestas de calificación de servicios, Informe de resultados calificación de servicios.
8.3 Control del servicio conforme	Procedimiento de Control de Servicio No Conforme, (P-2000-003)	En este procedimiento se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme. Los Jefes de Dependencia son responsables de verificar que las acciones definidas previamente, se apliquen oportunamente y eliminen la no conformidad.	Guía para el control de servicios No conformes (H-2000-008)
8.4 Análisis de Datos		El insumo principal para realizar el análisis de datos se obtiene de: - La Satisfacción del usuario, (Con el análisis de los resultados de los indicadores de satisfacción del usuario). - La conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C). - Los procesos y el servicio, (Con el análisis de los resultados de los indicadores de control del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) y los indicadores de control del proceso). - La evaluación de los proveedores.	Sistema de gestión y evaluación de resultados SIGER.
8.5 Mejora			
8.5.1 Mejora continua	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (P-2000-004)	Incluye en su política de calidad su compromiso con el mejoramiento continuo, por medio de las revisiones periódicas que se le realizan al Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Vicerrectoría Administrativa, (P-2000-005),	Informe acciones correctivas, preventivas o de mejora (H-2000-007), Listado maestro de acciones correctivas y preventivas (H-2000-009)
	Procedimiento de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Vicerrectoría Administrativa (P-2000-005)		Acta de Reunión (H-2000-006)

6.1. Cumplimiento de requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000

Numerales NTC-ISO 9001:2000	Documentos Asociados	Observaciones	Registros Asociados
8.5.2 Acción Correctiva 8.5.3 Acción preventiva	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (P-2000-004)	Se describen los pasos a seguir en la revisión y determinación de no conformidades y la implementación, registro y revisión de las acciones tomadas, con el fin de eliminar la causa de la no conformidad. Todo documento del S.G.C se vea afectado por la acción tomada para solucionar la no conformidad en un servicio, se debe modificar de acuerdo con Procedimiento de Control de Documentos, (P-2000-001).	Informe acciones correctivas, preventivas o de mejora (H-2000-007), Listado maestro de acciones correctivas y preventivas (H-2000-009)

NOTA: Los procedimientos requeridos por la Vicerrectoría Administrativa para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos se encuentran referenciados en el Listado Maestro de Documentos (h-2000-001).