



**RESOLUCIÓN No. 07 DE 2016  
(02 de agosto de 2016)**

*“Por medio de la cual se adopta el sistema de gestión de calidad de Ascún en su nueva versión y alcance institucional, se regula el comité coordinador de calidad, se regula la administración y uso la página web [www.sgc-ascun.org.co](http://www.sgc-ascun.org.co) y se derogan las resoluciones 09 de 2014, 11 de 2015, 14 de 2015 y 15 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.*

**EL DIRECTOR EJECUTIVO (E) DE LA ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE  
UNIVERSIDADES**

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial del artículo 4, literal b) y c) del Acuerdo 02 de 2008, emanado del Consejo Nacional de Rectores y

**CONSIDERANDO QUE:**

El Plan Estratégico 2016-2020 de la Asociación establece en su eje de transformación organizacional y su programa Sistema de Gestión de Calidad como meta para la vigencia 2016 certificar a la Asociación en la totalidad de sus procesos, los cuales se describen en el Manual de Calidad que hace parte constitutiva del sistema y estará relacionado en su documentación.

Es necesario definir las instancias reguladoras de dicho sistema que permita su administración y uso eficiente en el logro de los objetivos de calidad y la implantación eficiente de su política de calidad.

Se hace necesario reglamentar la operación y aplicación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad como estrategia de fortalecimiento a la cultura organizacional.

Se hace necesario establecer el representante de la alta dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Por lo antes expuesto,

**RESUELVE**

**TITULO 1**

**ESTRUCTURA DOCUMENTAL**

**ARTÍCULO 1.- Adoptar** la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, según el listado maestro de documentos en su versión número (1) uno, el cual se anexa a la presente resolución y es parte constitutiva de la misma.

**ARTÍCULO 2.- DISPONER** que la elaboración, revisión y aprobación de la documentación, esté reglamentada a través de Guía para la elaboración de documentos GU-GCL-01 V. 1 y el procedimiento de control de documentos PD-GCL-01 V1, los cuales

1  
*ceb*



estarán sujetos a la actualización de sus versiones vigentes del listado maestro de documentos.

**ARTÍCULO 3.- SEÑALAR** que la administración y cargue de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad en la página web [www.sgc-ascun.org.co](http://www.sgc-ascun.org.co), es responsabilidad del líder del proceso de comunicaciones, a su vez es necesario que los líderes de proceso verifiquen a través de la página que los documentos cargados obedezcan a las necesidades y requerimientos propios de su quehacer operacional.

**PARÁGRAFO ÚNICO.-** Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son susceptibles de modificación y esta se hará respetando los lineamientos del procedimiento de control de documentos en su versión vigente.

**ARTÍCULO 4.- DEFINIR** que todos los documentos publicados a través de la página web [www.sgc-ascun.org.co](http://www.sgc-ascun.org.co), son considerados vigentes, las impresiones u otras versiones en medio magnético serán consideradas copias no controladas. (Ver procedimiento de control de documentos)

**ARTÍCULO 5.- SEÑALAR** que todas las instrucciones y procedimientos contemplados en la documentación del Sistema de gestión de calidad, son de obligatorio cumplimiento para todos los niveles y procesos de la Asociación.

## TITULO 2

### ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

**ARTÍCULO 6.- DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Se entiende por Sistema de Gestión de la Calidad la herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

El Sistema de Gestión de la Calidad que adopta Ascún está basado en el enfoque por procesos que se surte en su interior y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de las funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

**ARTÍCULO 7.- CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.** El sistema se desarrolla de manera integral, intrínseca, confiable, económica y técnica y es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la Asociación, con el fin de garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

**ARTÍCULO 8.- REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008, la Asociación, debe como mínimo:

- a. Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta y de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su



- funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones.
- b. Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a su cargo y la calidad de los mismos.
  - c. Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos que resulten determinantes de la calidad en la función que le ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema.
  - d. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control.
  - e. Identificar y diseñar, con la participación de los funcionarios que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen.
  - f. Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control. Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del servicio.
  - g. Ejecutar los procesos propios de la entidad de acuerdo con los procedimientos documentados.
  - h. Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos.
  - i. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

**ARTÍCULO 9.- FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.** El sistema SGC debe permitir:

- a. Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios.
- b. Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas.
- c. Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas.
- d. Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.



**ARTÍCULO 10.- NORMALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Para la implementación de Sistema de Gestión de la Calidad, Ascún, aplica la Norma Técnica de Colombiana NTC ISO 9001:2008.

**ARTÍCULO 11.- CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.** Una vez implementado o en operación del sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá gestionar ante las empresas acreditadas para tal fin, la certificación de calidad correspondiente.

### TÍTULO III

#### INSTANCIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**ARTÍCULO 12.- INSTANCIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN.** La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se realizará a través de las siguientes instancias:

- a. Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad.
- b. Directivo representante de la alta dirección, responsable de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- c. Equipo de facilitadores Calidad como soporte técnico y operativo de la Dirección Ejecutiva responsable de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

### CAPÍTULO I

#### COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**ARTÍCULO 13.- CREACIÓN Y OBJETIVO.** Créase el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de la Asociación Colombiana de Universidades, como instancia superior de articulación y asesora del Director Ejecutivo de Ascún y de su grupo directivo, cuyo principal objetivo es brindar apoyo para desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de calidad de la Asociación.

**ARTÍCULO 14.- CONFORMACIÓN DEL COMITÉ.** El Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de calidad, está conformado por los siguientes cargos:

- Director ejecutivo y/o Secretario General quien podrá presidir el comité en ausencia del director ejecutivo.
- Secretaría Técnica a cargo de la Coordinación Administrativa y Financiera
- Coordinador de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales
- Auditor Interno de Gestión

**PARÁGRAFO 1o.** El Director Ejecutivo o su delegado, podrán invitar a los funcionarios de la Asociación que considere pertinente para tratar temas específicos.

**PARÁGRAFO 2o.** Cuando se modifique la estructura de la Asociación, se actualizará automáticamente la conformación del Comité de Coordinación del Sistema Gestión de Calidad, sin necesidad de acto administrativo en tal sentido.



**ARTÍCULO 15.- FUNCIONES DEL COMITÉ.** El Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, tendrá las siguientes funciones:

- a. Recomendar pautas para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Gestión de Calidad en conformidad con las normas vigentes y las características propias de la Asociación.
- b. Estudiar y revisar la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos, dentro de los planes y políticas sectoriales y recomendar los correctivos necesarios.
- c. Asesorar al Director Ejecutivo en la definición de planes estratégicos y en la evaluación del estado de cumplimiento de las metas y objetivos allí propuestos.
- d. Recomendar prioridades para la adopción, adaptación, adecuado funcionamiento y optimización de los sistemas de información gerencial, estadística, financiera, de planeación y de evaluación de procesos, así como para la utilización de indicadores de gestión generales y por áreas.
- e. Estudiar y revisar la evaluación al cumplimiento de los planes, sistemas de control y seguridad interna y los resultados obtenidos por las dependencias de la Asociación.
- f. Revisar el estado de ejecución de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones que corresponden a cada una de las dependencias de Ascún.
- g. Coordinar con las dependencias de la entidad el cumplimiento de sus funciones y actividades.
- h. Presentar a consideración del director ejecutivo, las propuestas de modificación a las normas sobre Gestión de la Calidad vigentes y
- i. Las demás que le sean asignadas por el Director ejecutivo y tengan relación con su naturaleza.

**ARTÍCULO 16.- SECRETARIO DEL COMITÉ.** La Secretaría Técnica del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de la calidad, será ejercida por el Coordinador Administrativo y Financiero.

**ARTÍCULO 17.- FUNCIONES DEL SECRETARIO DEL COMITÉ.** Corresponde al Coordinador Administrativo y Financiero, en su calidad de Secretario Técnico del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, las siguientes funciones:

- a. Coordinar con el Presidente del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de calidad la convocatoria a las reuniones ordinarias y extraordinarias de los miembros y personas invitadas, por lo menos con cinco (5) días de antelación.
- b. Preparar el orden del día de las sesiones del Comité, de acuerdo con los temas sugeridos por los miembros.



- c. Elaborar las actas de las sesiones del comité y presentarlas en la siguiente reunión para la aprobación y firma del director ejecutivo o su delegado y del secretario del comité.

**ARTÍCULO 18.- SESIONES DEL COMITÉ.** El Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, sesionará cada que el representante de la alta dirección y/o el Director Ejecutivo los solicite con la asistencia de la mitad más uno de sus miembros. La fecha de sesión, será determinada por el presidente o su delegado y comunicada a los miembros del Comité por el Secretario Técnico por lo menos con cinco (5) días de anticipación.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** El Comité podrá sesionar de manera extraordinaria cuando la situación lo requiera o a petición de alguno de los miembros, para lo cual presentará solicitud motivada al Secretario del Comité.

## CAPITULO II

### DIRECTIVO REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

**ARTÍCULO 19.- DESIGNACIÓN DEL DIRECTIVO REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN.** Para garantizar la operación de las acciones necesarias para el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, el Director designa al Coordinador Administrativo y Financiero, quién actuará bajo las políticas establecidas por el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad.

**ARTÍCULO 20.- FUNCIONES DEL DIRECTIVO REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN.** Corresponde al **Coordinador Administrativo y Financiero**, en su calidad de Representante de la Alta Dirección, las siguientes funciones:

- a. Ser el Interlocutor entre el Director Ejecutivo y las instancias de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- b. Informar al Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad sobre el avance en la implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.
- c. Direccionar eficiente y eficazmente el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.
- d. Asegurar que el diseño, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad se ajusten a los requerimientos de la norma ISO 9001.
- e. Coordinar la elaboración y ejecución del plan de implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.
- f. Revisar, corregir y aprobar los productos obtenidos de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- g. Evaluar y hacer seguimiento al plan de trabajo establecido para la implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

### CAPITULO III

#### GRUPO DE FACILITADORES DE CALIDAD

**ARTÍCULO 21.- CREACIÓN Y FUNCIONES DEL GRUPO DE FACILITADORES DE CALIDAD.** Crear y organizar el equipo de facilitadores Calidad, dependiente de la Coordinación Administrativa y Financiera, cuya función específica es la implementación, desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

**ARTÍCULO 22.- FUNCIONES GENERALES.** Serán funciones generales del Grupo de Facilitadores Calidad, las siguientes:

1. Preparar y divulgar guías para la elaboración y actualización de manuales y orientar a las dependencias en estos temas.
2. Preparar planes de actualización de manuales con base en las necesidades y gestionar y controlar la formalización de los mismos.
3. Promover y orientar la actualización y divulgación de las normas administrativas de carácter general.
4. Coordinar y participar en la realización de estudios organizacionales y planes de modernización.
5. Proponer modelos de programación, seguimiento y evaluación del trabajo grupal e individual.
6. Participar en escrutinios de eficiencia.
7. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del grupo.

**ARTÍCULO 23.- CONFORMACIÓN.** La designación de integrantes del equipo de facilitadores Calidad estará a cargo de la secretaria general de Ascún, la cual realizará la selección según el perfil necesario para realizar las labores operativas del SGC. La coordinación del equipo es responsabilidad de la coordinación administrativa y financiera.

**ARTÍCULO 24. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD.** El equipo de facilitadores y los funcionarios designados serán los encargados de realizar las auditorías internas de calidad a que se refiere la Norma Técnica NTC ISO 9001.

La Secretaria General se encargará de seleccionar idóneamente los integrantes del equipo de auditoría y a su vez coordinará las auditorías internas a través del plan de auditoría, el cual debe ser aprobado por el comité coordinador.

### CAPITULO IV



**RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ASOCIACION COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES, EN RELACIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**ARTÍCULO 25.- RESPONSABILIDAD DEL DIRECTOR EJECUTIVO, EL SECRETARIO GENERAL, LOS COORDINADORES DE AREA.** Cumplir y hacer cumplir, además de las funciones asignadas en el Manual de Funciones y Competencias, las siguientes responsabilidades, en relación con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- a. Establecer y utilizar adecuados instrumentos de gestión que garanticen los resultados bajo parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad. Participar en la definición de los planes indicativos y de acción, en la definición y establecimiento de mecanismos de control, seguimiento y evaluación de los mismos, así como su puesta en ejecución, de acuerdo con los compromisos adquiridos.
- b. Administrar adecuadamente en su dependencia, los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos y su utilización de manera efectiva y oportuna.
- c. Documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente, con el propósito de realizar los ajustes y actualizaciones necesarias de tal manera que sean el soporte orientador fundamental, no solo para el cumplimiento de sus funciones asignadas, sino para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, tanto para el plan de estratégico como para los planes de acción.
- d. Participar en la gestión corporativa, mediante la acción individual en los procesos correspondientes, a través del ejercicio intrínseco del control, de tal manera que los participantes del proceso se conviertan en el elemento regulador por excelencia del mismo, garantizando el logro de productos o servicios con las características planeadas.
- e. Realizar el seguimiento y control a su gestión particular, mediante la aplicación de los mecanismos e instrumentos de control diseñados y adoptados tanto en los planes como en los procesos y procedimientos.
- f. Identificar y priorizar aquellos procesos esenciales y críticos de su dependencia, que resulten determinantes en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos.
- g. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que los procesos de su dependencia sean eficaces, tanto en su operación como en su control.
- h. Identificar y diseñar, con la participación de los funcionarios que intervienen en cada uno de los procesos y actividades de cada dependencia, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades o expectativas de calidad de los usuarios, en las materias y funciones que le competen a cada dependencia.



- i. Comunicar a los funcionarios de su dependencia las decisiones tomadas por el Comité de Coordinación del SGC para su oportuna implementación.
- j. Presentar propuestas de mejoramiento de los instrumentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- k. Brindar apoyo técnico y garantizar la disponibilidad de tiempo al representante de su dependencia para la implementación, desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

**ARTÍCULO 26.- RESPONSABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE ASCUN.** Son responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo y de la supervisión continua a la eficacia de los controles integrados. Así mismo, de desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia a la cual pertenecen.

Comuníquese y Cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a los dos (02) días del mes de agosto de dos mil dieciséis (2016).

**OSCAR DOMINGUEZ GONZALEZ**  
Director Ejecutivo (E)

Revisó: Carolina Henao