

MC

Manual de **Calidad**

Marzo de 2019



**Universidad[®]
Católica
de Manizales**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen

MANUAL DE CALIDAD

Marzo de 2019

Copyright©
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

Elaborado por: Cristian Camilo Gutiérrez - Dirección de Aseguramiento de la Calidad

Edición: Centro Editorial UCM

Diseño: Unidad de Marca - UCM

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en sistema recuperable o transmitida en ninguna forma por medios electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros, sin la previa autorización por escrito del Centro Editorial Universidad Católica de Manizales y de los autores. Los conceptos expresados de este documento son responsabilidad exclusiva de los autores y no necesariamente corresponden con los de la Universidad Católica de Manizales y da cumplimiento al Depósito Legal según lo establecido en la Ley 44 de 1993, los Decretos 460 del 16 de marzo de 1995, el 2150 de 1995, el 358 de 2000 y la Ley 1379 de 2010.

©Centro Editorial Universidad Católica de Manizales

Carrera 23 No. 60-63

<http://www.ucm.edu.co/centro-editorial/>

centroeditorialucm@ucm.edu.co

Hecho en Manizales, Caldas · Colombia

CONSEJO SUPERIOR

Hermana María Escayola Coris - Superiora General - Gran Canciller · **Especialista Hermana Herminia Rincón Marín** - Superiora Provincial - Manizales - Vicescanciller · **Monseñor Gonzalo Restrepo Restrepo** - Arzobispo de Manizales · **Magíster Hermana María Elizabeth Caicedo Caicedo** - Rectora · **Hermana Ángela María Vélez Restrepo** - Superiora Provincial - Medellín · **Hermana Fanny Yolanda Barrantes Muñoz** - Superiora Provincial - Bogotá · **Hermana Berta Graciela Acero Gutiérrez** - Superiora Provincial - Santafé de Bogotá · **Hermana Carmen Cecilia Flórez Montaña** - Superiora Provincial Bucaramanga · **Especialista Hermana Martha Lucía Andrade Morales** - Económa Provincial - Manizales · **Especialista Hermana Amanda Mercedes Tangarife Rodríguez** - Consejera Provincial de Educación - Manizales · **Doctor Rafael Aurelio Calderón Marulanda** - Representante Sociedad de Manizales (P) · **Doctor Darío Gómez Jaramillo** - Representante Sociedad de Manizales (P) · **Doctor William Ruíz Sanz** - Representante Sociedad de Manizales (S) · **Doctora María Carolina Vanegas Ceballos** - Representante Sociedad de Manizales (S) · **Nicolás Ernesto Arango Villa** - Representante de Estudiantes · **Guillermo Arturo García Torres** - Representante de Estudiantes · **Doctora Martha Liliana Marín Cano** - Representante Docentes · **Doctora Lina Rosa Parra Bernal** - Representante Docentes · **Magíster Marina Marulanda Perdomo** - Representante de Egresados

INVITADOS PERMANENTES

Magíster Hermana Ana Beatriz Patiño García - Vicerrectora de Bienestar y Pastoral Universitaria · **Magíster Hermana Blanca del Tránsito Segura Rodríguez** - Vicerrectora Administrativa y Financiera · **Especialista Hermana Gloria Estela Rolón Díaz** - Vicerrectora Académica · **Magíster Abogada Catalina Triana Navas** - Secretaria General · **Magíster Carolina Olaya Alzate** - Directora de Planeación · **Magíster Cristian Camilo Gutiérrez Restrepo** - Director Aseguramiento de la Calidad

CONSEJO DE RECTORÍA

Magíster Hermana María Elizabeth Caicedo Caicedo - Rectora · **Especialista Hermana Gloria Estela Rolón Díaz** - Vicerrectora Académica · **Magíster Hermana Ana Beatriz Patiño García** - Vicerrectora de Bienestar y Pastoral Universitaria · **Magíster Hermana Blanca del Tránsito Segura Rodríguez** - Vicerrectora Administrativa y Financiera · **Magíster Carolina Olaya Alzate** - Directora de Planeación · **Magíster Catalina Triana Navas** - Secretaria General

INVITADO

Magíster Cristian Camilo Gutiérrez - Director de Aseguramiento de la Calidad

CONSEJO ACADÉMICO

Magíster Hermana María Elizabeth Caicedo Caicedo - Rectora · **Especialista Hermana Gloria Estela Rolón Díaz** - Vicerrectora Académica · **Magíster Hermana Ana Beatriz Patiño García** - Vicerrectora de Bienestar y Pastoral Universitaria · **Magíster Hermana Blanca del Tránsito Segura Rodríguez** - Vicerrectora Administrativa y Financiera · **Magíster Gloria Inés Estrada Salazar** - Decana Facultad de Ciencias de la Salud · **Magíster Lucelly Arcila Gómez** - Decana Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Teología · **Especialista David Marcelo Agudelo Ramírez** - Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura · **Doctora Martha Liliana Marín Cano** - Decana de la Facultad de Educación · **Doctor Eduardo Javid Corpas Iguarán** - Director de Investigaciones y Posgrados · **Doctor Yeison Alberto Garcés Gómez** - Representante de los docentes · **Doctor Jesús Emilio Pinto Lopera** - Representante de los docentes · **Cristian Fernando Alzate Santa** - Representante de los estudiantes · **Natalia Andrea Coca Castillo** - Representante de los estudiantes · **Nicolás Cruz Betancur** - Representante de los estudiantes · **Estefanía Guerrero Castro** - Representante de los estudiantes · **Magíster Diego León Gallego Giraldo** - Representante de los egresados · **Especialista Óscar Andrés Álvarez Ríos** - Representante de los egresados · **Magíster Catalina Triana Navas** - Secretaria General

INVITADOS PERMANENTES

Magíster María del Socorro Vargas - Directora de Extensión y Proyección Social · **Magíster Carolica Olaya Alzate** - Directora de Planeación · **Magíster Cristian Camilo Gutiérrez** - Director de Aseguramiento de la Calidad

1. PRESENTACIÓN DEL MODELO DE EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL

La efectividad institucional se concibe como la capacidad de responder a la dinámica del conocimiento en un entorno cambiante, comprometida con el voto de confianza otorgado por la sociedad y por el Estado para el ejercicio de sus funciones misionales / sustantivas en correspondencia con su naturaleza e identidad. Este se representa en la siguiente figura y articula los diferentes sistemas y herramientas de gestión institucional (SAIA: Sistema de Gestión Documental, SGC: Sistema de Gestión de Calidad, SCI: Sistema de Control Interno, GC: Gestión Curricular, SIPS: Sistema Institucional de Proyección Social, SII: Sistema Institucional de Investigación, SAC: Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad):

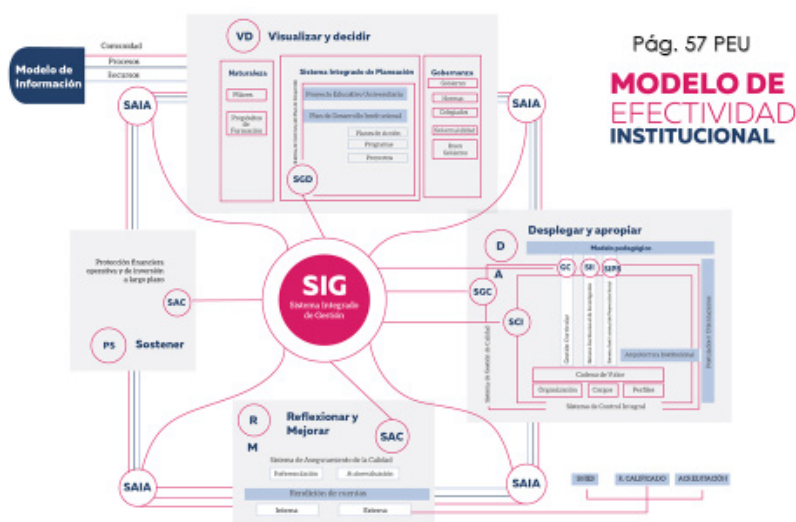


Fig. O1. Modelo de Efectividad Institucional
Fuente: PEU

El Modelo Integral de Efectividad Institucional –MIE– se constituye como un mecanismo vivo cuyo eje es el Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad –SAC–. El MIE tiene como propósito fundamental consolidar la gestión académica

y administrativa de la Institución en correspondencia con el Proyecto Educativo Universitario y los principios de gobierno de las Hermanas de la Caridad Dominicanas de la Presentación de la Santísima Virgen: participación y corresponsabilidad. Se orienta al desarrollo institucional y a la consolidación y fortalecimiento de la cultura de la calidad en pro del mejoramiento continuo, que genera condiciones que garanticen el cumplimiento de la propuesta educativa.



Fig. 02. Modelo de Efectividad Institucional
Fuente: PEU

El MIE está soportado en información confiable, oportuna, diversa y articulada al quehacer institucional, se fundamenta en el ciclo de Deming o espiral de la mejora continua: planear, hacer, verificar y actuar (PDCA: espiral de mejoramiento continuo) y representa los componentes y relaciones necesarias para garantizar la efectividad.

Los propósitos del MIE son:

- Vincular activamente a la dirección de la Universidad al modelo desde su quehacer y su gestión.
- Empezar acciones de mejoramiento basados en evidencias de resultado.
- Evaluar periódicamente frente a metas o estándares preestablecidos.

- Evaluar la eficiencia de los procesos para alcanzar las metas definidas.
- Evaluar la eficacia de la organización académica y administrativa para el despliegue de las decisiones institucionales.
- Desarrollar e implementar estrategias específicas para el mejoramiento basado en evidencias.
- Se consideran atributos del MIE, los siguientes:
- Continuo: es un ciclo permanente, integrado y dinámico entre los componentes de los sistemas de gestión y administración.
- Colectivo y participativo: refleja los intereses concertados institucionalmente y el cumplimiento de las metas establecidas. Para el desarrollo de este atributo se debe contar con el compromiso de los miembros de la comunidad, facilitando mecanismos que propicien la implicación voluntaria para lograr la legitimidad de la estrategia desarrollada.
- Integrado: logra la articulación de todos los actores, procesos, personas y recursos institucionales.
- Flexible: reconoce la dinámica del entorno y facilita el ajuste de acciones en su implementación.

Operación por procesos

El modelo de operación por procesos de la UCM, desde su estructura documental articula los elementos materiales, humanos y técnicos de la institución para responder con criterios de rigor y responsabilidad social a las intenciones misionales y a los requisitos de las diferentes normas técnicas de Calidad:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Figura 03. Armonización de requisitos SIG
Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad

El SIG busca otorgarle valor agregado a la prestación del servicio educativo por medio del cumplimiento de requisitos previamente identificados para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria. El SIG se privilegia como el principal mecanismo de integración de la gestión académica y la gestión administrativa y como una herramienta fundamental para monitorear y tomar decisiones sobre el desempeño de los procesos en los diferentes ámbitos de la Universidad, a partir de los informes de revisión por la dirección.

2. DEFINICIONES

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la Calidad, disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

PROCESOS MISIONALES

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Universidad Católica de Manizales en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

PROCESOS DE APOYO

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación, control y seguimiento.

PROCESOS DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión. Incorpora actividades de medición, seguimiento, auditoría interna, control del producto no conforme y acciones correctivas y de mejora.

3. OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1. OBJETIVO

Diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Católica de Manizales, para comprender la interacción entre los procesos, las estructuras y demás herramientas y mecanismos institucionales que buscan la satisfacción de la comunidad académica y el mejoramiento continuo de los procesos como camino a la excelencia institucional.

3.2 ALCANCE

Diseño y prestación de servicios de Educación Superior en los niveles de formación Técnico, Tecnológico, Profesional, Especialización, Maestrías y Doctorado en metodología presencial y a distancia en las áreas de:

- Ciencias de la salud
- Ingeniería y Arquitectura
- Educación
- Humanidades, Ciencias Sociales y Teología
- Administración
- Microbiología y biotecnología agroindustrial

Procesos de investigación, extensión y proyección social, asesoría, consultoría, servicios académicos y educación continuada en las mismas áreas de conocimiento.

3.3 EXCLUSIONES

El sistema integrado de gestión no tiene exclusiones

3.4 RESPONSABILIDAD

La aprobación y difusión del manual de calidad de la Universidad Católica de Manizales es responsabilidad de la alta dirección; la implementación, apropiación e interiorización es responsabilidad de toda la comunidad UCM.

4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

4.1 MISIÓN

Contribuir a la formación integral de la persona desde una visión humanista, científica y cristiana, iluminada por el Evangelio, el Magisterio de la Iglesia y el Carisma Congregacional de las Hermanas de la Caridad Dominicas de la Presentación de la Santísima Virgen. Orienta la academia con criterios de universalidad, humanización del conocimiento, calidad e innovación, para la construcción de nueva ciudadanía como expresión del diálogo entre fe-cultura-vida, para responder a los desafíos de la sociedad contemporánea, en el contexto de un mundo globalizado con sentido social y eclesial.

4.2 VISIÓN

Seremos en el 2025, la primera opción de la región, por visibilizar la formación integral desde una perspectiva humanista, científica y cristiana, consolidando una comunidad académica que, desde la personalización liberadora, contribuya a la transformación social, cultural y se constituya como referente nacional e internacional de inclusión y equidad.

4.3 VALORES CORPORATIVOS

La Verdad y la Caridad, son la fuente de donde emanan los valores que privilegia la Universidad: la Defensa de la Vida, la Solidaridad, la Justicia, la Paz y la Convivencia Ciudadana.

4.4 PILARES INSTICIONALES

Humanización – Socialización – Trascendencia.

4.5 POLITICA INTEGRADA DE GESTIÓN

La Universidad Católica de Manizales concibe la calidad como el logro de su misión y visión, a través de todas las actividades que realiza en el marco de sus tres funciones sustantivas. La política de Calidad de la UCM se fundamenta en el mejoramiento continuo, en el logro de la más alta satisfacción de todos los grupos de interés internos y externos a la Universidad Católica de Manizales; en el perfeccionamiento de las actividades de formación, administrativas, de Bienestar y de Pastoral; en la implementación de medidas y estrategias que propicien

ambientes de trabajos sanos y seguros; en el fomento de una cultura ambiental que contribuya a la gestión y ordenamiento ambiental del campus, y en la realización de su quehacer en la docencia, la investigación y la proyección social, como respuesta a los procesos de construcción y consolidación de diversos aspectos de la vida social en todas sus dimensiones, en especial, en el aporte a la formación integral de la persona. Se fundamenta en la implementación, evaluación y regulación de los requisitos asociados al sistema integrado de gestión, de procesos y procedimientos que buscan la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa y académica; por medio de la autoevaluación y autorregulación, en la constante búsqueda de la pertinencia y oportunidad del servicio a la comunidad, de la proyección y responsabilidad social y la formación humana y profesional de los jóvenes, generando un ambiente saludable a partir de la protección de la vida, el uso sostenible de los recursos, la prevención del deterioro ambiental.

4.6 OBJETIVOS DE CALIDAD

La Universidad Católica de Manizales asume como objetivos de calidad los objetivos definidos en el plan de desarrollo institucional concibiéndolos como fundamentos de gerencia y gestión sobre los cuales debe alinearse el día a día de la Institución.

Mega 1. Ser reconocida como una comunidad diversa, inclusiva y multicultural, que contribuye a una sociedad más justa, solidaria y fraterna.

Objetivos:

- 1.1** Desarrollar las competencias institucionales en coherencia con los propósitos de formación del PEU.
- 1.2** Proporcionar las condiciones que estimulen el compromiso social, promuevan el esfuerzo intelectual, fomenten la autonomía y favorezcan la participación en la pastoral.
- 1.3** Desarrollar capacidades para un desempeño global.

Mega2. Ser fuerte y reconocida por la innovación, la producción científica y el emprendimiento.

Objetivos:

- 2.1** Articular las funciones sustantivas para el logro de resultados en producción científica, innovación y emprendimiento.
- 2.2** Fortalecer el ecosistema de innovación soportado en la articulación de las funciones sustantivas.
- 2.3** Desarrollar acciones de innovación y emprendimiento de calidad que logren impacto regional.
- 2.4** Diversificar alianzas y fuentes de financiación para innovación, ciencia y emprendimiento.
- 2.5** Potenciar la pastoral y su articulación con las funciones sustantivas como valor agregado a la región.

Mega 3. Sostener una comunidad universitaria reconocida por su calidad, cohesión y desarrollo integral.

Objetivos:

- 3.1** Promover el desarrollo profesional integral que propicie experiencias de aprendizaje valiosas que redunden en el desarrollo personal y colectivo.
- 3.2** Mantener una cultura de la evaluación orientada al mejoramiento continuo.
- 3.3** Generar las condiciones para promover la sana convivencia, la calidad de vida, el desarrollo humano y la construcción de comunidad.

Mega 4. Contar con un sistema efectivo de gobierno y gestión universitaria.

Objetivos:

- 4.1** Fortalecer la gobernabilidad institucional que promueva el sentido de dirección bajo principios de confianza.
- 4.2** Diseñar e implementar la arquitectura institucional (organización, procesos y cargos) que soporte la implementación y despliegue del PDI 2018 – 2025.

4.3 Implementar un sistema de rendición de cuentas como parte de la cultura de corresponsabilidad UCM.

4.4 Consolidar el Modelo de Efectividad Institucional para una óptima toma de decisiones en todos los niveles.

Mega 5. Desarrollar programas académicos pertinentes que fortalezcan la formación integral y el desarrollo humano y social, con estándares internacionales de calidad como referentes.

Objetivos:

5.1 Asegurar que los programas ofertados sean pertinentes y respondan a los desafíos sociales, ambientales y culturales.

5.2 Contar con mecanismos institucionales que promuevan la innovación pedagógica en el aula.

5.3 Establecer mecanismos de realimentación para atender las demandas laborales.

5.4 Implementar estrategias de seguimiento al desempeño de los graduados.

Mega 6. Campus físico y virtual vital, que resuelve de forma ejemplar e incluyente las relaciones con el conocimiento, la comunidad universitaria y su entorno.

Objetivos:

6.1 Desarrollar principios y estándares de infraestructura física y tecnológica que promuevan los valores institucionales.

6.2 Promover y desarrollar un campus vital donde se integran espacios físicos y virtuales.

6.3 Promover el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comunidad universitaria.

6.4 Promover acciones que potencien a Manizales como una ciudad universitaria.

4.7 REFERENCIAS NORMATIVAS

EL Manual de Calidad de la Universidad Católica de Manizales contiene disposiciones que hacen referencia a la normatividad institucional, al marco teleológico de la UCM, a los parámetros y estándares definidos por el Ministerio de Educación

Nacional, a los lineamientos de acreditación de pregrado, maestrías y doctorados e institucional del Consejo Nacional de Acreditación, a la Norma ISO 9000:2015, a la norma ISO 9001:2015, al decreto 1072 de 2015 y al sistema de control interno de la institución.

5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Rectoría de la Universidad Católica de Manizales, al aprobar el presente manual, manifiesta su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Integrado Gestión, así como con la mejora continua de su eficacia: comunicando a la institución la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios; estableciendo la política integrada de gestión; asegurando que se establecen los objetivos de calidad(desarrollo); llevando a cabo las revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de recursos.

6. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Rectoría de la Universidad Católica de Manizales, nombra como Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, quien en el marco de la Norma ISO 9001:2015 tendrá la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión,
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema integrado de gestión y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de la comunidad académica en todos los niveles de la organización.

7. PROCESOS DOCUMENTADOS

Los siguientes son los procesos documentados vigentes para el desarrollo del Sistema integrado de Gestión de la Universidad Católica de Manizales:

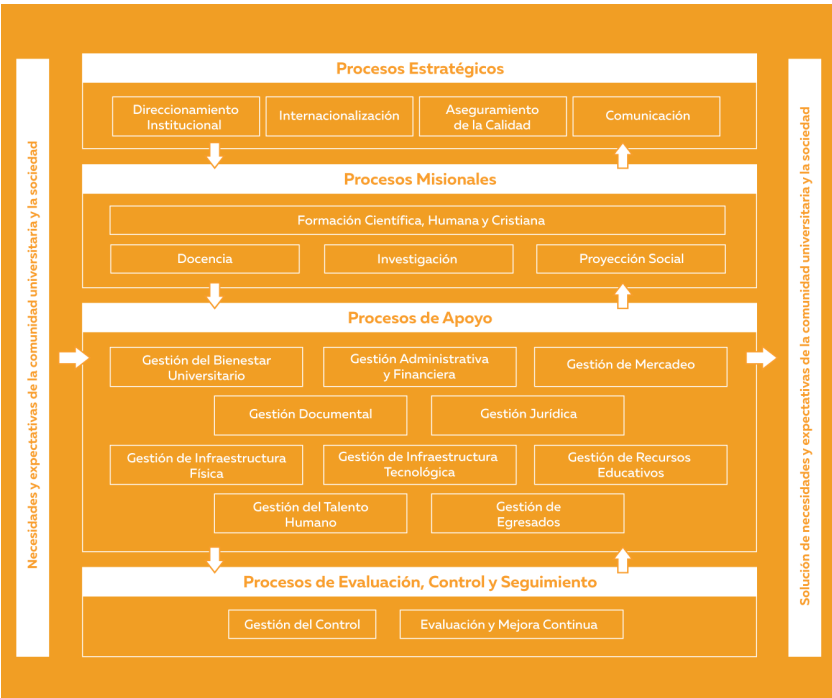


Fig. 04. Mapa de Procesos
Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad, Sistema Integrado de Gestión UCM

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia
Dirección de Aseguramiento de la Calidad	Rectoría	Consejo de Rectoría	Febrero de 2019

CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	MODIFICACIÓN

© Copyright 2018
Universidad Católica de Manizales

Todos los derechos reservados por la Universidad Católica de Manizales. No se permite reproducir, almacenar en sistemas de reproducción de la información ni transmitir parcial o totalmente esta producción, incluido el diseño, cualquiera que sea el medio empleado: electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc., sin el permiso del titular de los derechos de propiedad intelectual.



Universidad®
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen

Universidad Católica de Manizales
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia
PBX (6)8 93 30 50 - www.ucm.edu.co