

MANUAL DE CALIDAD



UniCatólica del Sur
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL SUR

MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN UNVIERSITARIA CATÓLICA DEL SUR

CONSEJO SUPERIOR

Mons. Juan Carlos Cárdenas Toro
Presidente

Dra. Enma Guerra Nieto

Dra. Doris Sarasty Rodríguez

Dr. Gerardo León Guerrero Vinuesa

Mons. Julio Enrique Prado Bolaños

Pbro. Jaime Alberto Cabrera

Pbro. Germán Rosero Arce

CONSEJO ACADÉMICO

Mg. Sonia María Gómez Erazo
Rectora

Mg. Iván Darío Bastidas Castellanos
Vicerrector Académico y de Extensión

Mg. Alexander Guillermo Ortega Rojas
Vicerrector de Proyección Social y Bienestar

Mg. Nancy Cabrera Bravo
Vicerrectora de Investigación, Innovación y Creación Artística y Cultural

Mg. Diana Escobar Murillo
Representante de Directores de Programa

Mg. Carlos Fernando Vela Zambrano
Representante de Profesores

Edison David López Cisneros
Representante de Estudiantes

Judith Ester López Araújo
Representante de Egresados

CONSEJO DIRECTIVO

Miembros Ordinarios

Mg. Sonia María Gómez Erazo
Rectora

Mg. Iván Darío Bastidas Castellanos
Vicerrector Académico y de Extensión

Mg. Víctor Iván Acosta Rodríguez
Vicerrector Administrativo y Financiero

Mg. Alexander Guillermo Ortega Rojas
Vicerrector de Proyección Social y Bienestar

Mg. Nancy Cabrera Bravo
Vicerrectora de Investigación, Innovación y Creación Artística y Cultural

Esp. María Antonia Cabrera Insuasty
Asesora de Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

Ing. Oswaldo Ernesto Ruiz Quintero
Asesor Sistemas de Información y Comunicación

Invitados Permanentes

Pbro. Diego Agreda Jurado
Coordinador de Proyección Social e Internacionalización

Elaborado por:
Esp. Lady Maribel Villacrés Benavides
Asistente SIAC
Mg. María Antonia Cabrera Insuasty
Asesora SIAC

San Juan de Pasto, Mayo 10 de 2023.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. RESEÑA HISTÓRICA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL SUR	5
1.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	5
2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	6
2.1. MISIÓN.....	6
2.2. VISIÓN	6
2.3. OBJETIVOS	6
2.4. PRINCIPIOS Y VALORES	6
3. ANÁLISIS DEL CONTEXTO	10
3.1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO	10
3.2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	15
4. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	17
4.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	17
4.2. LIDERAZGO.....	18
4.3. POLÍTICA DE CALIDAD.....	19
4.4. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	19
4.5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	19
4.6. ALCANCE.....	20
4.7. EXCLUSIONES	20
5. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	21
5.2. CONTROL DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	24
5.3. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	26
6. BIBLIOGRAFÍA.....	29

INTRODUCCIÓN

Para la Fundación Universitaria Católica del Sur, la calidad es concebida como un principio institucional, lo que asegura que sea apropiada y dimensionada como parte del quehacer diario de la Institución y se encuentra inmersa en cada una de las acciones que ésta lleva a cabo para la prestación del servicio de educación superior.

Por todo lo anterior, la Institución, formaliza y establece un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, en respuesta a los requerimientos normativos, pero sobre todo con el fin de procurar el desarrollo eficiente y eficaz de todas sus labores académicas, formativas, docentes, culturales, científicas y de extensión, encaminados hacia la excelencia académica.

Este manual tiene como objetivo especificar la estructura y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Unicatólica del Sur, la cual adopta dicho sistema de gestión para el desarrollo de las funciones misionales de la Institución y es uno de los elementos del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad. El mismo le permitirá a la Unicatólica del Sur dar cumplimiento a la plataforma estratégica declarada en su Proyecto Educativo Institucional, y favorecer el logro de los objetivos institucionales hacia su consolidación como una Institución que promueve el Desarrollo Humano Integral Sostenible hacia la excelencia académica.

1. RESEÑA HISTÓRICA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL SUR

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

La idea de creación de la Fundación Universitaria Católica del Sur, en el Proceso Diocesano de Renovación y Evangelización, pastoreado por Monseñor Julio Enrique Prado Bolaños, cuando en el año 2008 se evalúa por parte del equipo diocesano y los grupos de familia en la semana de la Fraternidad, la primera etapa llamada de Convocación donde se sensibilizaron los valores del reino: reconocimiento, aceptación y valoración; en contraposición de los hallados en la fase de diagnóstico: marginación, conformismo e indiferencia, llevada a cabo entre 1995 y 1998 con una metodología prospectiva.

Esta nueva evaluación reta a la Diócesis de Pasto a buscar otras estrategias para comenzar la segunda etapa del Proceso llamado de Crecimiento en el encuentro con Jesucristo para vencer el individualismo, el desconcierto y la desesperanza del pueblo de Dios en Pasto.

En consecuencia, como otra alternativa estratégica del Proceso Diocesano, se puede afirmar que por el origen de la Fundación Universitaria tiene una vocación de compromiso social, por lo cual, la misma responde a la tipología de ser una universidad abierta o de tercera misión, entendida ésta como lo expresa De la Torre (2017) en una búsqueda de "la relación de la universidad con el mundo exterior no académico: industria, autoridades públicas y la sociedad en general", apoyada siempre en las otras dos funciones misionales como son la docencia y la investigación, para acompañar las acciones que la Diócesis de Pasto promueva en su entorno local.

Producto de todo el proceso anterior, mediante Resolución Nro. 15596 del 23 de septiembre de 2015 el Ministerio de Educación Nacional reconoce Personería Jurídica a la Fundación Universitaria Católica del Sur. De la misma forma, se obtiene el registro calificado del programa académico de Administración de Servicios de Salud por medio de la Resolución 09748 del 15 de mayo de 2017 y se obtiene el registro calificado para el programa académico de Enfermería por medio de la Resolución No. 017519 del 14 de septiembre de 2021.

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

2.1. MISIÓN

La Fundación Universitaria Católica del Sur - Unicatólica del Sur es una Institución de Educación Superior fundada por la Diócesis de Pasto orientada a la formación de la persona humana con los valores del Evangelio y con los principios del Desarrollo Humano Integral Sostenible. Promueve la búsqueda de la Verdad mediante la construcción del saber, la interacción social, la innovación y la investigación, para responder los desafíos de la sociedad contemporánea.

2.2. VISIÓN

En el 2030, la Fundación Universitaria Católica del Sur - Unicatólica del Sur será reconocida por la alta calidad en la prestación del servicio educativo, contribuyendo al Desarrollo Humano Integral Sostenible en procura de promover la reconstrucción del tejido social, la convivencia, la justicia social y la paz.

2.3. OBJETIVOS

La Fundación Universitaria Católica del Sur – Unicatólica del Sur, adopta como objetivos esenciales de su quehacer, además de los establecidos en el artículo 6 de la Ley 30 de 1992, los siguientes:

- Formar a la persona humana en los niveles cognitivo, socioafectivo, psicomotor y espiritual para el desarrollo individual y colectivo.
- Articular el saber conocer, saber hacer, saber ser y saber convivir a través del modelo pedagógico para contribuir con la construcción del conocimiento.
- Propender por el desarrollo humano integral sostenible de la comunidad académica articulando la fundamentación académica, formación ética y en valores, el compromiso comunitario y sus procesos de evangelización.
- Aportar a la construcción del tejido social, a través de la interacción con la comunidad para la búsqueda de la justicia y la paz.
- Propiciar la innovación articulada a las funciones sustantivas de la Universidad para responder a las necesidades y desafíos del contexto.
- Fomentar en la comunidad académica la investigación formal y formativa que se evidencien en los avances de la ciencia, la tecnología, las artes, las humanidades.
- Asegurar la sostenibilidad de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y de talento humano articulados a los procesos de mejoramiento y al Plan de Desarrollo Institucional.
- Promover el cuidado de la “casa común”, a través de la cultura medio ambiental y la promoción de una ecología integral.
- Asegurar una cultura de calidad a través de procesos sistemáticos y participativos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo para toma de decisiones.
- Fomentar el desarrollo humano y espiritual de la comunidad académica desde la vivencia de una identidad incluyente, equitativa y la ejecución de un proceso estratégico y transversal de Pastoral y Bienestar.

2.4. PRINCIPIOS Y VALORES

La Fundación Universitaria Católica del Sur sustenta su propuesta de formación en las dimensiones de San Juan Pablo II y el Papa Francisco que permiten comprender la Identidad Institucional en coherencia y relación directa con los principios y valores institucionales tal como se observa en la

siguiente gráfica:



Fuente: Proyecto Educativo Institucional. Ucatólica del Sur

Ahora bien, partiendo del compromiso que los fundadores de la Institución tienen con la comunidad académica, así como de la Meta Diocesana de la Diócesis de Pasto, la Fundación Universitaria Católica del Sur – Ucatólica del Sur, plantea su propuesta a partir de los siguientes principios y valores:

Principios

- **Humanización:** Principio proyectado por la Ucatólica del Sur en el reconocer en cada ser humano su dignidad, su valor intrínseco como persona y en consecuencia contribuir a la realización de su proyecto de vida, a la satisfacción de sus necesidades básicas y a la promoción de sus valores, derechos y deberes peculiares e inalienables a su ser como persona humana.
- **Calidad y Universalidad:** La calidad, es el compromiso de la Institución con el desarrollo eficiente de sus actividades al interior, que permite que el servicio que presta, llegue a la comunidad académica con altos estándares, permitiendo que sea reconocida por ello en el medio.
- **Universalidad,** para la Ucatólica del Sur, se refiere a la multiplicidad y extensión de los ámbitos en que se despliega el quehacer de la Institución, ampliando su sentido al ámbito geográfico sobre el cual ejerce influencia y a los grupos sociales en los cuales extiende su acción. Entre otros aspectos, la universalidad, es la validez que tiene el conocimiento que no está condicionada al contexto geográfico de su producción.

Inclusión: Principio que compromete a la Ucatólica del Sur a pensar un modelo educativo abierto y generoso, que atienda la diversidad como una característica inherente del ser humano y la vida, en todos los miembros de la comunidad educativa, buscando atender las diversidades y diferencias educativas presentes en cada individuo, respetando las distintas capacidades.

- **Equidad:** Principio que lleva a la Ucatólica del Sur a propender por acoger la multiplicidad de necesidades de los estudiantes y de todos los integrantes de la comunidad académica, en los sentidos económico, social y psicoafectivo, ofreciendo sus diferentes servicios en igualdad de condiciones.
- **Vida:** Desde, la Ucatólica del Sur se busca promover, desde la reflexión académica y desde el compromiso social, el valor intrínseco de la vida humana desde su concepción hasta su muerte natural.
- **Cuidado de la "Casa Común":** La Ucatólica del Sur hace su apuesta por abordar y promover la "ecología integral" como una cultura de vida, fomentando el desarrollo integral y sostenible desde estilos de vida que favorezcan la alianza entre humanidad y medio ambiente encaminados al cuidado de la "Casa Común".

Valores

La Fundación Universitaria Católica del Sur, asume los valores como criterios dinamizadores de los compromisos enunciados en la misión y, en tal sentido, se compromete con los siguientes:

- **Compasión y Espiritualidad:** La Ucatólica del Sur comprende la compasión como "padecer con" y su significado profundo de "hacerse cargo" lo asume como una actitud que se manifiesta al percibir y comprender el sufrimiento de los demás y, por lo tanto, actitud que produce el deseo de aliviar, reducir o eliminar el sufrimiento buscando dignificar a la persona humana. La espiritualidad se asume en la UNICATÓLICA DEL SUR desde la necesidad de dar una respuesta a la modernidad, y el empeño por subrayar la unidad entre la fe y la vida de la persona humana comprendida desde el misterio de Jesucristo y el misterio de la Trinidad, a partir de la comunión con Dios y en la llamada universal a la santidad y a la misión apostólica. Se trata de una espiritualidad vivida en el mundo y para la transformación del mundo.
- **Transparencia y verdad:** La transparencia en la Ucatólica del Sur, como Institución prestadora de un servicio educativo, nos exige crear un entorno de confianza para desarrollar cada una de sus actividades, dando a conocer a la sociedad su proceder, por medio de una comunicación abierta y la obligación de la claridad. El interés de la Institución en su reconocimiento de la universalidad de la verdad y de la inexorable vinculación de la persona humana a ella, se da desde una visión de la verdad encarnada en la vida humana concreta, ya que, a lo largo de su existencia, el hombre está esencialmente referido a ella en cuanto que necesita buscarla para hallar el sentido que anhela desde un saber liberador. La verdad no es una fórmula teórica, es revelación del sentido de la existencia humana, es motor, meta, apertura y fin, es objetiva, universal y racional.
- **Colaboración y cooperación:** La colaboración, para la Ucatólica del Sur, es la capacidad de los integrantes de la comunidad académica de conjugar las diferentes habilidades, conocimientos y capacidades, en la construcción de una misma visión. La cooperación consiste en fortalecer el trabajo en común para alcanzar un objetivo compartido, y esto le permite a Ucatólica del Sur, trabajar compartiendo responsabilidades y recompensas por los logros conseguidos.
- **Responsabilidad social:** La Ucatólica del Sur es consciente de su compromiso voluntario y explícito frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas en materia de desarrollo humano integral, permitiendo a la Institución asegurar el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.

- **Ética:** La Unicatónica de la Sur procura guiar a sus miembros en el desempeño de alta calidad técnica y resguardar también la correcta apropiación de hábitos y comportamientos, que se vean reflejados en su actuación teniendo en cuenta los principios y valores de la Institución.
- **Responsabilidad ambiental:** La Unicatónica del Sur asume, promueve y pone en práctica actividades que permitan la toma de conciencia por parte de los actores de la comunidad académica sobre el impacto que el hombre tiene en el medio ambiente. Así mismo, fortaleciéndose con alianzas interinstitucionales, adopta y propone alternativas que ayuden a la minimización de esos impactos ambientales y ayuden a fomentar la vivencia de una cultura ambiental en la sociedad.

3. ANALISIS DEL CONTEXTO

Para la construcción del Plan de Desarrollo Institucional 2023-2027 “La Educación, Un Acto de Esperanza”, la Institución elaboró un análisis detallado de su contexto, el cual es tomado para la construcción de este Manual.

3.1. ANALISIS DEL CONTEXTO EXTERNO

Los complejos desafíos derivados de los cambios políticos, económicos, sociales y culturales a causa de los efectos que han ocasionado el fenómeno de la globalización, el modelo económico neoliberal a nivel internacional y el efecto de la pospandemia por la Covid 19, orientados al contexto latinoamericano en particular, han determinado para que diversas agencias y organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial y la UNESCO, entre otros, recomienden a los países establecer el término de la calidad como un principio que rija el funcionamiento de las instituciones de educación superior (IES) en la búsqueda constante y permanente de construir y fortalecer la denominada sociedad del conocimiento. Otros elementos giran en torno al problema del acceso, la pertinencia de programas académicos y el financiamiento. El crecimiento incesante de la demanda de educación superior desde finales del siglo pasado, al que pocos países pudieron dar salida con un aumento de la oferta pública o con una regulación apropiada, se saldó en multitud de casos con un desarrollo abierto a la mercantilización convirtiendo al conocimiento en un factor de producción, lo cual ha generado la revolución privada en la educación superior, aspecto que viene aparejado con cambios en los mecanismos de financiación. Por su parte, se reconoce, además, la necesidad de buscar puntos de equilibrio entre la oferta y la demanda laboral para generar el verdadero desarrollo social de un país a través de programas educativos pertinentes que formen profesionales que ayuden en la intervención de los diversos contextos que se manejan dentro de una sociedad.

En el análisis de las perspectivas globales de la educación superior algunos autores, señalan 4 fuerzas básicas interrelacionadas que han propiciado la actual revolución académica: 1) la masificación de la educación superior, 2) la globalización, 3) el advenimiento de la sociedad del conocimiento donde adquiere importancia la universidad de investigación y 4) las tecnologías informatizadas.

Otros autores identifican algunas claves demográficas que perfilan la educación superior para el año 2030. Entre ellas, se afirma que existirán mayor participación y variedad de la población estudiantil, aumentará la feminización, habrá un incremento de estudiantes y de profesores de tiempo parcial y sobrevendrá la diversificación y la especialización de la profesión académica.

Por otra parte, al dibujar las tendencias actuales, los autores explican la desigualdad en el acceso con base en el estudio de 15 países y concluyen que el acceso a la educación es un proceso complejo que se desarrolla, en algunos casos, sin políticas de selección pertinente y que está limitado por condiciones de acceso a recursos materiales, económicos y humanos concluyendo que las clases privilegiadas siguen manteniendo una mayor presencia en el acceso educativo.

Respecto a las perspectivas de las 5 economías emergentes más importantes del mundo, conocidas colectivamente como el grupo BRICS, que han logrado constituir un sistema de educación superior basado en universidades con reconocimiento de clase mundial; cuentan con una educación superior privada que coadyuva con el sistema público y sirve a los intereses del

país; han mejorado el acceso y han insistido en avanzar hacia la calidad; fortalecieron la profesión académica tanto en su capacitación como en sus salarios.

Un aspecto importante a considerar son los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 aprobada por los dirigentes mundiales en septiembre de 2015 en la cumbre de las Naciones Unidas. Estos objetivos de aplicación universal, proponen en su agenda que los países deben intensificar los esfuerzos para poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático. Los objetivos presentan la singularidad de instar a todos los países, ya sean ricos, pobres o de ingresos medianos, a adoptar medidas para promover la prosperidad al tiempo que protegen el planeta. Reconocen que las iniciativas para poner fin a la pobreza deben ir de la mano de estrategias que favorezcan el crecimiento económico y abordan una serie de necesidades sociales, entre las que cabe señalar la educación, la salud, la protección social y las oportunidades de empleo, a la vez que se lucha contra el cambio climático y se promueva la protección del medio ambiente.

Los aspectos anteriormente mencionados deben orientarnos a pensar sobre el papel que las universidades tienen como medio de desarrollo, especialmente de los países más pobres. Además de constituirse en el medio de comunicación de estos con la ciencia y el conocimiento mundial, las universidades establecen un puente para que estas naciones logren participar en los rankings globales de medición, suministran las habilidades necesarias para participar en la economía del conocimiento del siglo XXI y son instituciones centrales en la economía global.

Es innegable que el comienzo de la cuarta revolución industrial y el cambio hacia la economía del conocimiento es muy prometedor, sin embargo, los patrones de consumo, producción y empleo creados por el avance de la ciencia, la tecnología y la innovación, plantean grandes desafíos que requieren una adaptación proactiva de las instituciones educativas. La rápida transformación que está viviendo la sociedad exige cambios en la educación superior; está, por su parte, afronta numerosos y profundos desafíos para sobrevivir bajo condiciones cambiantes, lo que exige repensar drásticamente sus estrategias de desarrollo en el largo plazo. Por tal motivo, deben adaptarse y anticipar los desafíos emergentes para mantener su papel en la sociedad. Las innovaciones tecnológicas, las universidades con ánimo de lucro y corporativas, las nuevas modalidades de rendición de cuentas, como los rankings globales y la internacionalización, son tendencias de alto impacto en la educación superior. Actualmente, algunos autores afirman que las prácticas educativas contemporáneas no actualizan los conocimientos a la misma velocidad que las tendencias sociales y tecnológicas; por tanto, se hace necesario un proceso de flexibilización curricular que permita la integración y participación activa de los estudiantes. El avance vertiginoso implica que los cambios en la educación no solo sean en términos del conocimiento, sino también de las instituciones y sus grupos de interés.

Finalmente, se plantea la necesidad de una universidad de clase mundial que se caracterice por contar con aspectos institucionales consolidados, promover procesos de ciencia, tecnología e innovación por el impacto social que genera y, tener una orientación internacional. Estos procesos son desarrollados a través de: a) una masa crítica de talento (tanto profesores como estudiantes); b) auto gobernanza y autonomía administrativa; c) libertad académica para las facultades y la investigación, que incluye el derecho al pensamiento crítico; d) el empoderamiento de los jóvenes investigadores y e) recursos suficientes para proporcionar un entorno integral para el aprendizaje y la vanguardia en la investigación y la proyección social, retos a los cuales se enfrentan hoy las universidades y que en el caso de la Unicatólica del Sur deben ser tenidos en cuenta en su proyección de futuro.

En lo que respecta al contexto nacional, el sistema de educación superior en Colombia se compone de 298 instituciones, de las cuales 89 tienen carácter académico de universidad y 209 son instituciones técnicas profesionales, instituciones tecnológicas, escuelas tecnológicas o instituciones universitarias (ITTU). Del total de IES activas, 214 son privadas y 84 pertenecen al sector oficial. De estas últimas, en la estructura administrativa y presupuestaria actual, 64 instituciones están adscritas o vinculadas al sector educación y las restantes a otros sectores. La matrícula actual, aproximadamente de 2,2 millones de personas en pregrado y casi 200.000 en posgrados, se distribuye de manera equilibrada entre IES privadas e IES oficiales. Es importante precisar que, desde el año 2018 a 2022, el número de IES oficiales vinculadas a la estructura presupuestal del sector educación pasó de 61 (32 universidades y 29 ITTU) a 64 (34 universidades y 30 ITTU). Las IES tanto oficiales como privadas tienen presencia en todos los departamentos del país, mediante esquemas que extienden su oferta en distintas modalidades (presencial, distancia, virtual, etc.) y programas que permiten el acceso a población de municipios de vocación rural y rural disperso. Aproximadamente 77% de la población matriculada en las IES oficiales es de estratos 1 y 2, y 97% de estratos 1, 2 y 3, lo cual denota que la oferta oficial es una gran posibilidad de acceso a educación superior para toda la población en general.

Si bien es cierto hasta la entrega de este plan no se encuentra aprobado el nuevo Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026 "Colombia, Potencia Mundial de la Vida", el Gobierno Nacional ha hecho público las líneas de acción en las que se trabajará en el próximo cuatrienio, para efectos de educación se propone una "Educación de calidad para reducir la desigualdad" incluye una apuesta por una educación humanista, incluyente e intercultural. Uno de los programas incluidos en el plan de desarrollo está orientado a la "Educación Intercultural y Bilingüe" fortaleciendo las lenguas extranjeras y nativas como también el lenguaje de señas, por otra parte, dentro del proyecto "Educación superior como un derecho" se propone entre otras estrategias: la gratuidad en las IES (Instituciones de Educación Superior) públicas, el acceso a 500.000 nuevos estudiantes y promover la permanencia y la graduación especialmente en jóvenes vulnerables. Si bien es cierto el Plan Nacional de Desarrollo privilegia con recursos y oportunidades a las IES públicas es innegable que para alcanzar las coberturas propuestas se hará necesario la concurrencia de las IES privadas; muchos analistas han coincidido en manifestar que la educación superior en Colombia enfrenta retos importantes dentro de los que se destaca: mejorar la calidad, ampliar la cobertura, avanzar en equidad social, gestionar eficazmente el conocimiento, garantizar del derecho a la educación, hacer coherente el sistema, y desarrollar la autonomía y la gobernabilidad. Si bien, durante las dos últimas décadas, el número de estudiantes matriculados ha crecido de manera importante, especialmente en la formación técnica y tecnológica, las tasas de cobertura continúan siendo bajas y no superan el 50%. Por otro lado, la calidad del sistema de educación superior es heterogénea, ya que coexisten instituciones bien organizadas y reconocidas por su excelencia, con instituciones caracterizadas por bajos niveles de calidad. Además, no existe una conexión clara entre las necesidades del sector productivo y la formación profesional, lo cual constituye una limitación para el desarrollo económico del país.

Por su parte, la salida de la crisis provocada por la pandemia, puede ser vista como una oportunidad para revisar en profundidad la provisión de la educación superior en términos de calidad y equidad, el camino a tomar en esta encrucijada es, en realidad, una verdadera prueba de la fortaleza política e institucional del sector de la educación superior y de la capacidad de sus actores. La educación superior no tiene que ser vista como una fuente de gasto sino parte de la solución para la salida de la crisis.

El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) definió los lineamientos de política pública para la educación superior que especifica el camino que debe seguir Colombia para consolidarse como uno de los países más educados de América Latina en el año 2034. En este análisis se identificaron los problemas estructurales del sistema de educación superior colombiano, como la falta de acceso, la permanencia, la calidad, la baja inversión en ciencia, tecnología e innovación, las asimetrías entre lo rural y lo urbano, el bajo nivel de internacionalización y la rigidez de los mecanismos de financiación de las universidades, además de la necesidad de responder a la realidad globalizada, en este sentido, se señalan dos razones para replantear la educación superior; la primera corresponde a formar ciudadanos que puedan contribuir con el desarrollo de una economía sostenible; la segunda se refiere a cómo educar individuos que sean capaces de reconocer su identidad cultural, adaptarla, conservarla y ser más justos socialmente.

Es prioritario actualizar y transformar la estructura de la educación técnica y profesional que pretende el desarrollo humano y el equilibrio social entre la demanda y la oferta de competencias en el mercado laboral (Mejía, 2016). Así mismo, López & Filmus (2000) sostienen que los grandes retos de la educación del próximo siglo será hacer realidad el paso de un paradigma de desarrollo económico a otro de desarrollo humano y sostenible; la revitalización de la democracia participativa y el respeto a los derechos humanos, aspectos que la Unicatólica del Sur ha priorizado dentro de su Proyecto Educativo Institucional y que deben ser evidentes en su Plan de Desarrollo Institucional.

El Departamento de Nariño está ubicado al suroeste de Colombia en la frontera con la República de Ecuador y cuenta con una superficie de 33.268 km² (3.149.640 hectáreas) que representan el 2.98% del territorio nacional. Limita al norte con el Departamento del Cauca, en el extremo suroeste con la República del Ecuador, al oriente con los Departamentos de Putumayo y Cauca, y al occidente con el Océano Pacífico. En cuanto a su geografía, Nariño está conformado por tres grandes regiones colombianas: la Llanura del Pacífico en el sector oriental que ocupa una extensión del 52% del Departamento; la Región Andina que atraviesa el Departamento por el centro de norte a sur con un 40% del territorio y la Vertiente Amazónica ubicada al sur oriente del mismo con el 8% de la extensión territorial de Nariño (Castillo & Jurado, 2014). Con respecto a la división administrativa, el departamento está ordenado en 13 subregiones y 64 municipios, Pasto como su capital, 230 corregimientos, 416 inspecciones de policía, así como numerosos caseríos y sitios poblados. (Gobernación de Nariño, 2020)

El Departamento de Nariño representa el 1.58% del PIB nacional, con un valor estimado de 12.1 miles de millones a precios constantes en 2018 y por su parte el PIB per cápita registró \$8.151.373 en el año 2018, correspondientes al 41% del PIB per cápita anual nacional de \$19.784.209 (DANE, 2018 a).

En cuanto a las condiciones de competitividad, Nariño ocupó el puesto 20 con una ponderación media de 4.54 entre los 33 territorios evaluados a nivel nacional por el Consejo Privado de Competitividad de Colombia (Gobernación de Nariño, 2020). Con relación al valor agregado por actividad económica, sobresalen los servicios sociales y la administración pública en primer lugar con una representación del 28,8%, seguido del comercio como la segunda rama más sobresaliente con un 18% y la agricultura con una participación del 17,4% para el año 2020. La información proyectada en el Plan de Desarrollo Departamental 2020, muestra que la ocupación por ramas de actividad económica ubica en primer lugar al sector agropecuario con el 43.6%; seguido por comercio hoteles y restaurante con un 20.3%; servicios comunales sociales y de personal 16.3%; industria manufacturera 5.6%; transporte almacenamiento y comunicaciones 5.9%; construcción

4.2 %; actividades inmobiliarias 3.1%; intermediación financiera 0.5%; explotación de minas y canteras 0.2%.

De acuerdo a la proyección para el año 2020 del Censo 2018, la población total de Nariño es de 1.627.589 habitantes: 832.046 mujeres (51%) y 795.543 hombres (49%), distribuida entre población rural con 56.15% (913.960 habitantes) y población urbana con el 43.84% restante (713.629 habitantes). De otra parte, la pirámide poblacional del departamento muestra una disminución en la tasa de natalidad, resalta la población joven entre los 15 y 29 años, así como, el grupo de población mayor a 80 años.

El 28.3% de la población del Departamento se concentra en las ciudades de Pasto, Tumaco e Ipiales, con el 19%, 5.2%, y 4.74%, respectivamente. Nariño se caracteriza por ser un territorio multiétnico y pluricultural, de acuerdo con el Censo 2018 el 32.9% de la población corresponde a grupos étnicos indígenas 206.455 (15.5%), afrodescendientes 232.847 (17.4%). En relación con las condiciones de vida, el Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) en promedio es del 21.59%; el Índice de Pobreza Multidimensional en el Departamento es para el año 2018 es de 33.5, y el Índice de Pobreza Monetaria es de 41.4, este último con una disminución de 14.7 en la última década, con una tasa promedio del -3% (Gobernación de Nariño, 2020).

Nariño presenta una cobertura bruta del 24% en educación superior y una tasa de tránsito inmediato del 28.3% (Gobernación de Nariño, 2020), lo que refleja que tan solo ese porcentaje de graduados de grado 11° pueden acceder a educación superior. Cifras que se encuentran por debajo de la media nacional cuyos valores son 52% para la tasa de cobertura y 38.7% para tasa de tránsito inmediato. De acuerdo con la información del Ministerio de Educación Nacional en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior - SNIES, en consulta realizada noviembre 19 de 2022, en el departamento de Nariño existen 43 Instituciones de Educación Superior que ofertan al menos un programa académico. Cinco instituciones registran domicilio principal en el departamento con un total de 195 programas vigentes, nombradas a continuación: Universidad de Nariño, Universidad Mariana, Universidad CESMAG, Corporación Universitaria Autónoma de Nariño (AUNAR) y Fundación Universitaria Católica del Sur (Unicatólica del Sur).

El conjunto de Instituciones que ofertan programas académicos en Nariño, compila un total de 554 programas, el 43,5% por parte de instituciones del sector oficial y el 59,5% con programas de pregrado. En cuanto al nivel de formación, el 33,7% de los (187) son de nivel profesional, le sigue en importancia, los programas de especialización (154) con un 27,7% que incluyen especializaciones tecnológicas y universitarias. En su orden proporcional, se encuentra la formación tecnológica con el 20,5% y con 114 programas, las maestrías aportan el 12,1% con 67 programas y los doctorados representan un 0,5%, con 3 programas.

El conocimiento de la competencia del sector educativo brinda insumos que ayudan a predecir, de manera objetiva el actuar estratégico de las Instituciones de Educación Superior siendo este una herramienta de gran valor. De acuerdo al estudio de mercado realizado por el equipo investigador de Marketing de la Universidad de Nariño para la Unicatólica del Sur en 2021, muestra la existencia de un atractivo de jóvenes que demandan programas académicos de los diferentes niveles de formación de educación superior, mercado a disposición de la oferta de las IES de Nariño y Colombia. La demanda potencial constituye en una buena oportunidad, para la Unicatólica del Sur, de incluir nuevos programas pertinentes a su oferta educativa. Los mercados potenciales que ofrecen el mejor potencial son: en el nivel de técnico laboral en 0,7%, técnico profesional 14%, pregrado 34% y especialización 51%; por su parte se concluye que existe la

necesidad de formar profesionales, tecnólogos y técnicos en el manejo de las herramientas tecnológicas y digitales, en el entendido que son competencias requeridas por todos los sectores productivos.

La demanda laboral, tanto en el país como en el departamento, es jalonada por el sector de la construcción, dicha demanda se concentra en mano de obra no calificada. El sector de la construcción requiere mano de obra técnica especializada en aspectos como normas técnicas en electricidad y seguridad. Teniendo en cuenta la importante participación del sector público en la demanda laboral, inclusive en el sector de la salud (Instituto Departamental de Salud), se manifiesta la necesidad de formar en competencia como la función pública y legislativa. El sector turismo se presenta como un potencial demandante de profesionales y técnicos, todos especializados en administración turística, hotelera, barismo, idiomas y atención al cliente. Se requieren profesionales y técnicos en salud con competencias en sistemas integrados de calidad. Formación en humanismo y atención al cliente para el sector salud. Las preferencias de los jóvenes, especialmente del género femenino, se concentran en las profesiones de las ciencias económicas y administrativas. El sector salud es el que evidencia una mayor tasa de vinculación de profesionales.

Finalmente, con respecto a las fuentes de financiamiento para pagar los costos educativos en su orden de importancia, son los recursos familiares, préstamo bancario, préstamo ICETEX, recursos propios, ahorros, recursos obtenidos del trabajo (salarios), beca y educación gratuita, se deduce que la variable económica se convierte en una limitante para el ingreso a la educación superior por la baja capacidad de ingreso (estratificación socioeconómica) de las poblaciones, esto obliga a considerar lo económico en la definición de los programas y la determinación del costo de matrículas

3.2.ANALISIS DEL CONTEXTO INTERNO

La Fundación Universitaria Católica del Sur -Unicatólica del Sur-, es una Institución de Educación Superior de naturaleza jurídica privada con carácter académico de Institución Universitaria, es una obra educativa de la Diócesis de Pasto, aprobada por el Ministerio de Educación Nacional el 23 de septiembre del año 2015, nacida en esta región del sur de Colombia, surge como respuesta a las necesidades educativas y a las escasas oportunidades para la formación profesional de los jóvenes. La Institución, en coherencia con su filosofía y su vocación, busca aportar en la transformación de la realidad desde su compromiso con la sociedad. Cuenta actualmente, con el programa de pregrado de Administración de Servicios de Salud, el cual fue aprobado mediante Resolución 9748 de 15 de Mayo de 2017 y el Programa de Enfermería aprobado mediante Resolución 017519 del 14 de septiembre de 2021.

La Unicatólica del Sur consciente de su compromiso con la educación, se ha trazado como misión formar de manera integral, bajo los valores y principios del Evangelio y desde la propuesta humanista de San Juan Pablo II, sirviendo a la persona humana en su dignidad y a la comunidad en su integridad, mediante la promoción de un humanismo abierto a la trascendencia y sus valores, a la construcción de una comunidad fraterna, la edificación de una sociedad justa y solidaria, la búsqueda de la verdad por las sendas de la fe y la razón, la defensa y promoción permanente de la vida y el cuidado de la casa común mediante la vivencia de una ecología integral para cooperar, como lo declara en su Proyecto Educativo Institucional, desde su identidad de Institución de Educación Superior, en la formación integral de personas y profesionales que asuman y respondan a los desafíos de la sociedad contemporánea.

Siendo el objetivo de Unicatólica del Sur aportar a la reflexión del desarrollo humano integral sostenible, se establecen los lineamientos para resignificar las formas de ser (dimensión antropológica), estar (dimensión comunitaria), tener (dimensión bioética), hacer (dimensión social), pensar (dimensión del conocimiento) y habitar (dimensión ecológica), con el fin de generar nuevas posturas frente a la forma como se ve, siente, percibe y proyecta el ser humano en relación armónica y equilibrio con la naturaleza, apoyado en categorías que promueven ese desarrollo.

Como elemento diferenciador, la Unicatólica del Sur aterriza esas dimensiones en vida de la comunidad universitaria desde una propuesta formativa integral, integradora, íntegra, incluyente, intercultural, interdisciplinar e innovadora, se vincula al pacto educativo global y a los objetivos del desarrollo sostenible con una mirada enfocada en la solución de las problemáticas sociales y en la construcción del tejido social para una paz duradera y estable donde se garantice el respeto por los derechos y la dignidad humana.

Desde el 2020, en el marco de la normatividad vigente, y consciente de la necesidad de fortalecer sus procesos de calidad, la Unicatólica del Sur adelantó la revisión de sus condiciones institucionales de calidad a través de una autoevaluación que permitió generar un Plan de Mejoramiento. Durante el año 2021 y 2022 se desarrollaron importantes avances en los procesos orientados al fortalecimiento interno en las seis condiciones institucionales de calidad a saber: Mecanismos de selección y evaluación de docentes y estudiantes; Estructura académica y administrativa; Cultura de la autoevaluación; Programa de egresados; Modelo de bienestar y Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de metas. En el marco de estas condiciones, la institución partió de la renovación y resignificación de la identidad institucional, del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y del Estatuto General lo cual se tradujo en una serie de cambios sustanciales tanto a nivel estratégico como operativo. Estos cambios incluyeron una modificación a los reglamentos, la generación de políticas institucionales, la adopción del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, todo esto, orientado a alinear las disposiciones normativas con la identidad de la Institución. Las condiciones institucionales de calidad fueron presentadas ante el Ministerio de Educación Nacional quien las aprobó en diciembre de 2022 por un término de 7 años.

El proceso de caracterización estudiantil ha permitido identificar que el 94% de la población estudiantil corresponde a los estratos 1 y 2 y además provienen, en su mayoría, de zonas rurales del departamento, desde esta perspectiva la Institución, al tener una naturaleza jurídica de fundación y por ello un fin social, ofrece a sus aspirantes y estudiantes, condiciones que facilitan su ingreso y permanencia.

La Fundación Universitaria Católica del Sur declara en su PEI, el modelo pedagógico constructivista complementándose con un enfoque humanista en coherencia con la identidad y filosofía institucional y con las dinámicas educativas de la Institución, este modelo busca integrar saberes, poniendo a dialogar las disciplinas, las diferentes dimensiones del aprendizaje y las habilidades para mantener un proceso meta cognitivo frente a la formación profesional y humana de los estudiantes; además, este enfoque exige creatividad en las estrategias de enseñanza y un rol docente dinámico que potencie en el estudiante sus competencias y su dimensión humana. En consecuencia, el modelo pedagógico está centrado en el aprendizaje del estudiante como un medio para fortalecer el desarrollo personal del individuo, como consta en la Política Académica.

Por su parte, la Institución asume la investigación como el medio para apropiarse y producir nuevo conocimiento, permitiendo, además, profundizar en la problemática del entorno dando respuesta a las necesidades a través de dos dimensiones: la investigación formativa y la propiamente dicha. Desde 2017 se estableció la investigación como parte del quehacer misional a través de la conformación del semillero de investigación y del grupo y líneas de investigación. En 2020, producto del proceso de autoevaluación institucional se definen los lineamientos de investigación consignados en la Política de Investigación, además la creación de la Vicerrectoría de investigación, innovación creación artística y cultural y la conformación de los comités de ética, bioética y propiedad intelectual como parte de la implementación y aplicación de la política.

Con respecto a la proyección social, esta institución se declara en su PEI como de tercera misión de tal manera que la interacción social se constituye en un elemento articulador para hacer que las demás funciones sustantivas aporten desde su particularidad específica y competencia a la consolidación de mecanismos que impacten con hechos e innoven con propuestas los diversos ámbitos de la vida humana en el contexto local, regional, nacional e internacional.

Finalmente, para la Unicatólica del Sur, la calidad es concebida como un principio institucional, lo que asegura que sea apropiada y dimensionada como parte de su quehacer diario y se encuentra inmersa en cada una de las acciones que se llevan a cabo para la prestación del servicio de educación superior. Para esto ha adoptado un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) el cual permea todos los procesos Institucionales, se destaca en este la Política de Calidad, la estructuración de un mapa de procesos del que se desprenden los procedimientos, y el sistema de autoevaluación y autorregulación, este último concebido como un proceso reflexivo, sistemático, permanente y participativo cuyo objetivo es el análisis de logros hacia el mejoramiento continuo.

4. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarlas de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los criterios.
- **Calidad:** Según el decreto 1330 de 2019, Es el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales. Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.
- **Caracterización de Proceso:** Documento que describe, en forma resumida, los principales elementos de los procesos, su contenido se describe en la Guía de elaboración de Documentos. Los procesos se encuentran definidos en el Mapa de Procesos de la Institución, (Véase Mapa de Procesos).

- **Código:** Conjunto de letras, números y/o símbolos que permiten identificar un documento en forma particular.
- **Instructivo o Protocolo:** Documentos que describen en forma detallada las actividades que surgen de los documentos y que por su grado de complejidad o por facilidad de comprensión requieren aclararse.
- **Indicadores:** Instrumentos que aportan información relevante para evaluar el desempeño y en qué medida se están cumpliendo los objetivos establecidos. Son de carácter cuantitativo y deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y oportunos.
- **Formato:** Es un documento preestablecido impreso o digital, donde se registra la información relacionada con una actividad o proceso. Se incluyen en esta categoría las listas de chequeo, que contienen instrucciones o guías para realizar una actividad y campos para diligenciar durante su ejecución.
- **Guía:** Documento que describe de forma detallada la técnica utilizada para el desarrollo de tareas de un procedimiento, instructivo o protocolo. También pueden ser documentos que establecen recomendaciones o sugerencias que se pueden aplicar en desarrollo de las actividades de un procedimiento.
- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **No Conformidad:** Es un hallazgo de evidencias de que un proceso que no cumple con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Procedimiento:** Documento que describe la forma de llevar a cabo una actividad y han sido determinados como necesarios para el correcto funcionamiento y desarrollo de las actividades propias de los procesos de la institución. Su contenido se describe en el numeral en la Guía de elaboración de Documentos.
- **Plan de mejoramiento:** Conjunto de proyectos de corto, mediano o largo plazo destinados a subsanar debilidades detectadas durante los procesos de autoevaluación.
- **PHVA:** Ciclo del mejoramiento continuo. Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Conjunto de elementos relacionados entre sí orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos.

4.2. LIDERAZGO

4.2.1. Compromiso de la Dirección

La Rectoría de la Fundación Universitaria Católica del Sur, asume el compromiso del desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad - SGC, en cumplimiento con lo establecido en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, con el fin de acatar los requisitos de la comunidad académica, los requisitos legales y los reglamentarios, enmarcados en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que permitan llevar a cabo el control y la evaluación de la Institución para el mejoramiento continuo.

4.2.2. Responsabilidad de la Dirección

La Rectoría de la Fundación Universitaria Católica del Sur, nombra como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad a la Asesora del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - SIAC, quien en el marco de la Norma ISO 9001:2015 tendrá la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurarse de que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las entradas y salidas previstas.
- Informar, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurarse de que se promuevan los enfoques al cliente y de procesos en todas las actividades de la Unicatólica del Sur.
- Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

4.3.POLÍTICA DE CALIDAD

La Fundación Universitaria Católica del Sur – UNICATOLICA DEL SUR, es una Institución de Educación Superior que se compromete con el seguimiento y el mejoramiento continuo para asegurar una formación de calidad a través de procesos permanentes de autoevaluación y autorregulación, fomentando la interacción social por medio de la articulación de la proyección social, extensión e investigación, que aporte al desarrollo humano integral sostenible, al bienestar de la comunidad académica y a la construcción de tejido social para la paz.

4.4.OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.4.1. Objetivo General

Describir de manera detallada el Sistema de Gestión de Calidad – SGC de la Fundación Universitaria Católica del Sur permitiendo visualizar el desarrollo del ciclo PHVA y las actividades de planificación, ejecución, verificación y ajuste para la mejora en cada uno de los procesos.

4.4.2. Objetivos Específicos

- Consolidar una cultura de calidad que fortalezca la autorregulación y mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad hacia el incremento constante de la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por la Unicatólica del Sur.
- Asegurar a la comunidad académica información veraz, clara y oportuna que facilite la toma de decisiones.

4.5.PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Unicatólica del Sur, acoge los principios de Gestión de Calidad establecidos por la Norma ISO 9001:2015, tomando los conceptos de los mismos de la Norma ISO 9000:2015.

- **Enfoque al Cliente:** El enfoque principal de la gestión de calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección de la organización, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de calidad de la organización.

- **Compromiso de las Personas:** Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.
- **Enfoque a procesos:** Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.
- **Mejora:** Las organizaciones de éxito, tienen un enfoque continuo hacia la mejora.
- **Toma de decisiones basada en la evidencia:** Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.
- **Gestión de las relaciones:** Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como sus proveedores.

4.6.ALCANCE

Desde el diseño, aplicación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, aplica a todos los procesos de la Institución que garantizan y controlan la prestación del servicio.

4.7.EXCLUSIONES

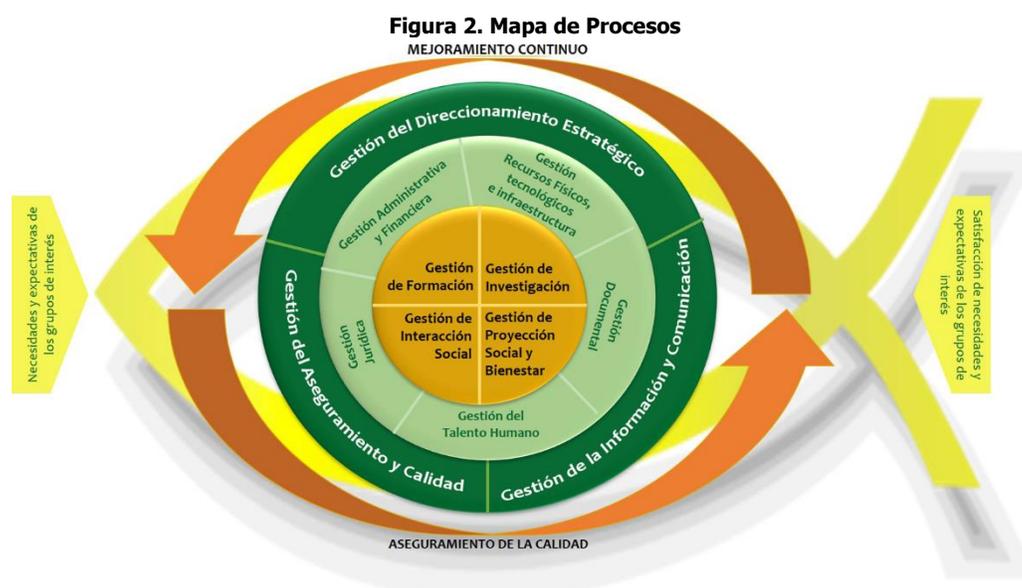
Para los procesos de la Fundación Universitaria Católica del Sur no aplica ninguna exclusión de la norma NTC ISO 9001.

5. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Fundación Universitaria Católica del Sur, establece un sistema de gestión basado en la gestión por procesos y el ciclo del mejoramiento continuo o ciclo PHVA, que permite mejorar la eficiencia y eficacia de la organización para alcanzar los objetivos definidos, lo que implica a su vez aumentar la satisfacción. Para ello ha rediseñado su Proyecto Educativo Institucional articulando la Identidad Institucional con las labores cotidianas de la Institución, y en el que se establece un nuevo direccionamiento estratégico que declara una misión, visión, objetivos, principios y valores que responden al cumplimiento y despliegue de esa identidad y el compromiso con la excelencia académica en el desarrollo de sus funciones administrativas y académicas, atendiendo los requisitos de su contexto.

5.1. ENFOQUE DE PROCESOS

Para trabajar con este enfoque, la Fundación Universitaria Católica del Sur, ha identificado 12 procesos en los que se agrupan las actividades propias de la Institución tanto a nivel estratégico, como misional y de apoyo y, que responden al direccionamiento estratégico declarado por la misma. Estos procesos están claramente delimitados e interrelacionados y se encuentran bajo la coordinación y seguimiento de un líder de proceso designado por la Dirección y es el encargado de asegurar su adecuada gestión, seguimiento y mejoramiento.



Fuente: Construcción propia, 2021

5.1.1. Procesos Estratégicos

Son los procesos vinculados con la alta dirección y aquellos que permiten definir el rumbo de la organización. La Unicatólica del Sur, ha definido que estos son:

- **Gestión de Direccionamiento Estratégico:** Es el encargado de definir y liderar el gobierno institucional, estableciendo directrices y políticas de funcionamiento y arquitectura institucional. En este proceso se define y despliega la planeación de la Institución y se monitorea el cumplimiento de la plataforma estratégica y las políticas institucionales. Este proceso es

conformado por la Rectoría, los Consejos Superior, Directivo y Académico y la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Institucional. Es liderado por el Rector.

- **Gestión de Aseguramiento y Calidad:** Es el proceso encargado de implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, establecer y coordinar los procesos de autoevaluación y autorregulación y monitorear el cumplimiento de los planes de mejoramiento y la gestión de los registros calificados de los programas. Es el proceso responsable de definir el modelo del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y asegurar la adecuada gestión de la información para la toma de decisiones. Está conformado por la Oficina Asesora del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, quien es la encargada de desarrollar los cuatro elementos del SIAC. Es liderado por el Asesor del SIAC.
- **Gestión de la Información y Comunicación:** Es el proceso que gestiona y asegura que la información de la Institución cumpla con criterios de calidad, gestiona los sistemas de información internos y externos de la Institución y gestiona los mecanismos de comunicación internos y externos, también es el encargado de asegurar el reporte de la información institucional a los sistemas de información nacionales. Está conformado por la Oficina Asesora del Sistemas de Información y Comunicación, quienes son los encargados de aplicar y desplegar las políticas de Seguridad de la Información, la Política de Comunicaciones y la de Protección de Datos Personales. Es liderado por el Asesor de OASIC.

5.1.2. Procesos Misionales

Son los procesos relacionados con la realización del producto o la prestación del servicio, añaden valor directamente al producto o servicio. La Ucatólica del Sur, ha definido que estos son:

- **Gestión de Formación:** Es el proceso encargado de gestionar las actividades de los procesos académicos del estudiante y la capacitación, cualificación y asignación docente. Está conformado por la Vicerrectoría Académica y de Extensión y por las Direcciones de los Programas Académicos, quienes son los encargados de desplegar la Política Académica. Es liderado por el Vicerrector Académico y de Extensión.
- **Gestión de Investigación:** Es el proceso que gestiona las actividades de investigación formativa en estudiantes, las actividades de investigación formal de estudiantes y profesores. Se encarga de gestionar las actividades administrativas relacionadas con los procesos de investigación en la Institución. Está conformado por la Vicerrectoría de Investigación, Innovación y Creación Artística y Cultural, los Grupos de Investigación y los Semilleros de Investigación, quienes son los encargados de desplegar la Política de Investigaciones, la de Propiedad Intelectual y la de Ética en Investigación. Es liderado por el Vicerrector de Investigación, Innovación y Creación Artística y Cultural.
- **Gestión de Proyección Social y Bienestar:** Es el proceso que gestiona el bienestar de la comunidad académica para promover la permanencia y graduación efectiva de los estudiantes, gestiona las actividades correspondientes al programa de egresados y proyectos para promover la articulación con la comunidad y actividades de proyección social. Se articula con Gestión de Talento Humano para la planificación y ejecución de actividades que propendan por la permanencia y el bienestar de personal docente y administrativo. Está conformado por la Vicerrectoría de Proyección Social y Bienestar, la Coordinación de Pastoral y Bienestar, la Coordinación de Egresados y la Coordinación de Proyección Social e Internacionalización (en

lo que se refiere a Proyección Social) quienes son los encargados de desplegar las políticas de Permanencia y Graduación, Proyección Social, Bienestar, Política de Inclusión y Equidad y la Política de Egresados. Es liderado por el Vicerrector de Proyección Social y Bienestar.

- **Gestión de Interacción Social:** Es el proceso encargado de definir y promover la planeación, divulgación y ejecución de actividades de extensión e internacionalización y movilidad académica e investigativa. Está conformado por la Vicerrectoría Académica y de Extensión (en lo que refiere a extensión) y la Coordinación de Proyección Social e Internacionalización (en lo que se refiere a Internacionalización) quienes son los encargados de desplegar las políticas de Extensión e Internacionalización. Es liderado por el Vicerrector Académico y de Extensión.

5.1.3. Procesos de Apoyo

Dan soporte a los procesos misionales para el desarrollo de las actividades en temas relativos a la provisión de recursos. La Ucatólica del Sur, ha definido que estos son:

- **Gestión Documental:** Es el proceso que gestiona el archivo de la Institución y todas las actividades relacionadas con el Registro y Control Académico, además gestiona la recepción y trámite de las FPQRS, la recepción y repartición de correspondencia física. Es quien define y controla las TRD. Está conformado por la Unidad de Registro y Control Académico y Documentación, la Unidad de Correspondencia y el Archivo. Es liderado por la Coordinadora de la Unidad de Registro y Control Académico.
- **Gestión de Recursos Físicos, Tecnológicos e Infraestructura:** Es el proceso encargado de la gestión, control y mantenimiento de los recursos físicos, la infraestructura física y tecnológica de la Institución para el desarrollo adecuado de las actividades académico administrativas. Es el proceso encargado de la gestión de las compras y pago de proveedores. Está conformado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, la Coordinación Contable y Financiera y la Oficina Asesora de Sistemas de Información y Comunicación quienes son los encargados de desplegar la Política de Actualización y Renovación de Infraestructura Física y Tecnológica. Es liderado por el Vicerrector Administrativo y Financiero y el Asesor de la OASIC.
- **Gestión Jurídica:** Brinda el apoyo jurídico requerido según las actividades de la Institución y la revisión y aseguramiento del cumplimiento de la normatividad interna. Está conformado por la Secretaría General y la Coordinación Jurídica. Es liderado por el Coordinador Jurídico.
- **Gestión Administrativa y Financiera:** Es el proceso encargado de gestionar y controlar los recursos financieros y las actividades administrativas para el desarrollo de las funciones de la Institución. Está conformado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, la Coordinación Contable y Financiera y el área de Mercadeo, quienes son los encargados del desarrollo de la Política Financiera. Es liderado por el Vicerrector Administrativo y Financiero.
- **Gestión del Talento Humano:** Es el proceso que gestiona las actividades de atracción, selección, contratación y desarrollo del talento humano, y de asegurar la gestión y cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de las actividades de promoción de la permanencia del personal. Está conformado por la Coordinación de Talento Humano y el Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Es liderado por el Coordinador de Talento Humano.

La operativización de las actividades de los procesos, se enmarcan en el cumplimiento del ciclo PHVA y, para ello se han documentado unos procedimientos estandarizados que permiten asegurar la celeridad y transparencia en la ejecución de dichas actividades, tener las evidencias necesarias que permitan la recolección de información para los respectivos seguimientos, los cuales deben ser entrada para tomar acciones hacia el mejoramiento continuo.

El seguimiento y control de cada uno de los procesos, es realizado por el líder del proceso a través de indicadores que alimentan el sistema de información y permiten la toma de decisiones informada, asegurando que las mismas, sean pertinentes.

5.2.CONTROL DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Universitaria Católica del Sur, tiene como punto de partida las políticas institucionales de donde nacen las directrices para el desarrollo de todas las actividades y en su orden, se establecen manuales o reglamentos, procedimientos, instructivos y guías y formatos que, una vez diligenciados se convierten en registros que proveen evidencias sobre el desarrollo de los procedimientos se estableció de la siguiente manera:

Figura 3. Pirámide Documental



Fuente: Construcción propia, 2022.

Toda la documentación que sea utilizada para el desarrollo de actividades de los procesos de la Institución de manera regular y provea información como evidencia, debe estar controlada dentro del SGC, siguiendo los procedimientos establecidos para tal fin. Dicho control documental sirve para asegurar que la información esté disponible, sea idónea para su uso, sea divulgada y tenga un adecuado almacenamiento y preservación y se lleve un adecuado control de cambios que permita mantener la estandarización de dicha documentación y que todas las modificaciones sean registradas en un listado maestro de documentos para evidenciar la mejora continua.

5.2.1. Políticas

Son documentos que establecen directrices generales de la dirección para proporcionar un punto de referencia y orientar la toma de decisiones en la organización. Su creación y modificación se encuentra reglamentada por las funciones establecidas en el Estatuto General de la Institución.

5.2.2. Manuales

Son documentos que recopilan los aspectos básicos y esenciales de una actividad de la Institución. Nos permiten comprender el funcionamiento de algo o acceder de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema o materia.

5.2.3. Caracterizaciones

Son herramientas usadas para describir cómo funciona un proceso, conocer sus entradas y salidas y así dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

5.2.4. Procedimientos y Guías

Los procedimientos son documentos que describen la forma de llevar a cabo una actividad y han sido determinados como necesarios para el correcto funcionamiento y desarrollo de dichas actividades, contribuyendo a la mejora continua de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos. El desarrollo de las actividades, debe hacerse dando estricto cumplimiento a lo establecido en los procedimientos.

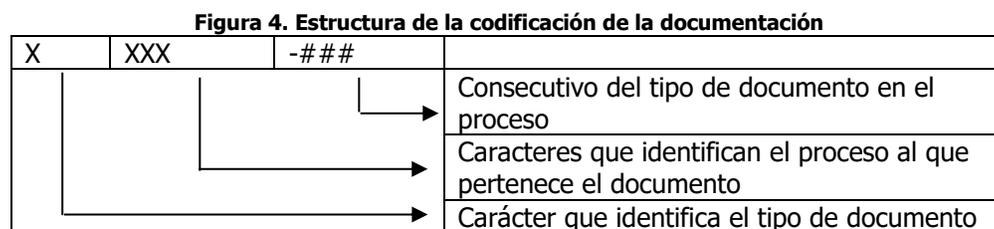
5.2.5. Instructivos y Guías

Los instructivos son documentos que brindan una orientación sobre el desarrollo específico de una tarea en particular. Esta tarea normalmente hace parte de un procedimiento pero que, por su complejidad, requieren de unas instrucciones específicas para su desarrollo.

Las guías brindan orientación sobre el desarrollo de actividades, pero no son de estricto cumplimiento. Sin embargo, son referenciadas como buenas prácticas.

Los documentos como caracterizaciones, procedimientos, instructivos y formatos deben ser revisados en forma periódica (Mínimo 1 vez al año) y en caso de ser necesarios actualizarlos a fin de asegurar la continua adaptabilidad y cumplimiento con los requisitos aplicables.

La codificación de la documentación consta de siete caracteres alfanuméricos identificados así, (ver Figura 1):



Fuente: Procedimiento de Control Documental. SIAC. Unicatólica del Sur.

Tabla 1. Codificación de la documentación del SGC

Código	Tipo de Documento
M	Manual
P	Procedimiento
F	Formato
G	Guía
I	Instructivo
M	Manual
C	Caracterización

Fuente: Procedimiento de Control Documental. SIAC. Unicatólica del Sur.

5.2.6. Comunicación y Divulgación de la Documentación

La información establecida en el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran en la plataforma Moodle, en la cual se pueden consultar y descargar los documentos actualizados. De igual manera, es responsabilidad del líder de cada proceso, socializar la documentación de cada proceso y los cambios que en ella se realicen.

5.3.SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Siendo el ciclo PHVA el principal elemento sobre el que se desarrolla el enfoque de procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la verificación del mismo debe hacerse de manera periódica con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan tomar acciones y decisiones informadas que lleven a la Institución a estar más cerca del desempeño excelente. Para ello, la Unicatólica del Sur establece cuatro formas de medición de la conformidad de los procesos. Estas son:

5.3.1. Auditorías Internas de Calidad

Es una actividad que se desarrolla de manera sistemática, periódica, independiente y documentada para obtener evidencia sobre el desarrollo de los procesos en conformidad con los requisitos de los mismos, como son; la normatividad interna y externa y los procedimientos documentados que apliquen, de forma objetiva y transparente. Esta actividad es desarrollada por un equipo auditor que debe cumplir con los requisitos de competencia establecidos por la Institución en cuanto a su nivel de educación, su formación complementaria, el nivel del cargo que desempeñan en la Institución y la experiencia como auditor. Las auditorías serán realizadas por un grupo de auditores que estará conformado por mínimo dos auditores para cada proceso, con el fin de asegurar la transparencia y objetividad de la Auditoría Interna de Calidad, los miembros del grupo de auditor de un proceso, deberán ser independientes de dicho proceso. El equipo auditor estará conformado por:

- **Auditor líder:** Son personas que cuentan con un certificado como Auditor emitido por una entidad competente y que como mínimo, han sido auditores durante 2 auditorías para vigencias diferentes o que continúen en este rol. Es quien lidera a todo el equipo de auditores de la Institución durante la planeación, desarrollo y seguimiento de la auditoría.
- **Auditor principal:** Son personas que cuentan con un certificado como Auditor emitido por una entidad competente y que como mínimo, han sido auditores durante 2 auditorías para vigencias diferentes o que continúen en este rol. Es uno de los miembros de cada grupo de auditores.

- **Auditor acompañante:** Son personas que cuentan con un certificado como Auditor emitido por una entidad competente y que como mínimo, han sido auditores observadores durante 2 auditorías para vigencias diferentes o que continúen en este rol.
- **Auditor observador:** Son personas que se encuentran en formación como auditor interno y aún no han realizado procesos de auditoría.

La periodicidad de las auditorías internas de calidad será de un año, pero si la Institución considera, por alguna razón, realizarlas con una periodicidad más corta, lo podrá hacer.

Las auditorías deben ser planificadas, comunicadas y de su desarrollo resultará, en todos los casos, un informe de auditoría que debe ser compartido con los líderes de procesos y debe contener los hallazgos encontrados en cada proceso. Los hallazgos reportados en el Informe de Auditoría deben ser tratados y a través de la gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para la minimización o eliminación de las causas de dichos hallazgos, las cuales, por su parte, serán revisadas por el grupo auditor para asegurar su pertinencia y tendrán un seguimiento para asegurar su eficacia.

Los hallazgos en la Auditoría Interna de calidad se dividen en tres:

Observación: Cuando el incumplimiento del requisito es un hecho aislado, su comisión es fruto de un error involuntario o representa un potencial incumplimiento de un requisito. Cuando se reporte una observación, la acción que se debe tomar debe ser una Acción Preventiva.

No Conformidad Menor: Cuando el incumplimiento del requisito es parcial y las consecuencias no afectan de manera importante el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad. Cuando se reporte una no conformidad menor, la acción que se debe tomar debe ser una Acción de Mejora.

No Conformidad Mayor: Cuando el incumplimiento del requisito es total, o repetitivo y las consecuencias afectan de manera importante el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad. Cuando se reporte una no conformidad mayor, la acción que se debe tomar debe ser una Acción Correctiva.

5.3.2. Indicadores

Los indicadores son medidas estadísticas basadas en cifras que se utilizan como criterio para evaluar el desempeño de un proceso. En la Unicatólica del Sur, se han identificado un conjunto de indicadores por cada uno de los procesos que brindan información relevante para evaluar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad. Estos indicadores deben ser reportados y analizados según su periodicidad al SIAC y constituirán información de entrada para la toma de decisiones. El no cumplimiento de la meta de los indicadores, representará una no conformidad para el proceso y el líder debe realizar un análisis de causas para establecer acciones preventivas, correctivas o de mejora, según sea el caso. El diseño de los indicadores estará sujeto a lo establecido por la Institución y el mismo debe constar en una hoja de vida del indicador.

5.3.3. FPQRS

Las Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias miden específicamente la satisfacción del cliente. La Unicatólica del Sur dispone de un procedimiento para su gestión, la

cual es acorde a la normatividad colombiana vigente y cuenta con dos buzones para su recepción, además de establecer un espacio en su página web para su diligenciamiento electrónico.

5.3.4. No Conformidades

Las no conformidades son el incumplimiento parcial o total de un requisito del Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Universitaria Católica del Sur, las mismas pueden ser identificadas por cualquiera de los miembros de la comunidad educativa como son profesores, estudiantes, administrativos, directivos, egresados y aliados estratégicos, frente al no cumplimiento de un procedimiento, una meta de un indicador, o como resultado de la presentación de una FPQRS. Permiten identificar desviaciones en los procesos para establecer acciones para contribuir al mejoramiento continuo de la Institución. Estas acciones deben ser tomadas como oportunidades para mejorar un proceso o una actividad y no tienen un carácter punitivo. Es obligación de los miembros de la comunidad universitaria que identifican el incumplimiento de uno o varios requisitos del SGC, reportar la no conformidad siguiendo para poder identificar las causas que generan dicho incumplimiento y debe hacerse siguiendo el procedimiento establecido para ello.

5.3.5. Revisión por la Dirección

Es un proceso que se realiza por parte de la Alta Dirección de la Institución y se desarrolla a intervalos planificados con el objetivo de revisar y evaluar la conformidad del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la Unicatólica del Sur con los requisitos establecidos para el mismo. La revisión por la Dirección de la Unicatólica del Sur es realizada por el Consejo Directivo y presentada por el responsable de la dirección establecido en el numeral 4.2.2 de este documento. Este proceso debe ser planificado para ser desarrollado una vez se cuente con toda la información de entrada que se requiere como es:

- a. El estado de las acciones correctivas de las Revisiones por la Dirección previas
- b. Los cambios en el entorno interno y externo de la Institución.
- c. La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad como son:
 - Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente.
 - Resultados de la evaluación del desempeño de los procesos.
 - Estado de las no conformidades identificadas.
 - Resultados de los procesos de auditoría.

Se recomienda que la Revisión por la Dirección sea realizada en el último trimestre del año para asegurar que toda la información de entrada necesaria para la misma esté recolectada y completa.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Fundación Universitaria Católica del Sur. (2021). *Proyecto Educativo Institucional - PEI*.
- Fundación Universitaria Católica del Sur. (2021). *Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad*.
- Instituto Nacional de Normas Técnicas. (2015) *Norma ISO 9000: 2015. Fundamentos y vocabulario*.
- Instituto Nacional de Normas Técnicas. (2015) *Norma ISO 9001: 2015. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos*.
- Instituto Nacional de Normas Técnicas. (2018) *Norma ISO 19001: 2018. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión*.