



## ACUERDO 009 27 de Junio de 2019

Por el cual se declara los Grupos de Interés, se aprueba el Mapa de Procesos y se designa los Líderes de Proceso para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Mariana

### EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA UNIVERSIDAD MARIANA, En uso de sus atribuciones estatutarias y reglamentarias y,

#### CONSIDERANDO:

- Que la Ley 30 de Diciembre 28 de 1992 por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. CAPITULO II relacionado con los Objetivos de la Educación Superior y de sus instituciones. Artículo 6°, literal c establece *"Prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución"*.
- Que según el Acuerdo 02 de 2017, promulgado por el Consejo Nacional de Educación Superior CESU, los Grupos de Interés se definen como *"personas, agremiaciones o entidades en las cuales la Institución tiene influencia o son influenciadas por ésta, los cuales pueden ser internos o externos"*.
- Que según el Acuerdo 02 de 2017, promulgado por el Consejo Nacional de Educación Superior CESU, "los máximos órganos de gobierno de las Instituciones de Educación Superior *"deben declarar cuales son sus grupos de interés y tener estrategias claras para relacionarse con ellos, así mismo establece que "las instituciones de educación superior, a través de su máximo órgano colegiado de gobierno y sus directivos, tienen el deber ético de construir una cultura de rendición de cuentas en la que informe y dialogue con sus grupos de interés"*.
- Que por decisión de Rectoría el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Mariana, toma como referente la Norma Técnica Colombiana ISO 9001, versión 2015.
- Que la norma internacional ISO 9001:2015 *"promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción"* del estudiante y demás grupos de interés a través del cumplimiento de los requisitos.
- Que la norma internacional ISO 9001:2015 en el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, considera que: *"Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del estudiante y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad. b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad"*.
- Que la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 en el numeral 5.3 establece que *"la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización"*.
- Que entre los principios del Proyecto Educativo Institucional se encuentran el *"establecer criterios y procedimientos claros para la autoevaluación permanente de los objetivos, procesos, productos y resultados de los programas académicos con miras a su mejoramiento continuo y al logro de altos niveles de calidad"*, y el *"gestionar de manera eficaz y eficiente los recursos y procesos económicos, financieros, tecnológicos, administrativos, de infraestructura física y de talento humano, y desarrollar un sistema administrativo de apoyo eficiente a los procesos misionales de la Universidad"*.
- Que el Estatuto General en el Artículo 8 establece que *"La Universidad Mariana, de acuerdo con la ley colombiana, es una institución de educación superior a través de la cual el Estado Colombiano presta el servicio público cultural de la educación con criterios de calidad, cobertura y equidad"*.

Continuación Acuerdo 009 del 27 de junio de 2019...

- Que el Reglamento General en el Artículo 37 dispone que "La Universidad Mariana ofrece a la sociedad un servicio público de una educación de calidad y pertinencia social, enmarcado dentro de los valores del Evangelio, y orientado hacia la formación integral del ser humano".
- Que el Plan de Desarrollo Institucional 2014-2020, en la línea estratégica 6.2 *Mejoramiento de la capacidad organizativa, administrativa y de gestión*, iniciativa 6.2.4, contempla la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Que mediante Acuerdo 036 del 12 de noviembre de 2014 del Consejo Directivo se aprobó el Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad y el Sistema de Autoevaluación y Mejoramiento.
- Que mediante Acuerdo 010 del 1 de marzo de 2017, el Consejo Directivo aprobó el Sistema Institucional de Aseguramiento y Gestión de la Calidad, en los términos establecidos en el Documento "Aseguramiento Interno de la Calidad: finalidades, dimensiones y organización" presentado por la Oficina de Autoevaluación y Calidad.
- Que según esta última norma, el núcleo del *Aseguramiento Interno de la Calidad* lo constituyen los procesos de aseguramiento y gestión de la calidad. El aseguramiento de la calidad entendido como un bien o valor estratégicamente perseguido (fin), y la gestión de la calidad (medio) como actividad de tipo directivo orientada a lograr el aseguramiento.

#### ACUERDA:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Declarar los grupos de interés pertinentes al servicio educativo ofertado por la Universidad Mariana según la siguiente relación:

**Grupos de interés internos:** 1. Regentes (Comunidad de Religiosas Franciscanas de María Inmaculada), 2. Autoridades colegiadas y personales (Consejos y Directivos), 3. Personal Administrativo, 4. Profesores, 5. Estudiantes. 6. Egresados. **Grupos de interés externos:** 7. Proveedores y Contratistas (de bienes y servicios incluidos en el alcance del sistema de gestión de calidad), 8. Estado, 9. Padres de Familia, 10. Sector Productivo, 11. Comunidades Sociales, 12. Comunidades científicas y académicas, 13. Instituciones (Nacionales e internacionales).

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Aprobar el Mapa de Procesos que establece la estructura y relación de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad de la Universidad Mariana, así:



**Procesos Estratégicos:** Direccionamiento Estratégico, Aseguramiento de la Calidad, Gestión de Relaciones.

**Procesos Misionales:** Gestión de Docencia, Gestión de Investigación, Gestión de Proyección, Gestión de Bienestar Universitario.

**Procesos de Apoyo:** Gestión de Registro y Control Académico, Gestión de Tecnología de la Información, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Gestión de Recursos físicos y educativos, Gestión Documental y Gestión de Talento Humano. El Mapa de Procesos se anexa al presente Acuerdo como parte integral del mismo.

**ARTÍCULO TERCERO:** Designar los(as) Líderes de cada Proceso encargados de apoyar tanto el diseño como la implementación del proceso asignado, en función del mejoramiento continuo del servicio educativo, según se establece en la siguiente relación:

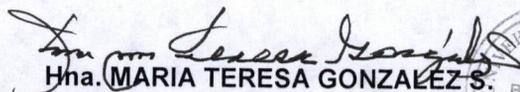
TIPO DE PROCESOS	PROCESOS	CARGO	ROL FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Procesos Estratégicos	Direccionamiento Estratégico	Director(a) de Planeación y Desarrollo Institucional	Líder de Proceso
	Aseguramiento de la Calidad	Director(a) de la Oficina de Autoevaluación y Calidad	Líder de Proceso
	Gestión de Relaciones	Coordinación de Internacionalización	Líder de Proceso

TIPO DE PROCESOS	PROCESOS	CARGO	ROL FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
<b>Procesos Misionales</b>	Gestión de Docencia	Vicerrector(a) Académico(a)	Líder de Proceso
	Gestión de Investigación	Director(a) del Centro de Investigaciones	Líder de Proceso
	Gestión de Proyección	Director(a) de la Unidad Académica de Proyección Social	Líder de Proceso
	Gestión de Bienestar Universitario	Vicerrector(a) de Bienestar Universitario	Líder de Proceso
<b>Procesos de Apoyo</b>	Gestión de Registro y Control Académico	Jefe de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	Líder de Proceso
	Gestión de Tecnología de la Información	Jefe del Centro de Servicios Informáticos	Líder de Proceso
	Gestión Financiera	Vicerrector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Líder de Proceso
	Gestión Jurídica	Jefe de Gestión Humana	Líder de Proceso
	Gestión de Recursos Físicos y Educativos	Jefe del Centro de Información y Biblioteca	Líder de Proceso
	Gestión Documental	Secretario(a) General	Líder de Proceso
	Gestión de Talento Humano	Jefe de Gestión Humana	Líder de Proceso

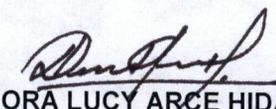
**ARTÍCULO CUARTO:** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación.

#### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en San Juan de Pasto, a los veintisiete (27) días del mes de junio de dos mil diecinueve (2019).

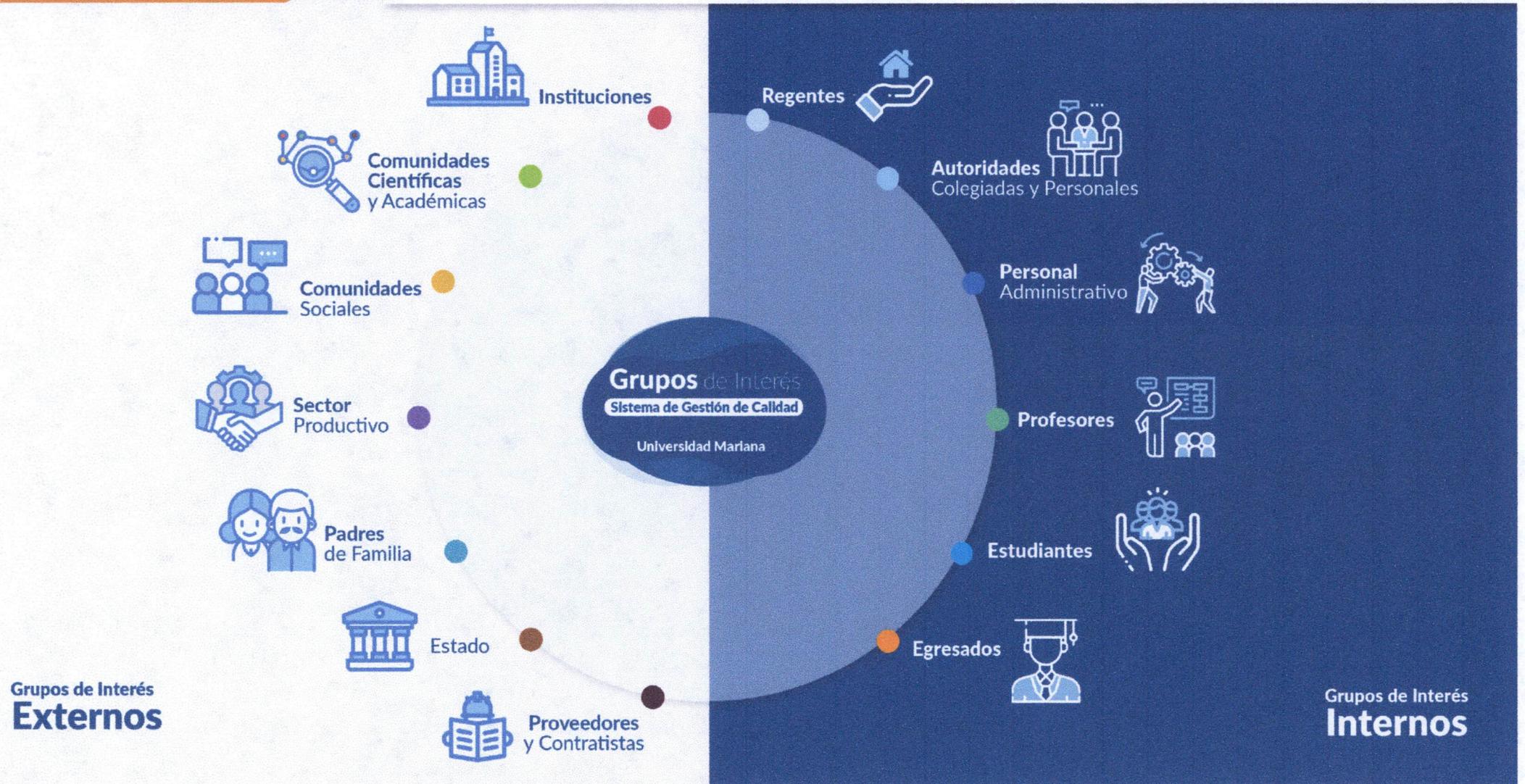
  
**Hna. MARIA TERESA GONZALEZ S.**  
 Rectora



  
**DORA LUCY ARCE HIDALGO**  
 Secretaria General (E)



# Grupos de Interés



# Mapa de procesos

