



## ACUERDO 011 3 de junio de 2021

Por el cual se reestructura el Sistema Interno de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Mariana y se establece otras disposiciones

### EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA UNIVERSIDAD MARIANA

En uso de sus atribuciones estatutarias y reglamentarias, y

#### CONSIDERANDO:

- Que la Constitución Política de Colombia en inciso 5° del Artículo 67° establece que "Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo".
- Que el Artículo 69° de la Constitución Política de Colombia desarrollado en el Capítulo VI "Autonomía de las Instituciones de Educación Superior" Artículo 28° de la Ley 30 de 1992 garantiza la autonomía universitaria y "reconoce a las universidades el derecho a darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional".
- Que en virtud de los artículos 3°, 31°, 32°, 53°, 54° y 55° de la Ley 30 de 1992, establece que el Sistema de Aseguramiento de la Calidad –SAC- de la Educación Superior tiene cuatro funciones principales: información, acreditación de instituciones nuevas, acreditación institucional y acreditación de carreras o programas.
- Que el Ministerio de Educación Nacional, fortalece y afianza el Sistema de Aseguramiento de la calidad, creando el Consejo Nacional de Educación Superior – CESU-, el Consejo Nacional de Acreditación –CNA- y la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES), el Sistema Nacional de Acreditación –SNA-, además de otros sistemas de información sobre calidad como: SNIES, SPADIES, OLE y SACES.
- Que con el propósito de promover mecanismos de autorregulación, autoevaluación y mejoramiento de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión en las Instituciones de Educación Superior (IES), el marco regulatorio del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior –SACES- en Colombia, conformado entre otros por la Ley 1188 de 2008, el Decreto 1075 de 2015 del MEN, el Decreto 1330 de 2019 del MEN que sustituye el Capítulo 2, Título 3, Parte 5 del Decreto 1075 de 2015, y por el Acuerdo 02 de 2020 del CESU, insta a las IES al desarrollo y fortalecimiento de sus propios sistemas internos de aseguramiento de la calidad académica (SIAC), con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas.
- Que la Universidad Mariana ha construido progresivamente su SIAC con el fin de promover el aseguramiento de la calidad de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión que desarrolla en los diferentes Programas Académicos, así como de los procesos de apoyo, de los medios, recursos e insumos de la Universidad, a partir de políticas y referentes normativos nacionales e institucionales, entre los que cuentan, entre otros, el Acuerdo de Consejo Directivo 005 de 2008 por el cual se crea la Oficina de Autoevaluación y Calidad; el Acuerdo 035 de 2012 por el cual se reestructura el Sistema de Autoevaluación y Mejoramiento; 036 de 2014 por el cual se adopta el Modelo de Aseguramiento de la Calidad y se determina la estructura organizativa del Sistema de Autoevaluación y Mejoramiento; Acuerdo 010 de 2017 por el cual se establece el Sistema Institucional de Aseguramiento y Gestión de la Calidad.
- Que con las políticas, directrices y mecanismos institucionales de aseguramiento de la calidad, la Universidad Mariana ha orientado sus objetivos estratégicos hacia la consolidación de la cultura de autorregulación y mejoramiento continuo con la promoción de la participación activa de los actores de la comunidad educativa y de sus grupos de interés externos.

- Que el Comité Central de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Mariana adelantó la evaluación del Sistema Institucional de Aseguramiento y Gestión de la Calidad (SIAGC) establecido mediante Acuerdo 010 de 2017 y que como resultado de este proceso, construyó el documento que reconfigura, actualiza y formaliza el Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad, con el fin de someterlo a discusión y aprobación del Consejo Directivo.
- Que La reforma estatutaria de la Universidad Mariana ratificada mediante Resolución No. 008986 del 21 de mayo de 2021 del Ministerio de Educación Nacional, establece en el Artículo 30 *De la gestión y aseguramiento de la calidad* "en cumplimiento de los objetivos institucionales, orientados a fortalecer el aseguramiento de la calidad y a consolidar una cultura basada en procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo, el gobierno de la Universidad Mariana contará con un Sistema Interno de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y que corresponde al Consejo Directivo reglamentar el funcionamiento del Sistema, al igual que sus objetivos, políticas, funciones, actores, recursos y estructura organizacional.
- Que en mérito de lo expresado,

**ACUERDA:**

- ARTÍCULO PRIMERO:** Reestructurar el Sistema Interno de Gestión y Aseguramiento de la Calidad SIAC de la Universidad Mariana, en los términos contenidos en el documento que se anexa al presente Acuerdo, como parte integral del mismo.
- ARTÍCULO SEGUNDO:** La reglamentación de la estructura organizacional para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la política y objetivos de calidad definidos en el Sistema Interno de Gestión y Aseguramiento de la Calidad será establecida por el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto General de la Universidad Mariana y sus normas reglamentarias.
- ARTÍCULO TERCERO:** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga el Acuerdo 010 de 2017 del Consejo Directivo.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en San Juan de Pasto, a los tres (3) días del mes de junio de dos mil veintiuno (2021)



Hna. AYLEM YELA ROMO, fmi  
Rectora

DORA LUCY ARCE HIDALGO  
Secretaria General



Elaboró:  
Revisó:

Freiman Jesus Melo, Auxiliar Secretaria General  
Myrian Ruales Jurado, Profesional Jurídico

# SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Universidad  
**Mariana**

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

**UNIVERSIDAD MARIANA**

**SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD**

**COMITÉ CENTRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

## Contenido

1.	CONTEXTO DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	4
2.	LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL .....	5
2.1.	LA MISIÓN INSTITUCIONAL .....	5
2.2.	EL CONCEPTO DE CALIDAD .....	7
3.	PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	10
4.	POLÍTICA DE CALIDAD.....	11
5.	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	11
6.	EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD MARIANA .....	13
7.	ALCANCE .....	13
8.	COMPONENTES DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	14
8.1.	NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	14
8.2.	PLATAFORMA ESTRATÉGICA .....	16
8.3.	LA GESTIÓN INSTITUCIONAL .....	16
8.3.1.	Gobernanza.....	17
8.3.2.	Planeación Estratégica del Desarrollo Institucional .....	19
8.4.	PROCESOS .....	20
8.4.1.	Procesos estratégicos .....	20
8.4.2.	Procesos misionales.....	21
8.4.3.	Procesos de apoyo .....	23
8.5.	Evaluación y mejoramiento.....	24
8.6.	Satisfacción de las necesidades de los grupos de interés .....	25

## 1. CONTEXTO DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Proyecto Educativo Institucional de la Universidad Mariana define los lineamientos orientados a la gestión y el aseguramiento de la calidad. Concibe la gestión de la calidad como el “conjunto organizado y coherente de acciones encaminadas a la dirección, planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad de todos sus procesos institucionales” (Universidad Mariana, 2010, pág. 49)

En el contexto del aseguramiento de la calidad, la Universidad ha incorporado en su gestión, un conjunto de instancias y mecanismos que tienen como propósito construir en su comunidad académica la cultura de la autoevaluación y de mejoramiento continuo y por tanto, orientan el seguimiento sistemático del cumplimiento de sus objetivos misionales, el análisis de las causas y factores que afectan el desarrollo y desempeño superior de los insumos, los procesos y los resultados de las funciones misionales y la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones o medidas correctivas para el mejoramiento continuo.

En tal sentido, la autoevaluación hace referencia a la evaluación que hace la propia Institución de sus capacidades y procesos y las de los programas académicos en relación con los resultados académicos y los avances en las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, así como del compromiso institucional, de sus actores y diferentes instancias académicas y administrativas con relación al aseguramiento de la calidad. Institucionalmente se reconoce como el principal objetivo de la autoevaluación, la promoción de la cultura de la calidad a partir de la identificación de las fortalezas institucionales y de los programas académicos a fin de establecer objetivos de mantenimiento y consolidación, así como reconocer las debilidades, los factores clave que las generan y establecer objetivos, metas y acciones de mejoramiento, los recursos en articulación con el plan de desarrollo y el presupuesto institucionales.

Para el efecto, el sistema implica la definición de un modelo de autoevaluación de tanto institucional como de programas académicos, con el consecuente establecimiento de planes y programas de mejoramiento, lo mismo que de metodologías, estrategias y procedimientos de verificación, control y seguimiento permanente de los procesos de gestión Institucional (Universidad Mariana, 2010, pág. 59). Así mismo, de la disponibilidad de sistemas de información, mecanismos de seguimiento y evaluación del avance y cumplimiento de las condiciones de calidad de los resultados académicos; mecanismos e instrumentos para recoger la apreciación de los grupos de interés, en particular de la comunidad académica de la Universidad y procesos continuos de autoevaluación, autorregulación e implementación de planes de mejoramiento.

## 2. LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL

### 2.1. LA MISIÓN INSTITUCIONAL

En su declaración de misión, la Universidad Mariana expresa su razón de ser y las motivaciones que definen para qué existe, cuál es el sentido y orientación de su quehacer y qué es lo que pretende realizar para contribuir con las necesidades, requerimientos y expectativas de sus audiencias y grupos de interés; de esta manera, la Universidad Mariana declara su misión en los siguientes términos:

*La Universidad Mariana es una institución de educación superior, católica y privada. Forma profesionales humana y académicamente competentes, con espíritu crítico, sentido ético y compromiso social. Mediante la interacción con el entorno y el diálogo entre fe, ciencia y cultura contribuye a la transformación sociocultural y al desarrollo con justicia social y respeto por el ambiente, desde el Evangelio de Jesucristo y la espiritualidad mariana y franciscana.*

En el marco del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad los compromisos expresados en la misión como propósitos Institucionales, tienen implicaciones de carácter legal, ético y académico-social, en el sentido que como Institución de Educación Superior debe demostrar la eficacia, eficiencia, pertinencia e idoneidad para dar respuesta a las necesidades del medio y de sus partes interesadas, así como para dar cumplimiento a su razón de ser expresada en sus propósitos institucionales con relación a la prestación del servicio educativo con excelencia académica, de esta forma en la declaración de misión de la Universidad Mariana se hace explícito el compromiso con la calidad, con los principios constitucionales y los objetivos de la educación superior así como con los principios y valores de que la definen e identifican como Institución de Educación Superior, católica y privada:

#### **a. El auto-reconocimiento como Institución de Educación Superior**

Como Institución de Educación Superior y particularmente como Universidad asume una responsabilidad legal, ética y social. Desde el compromiso legal, asume la responsabilidad de desarrollar un servicio público cultural inherente a la finalidad social del Estado y hacerlo acreditando su ejercicio con criterio de universalidad. Desde el compromiso ético, asume la responsabilidad de prestar a la comunidad el servicio educativo con calidad, el que se ve reflejado en los indicadores de mejoramiento continuo de los resultados académicos y en consecuencia en el reconocimiento de la calidad de sus programas e institucional. Finalmente, desde el compromiso social, asume su responsabilidad de: i) contribuir a la

formación integral de profesionales para el cumplimiento de las funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país el que se evalúa desde la apreciación de los empleadores y otros agentes externos; ii) la creación, desarrollo, transmisión y uso del conocimiento en la solución de necesidades del entorno, evidenciable en la categorización de sus grupos de investigación e investigadores en el SNCT;; y, iii) a convertirse en factor de desarrollo científico, cultural, económico, político y ético tanto a nivel regional como nacional, reflejado en los indicadores de impacto de sus programas y proyectos de extensión y proyección social.

**b. Formas profesionales humana y académicamente competentes, con espíritu crítico, sentido ético y compromiso social**

La Universidad establece la formación como su gran objetivo y hace explícito el principio de la formación integral de sus educandos como la misión y meta final de toda su acción pedagógica. Así, define la docencia *“como la interacción comunicativa que se fundamenta... en el diálogo de saberes para formar hombres y mujeres más humanos”*. Igualmente, tiene como propósito formar profesionales *“académicamente competentes”*. En el marco de la formación integral, la Universidad tiene como finalidad fundamental, desarrollar el espíritu crítico y la cultura de la investigación en los estudiantes con sentido ético y capacidad para leer, interpretar y aportar crítica, solidaria y creativamente a la transformación de la realidad. Para lograr estos propósitos, la Universidad implementa estrategias en el currículo que orientan la formación por competencias, el logro de resultados de aprendizaje, la formación flexible e interdisciplinaria, la investigación formativa, la formación intercultural, la preparación a la vida profesional con las prácticas formativas y el desarrollo de las dimensiones humanas a través los programas de bienestar universitario y Pastoral.

**c. Interactúa con el entorno y contribuye a la transformación sociocultural y al desarrollo con justicia social y respeto por el ambiente.**

La Universidad Mariana reconoce la enorme responsabilidad social frente al entorno, por ello expresa como propósito permanente la calidad académica, la construcción, apropiación y aplicación de conocimiento y la adopción de nuevas tecnologías para la intervención adecuada en el contexto, de tal manera que beneficie a la sociedad con inclusión, solidaridad y equidad. Para ello, se proyecta haciendo socialmente útiles sus valores, saberes y profesiones mediante la interacción e integración permanentes con su entorno, y su compromiso con la transformación social, para lo cual impulsa la investigación científica con criterios de calidad, orientada a dar respuesta eficaz y pertinente a los retos de una sociedad en desarrollo y a las necesidades socioeconómicas, educativas y culturales de su entorno y del país. Este propósito se refleja a través de indicadores de cobertura de programas académicos, de los resultados de investigación, transferencia y apropiación social del conocimiento de la actividad investigativa reflejada en la categorización de los

grupos de investigación e investigadores en el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología y a partir de los indicadores de cobertura, productos de extensión y proyección social, específicamente, proyectos interdisciplinarios de intervención social en las regiones en cooperación interinstitucional con alcaldías u otros entes y organismos públicos y privados; servicios de consultoría o técnicos así como de formación especializada y beneficiarios de los programas y actividades de proyección social de los programas académicos e Institucional y por el impacto de los programas, proyectos y actividades de formación, investigación y extensión en la transformación social

#### **d. Desde el Evangelio de Jesucristo y la espiritualidad mariana y franciscana**

La Universidad desarrolla sus propósitos misionales desde la filosofía humano - cristiana de la educación, unida al mensaje del Evangelio, a la espiritualidad franciscana y al legado pedagógico de la Madre Beata Caridad Brader, que constituyen el faro luminoso para plantear la educación universitaria, no sólo como la voluntad de dar respuesta a la demanda de formación de buenos profesionales sino también de personas más humanas, autónomas, auténticas, responsables y justas, comprometidas con la paz, la justicia y la construcción de región y país.

En este contexto se asume el humanismo de inspiración cristiana, no como un mero saber del hombre, sino como un crecimiento consciente como ser humano, una decisión de optar por la persona de Jesús, Hijo de Dios e Hijo de María y por su misión de llevar plenitud a todos los hombres. La finalidad de todo acto educativo de la Institución es contribuir a la formación humano-cristiana de sus educandos, reconocer su potencial de perfectibilidad, acompañarlos en el camino de su humanización y de conquista de mayores niveles de espiritualidad. Este propósito es susceptible de evidenciarse en los cambios cualitativos de las dimensiones del ser humano a partir de los procesos formativos de la Universidad.

## **2.2. EL CONCEPTO DE CALIDAD**

El concepto de calidad en general y en particular para la educación es un concepto polisémico, multidimensional y complejo y en la literatura académica se pueden encontrar múltiples definiciones o aproximaciones al mismo.

Desde la normativa nacional, la Constitución Política de Colombia establece que el Estado debe velar por la calidad de la educación, mandato que retoma la ley 30 de 1992 al expresar que las instituciones de educación superior deben *“prestar a la comunidad un servicio de 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”* (artículo 6, literal c) sin expresar una definición explícita. A su vez, la ley 1188 de 2008, *“por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones”* y establece “condiciones de calidad” que deben ser cumplidas por los programas y las instituciones para obtener el registro calificado pero tampoco presenta una definición de calidad.

El Consejo Nacional de Acreditación –CNA–, ha adoptado un concepto de calidad que ha servido de referente y en otros casos ha sido adoptado como concepto en instituciones de educación superior. Más recientemente, el Decreto 1330 de 2019 ha expresado un concepto de calidad que retoma los anteriores elementos pero que los amplía al expresar los atributos particulares de calidad y su propósito de promover el mejoramiento y desempeño superior en el desarrollo de los propósitos misionales a partir de un juicio valorativo de estos.

Por su parte, el Acuerdo 02 de 2020 expresa el concepto de alta calidad haciendo énfasis en aspectos similares a los anteriores pero teniendo en cuenta las características distintivas de las IES y de los programas académicos.

Para el Consejo Nacional de Acreditación, el concepto de calidad aplicado al bien público de la educación superior hace referencia a un conjunto de *“características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza”* (Consejo Nacional de Acreditación, 2013, pág. 12)

La interpretación y juicio emitido sobre estas características son relativas porque dependerán de la naturaleza y carácter de los programas y de las instituciones evaluadas, por tanto, su aplicación, lectura e interpretación son adaptables a los diferentes programas, a sus contextos histórico, social, cultural, económico, disciplinar y a los fines educativos.

De otra parte, el concepto de calidad expresado el Artículo 1 del Decreto 1330 de 2019 define la calidad como *“el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, contruidos 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”* (Ministerio de Educación Nacional, 2019, pág. 4).

Este concepto expresa unas propiedades para ese conjunto de atributos que denotan la calidad y es que son articulados, interdependientes, dinámicos en tanto responden a las demandas sociales culturales y ambientales, y, fundamentalmente, son contruidos por la comunidad académica. De otra parte, la valoración interna, es decir la autoevaluación y la valoración externa de estos atributos tienen una finalidad: promover el cambio, la

transformación, el mejoramiento y el desarrollo o desempeño superior de la Institución, de sus programas y de su quehacer, es decir, de sus propósitos misionales.

A su vez, el Acuerdo 02 de 2020 del Consejo Nacional de Educación Superior CESU en el artículo 2 define los referentes conceptuales del Sistema Nacional de Acreditación, entre ellos, el concepto de alta calidad, el cual se expresa como *“las características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio, en el marco del mejoramiento continuo y de su diversidad, sobre su capacidad de transformación, dada por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del programa académico o a la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología de la institución, y el modo en que presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados”* (Consejo Nacional de Educación Superior, 2020, pág. 6).

Este concepto expresa literalmente que el juicio que se efectúa sobre las características de un programa o de una Institución de Educación Superior IES, se hace sobre el marco del mejoramiento continuo y la diversidad y, por tanto, la valoración de la capacidad de transformación, evolución, desarrollo o desempeño superior tiene en cuenta la naturaleza, identidad, misión y tipología de la IES o carácter del programa.

Finalmente, se alude al concepto de calidad desde la norma NTC-ISO 9000. Si bien esta norma no expresa un concepto amplio de calidad, sí presenta un glosario de términos y definiciones a partir de los cuales es posible expresar múltiples acepciones o conceptos de calidad tales como: *grado en el que un conjunto de características inherente cumple con los requisitos*. Esta definición tiene diversos elementos implícitos. En primer lugar, el conjunto de características inherente que cumple con los requisitos está referido a un sujeto, que no es otro que un producto o un servicio.

Adicionalmente, la definición expresa el cumplimiento de requisitos. La misma norma define este término como: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Al expresar que es implícita, está haciendo referencia a que es propia de su naturaleza o de los de su especie; y, al expresar que puede ser obligatoria, está haciendo alusión a su carácter forzoso e ineludible. En este sentido, pueden establecerse similitudes frente a las anteriores definiciones en el sentido de que se expresan atributos que son obligatorios por el hecho de tratarse de una IES pero al tiempo se considera el carácter y naturaleza del sujeto evaluado, esto sería, la IES o sus programas.

Al expresar que es el grado de cumplimiento de los requisitos, la norma hace alusión al término capacidad, el que define como aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto (servicio) que cumple los requisitos para ese producto. Finalmente, cumplir los requisitos tiene un propósito que la norma lo expresa en otro término: satisfacción del cliente y que define como percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Bajo estas consideraciones, la comunidad académica de la Universidad Mariana ha madurado el siguiente concepto de calidad:

*La calidad en la Universidad Mariana es entendida como la capacidad de asegurar la congruencia, coherencia y cumplimiento de la misión institucional, de su proyecto educativo y de las funciones sustantivas, sobre los que adelanta procesos sistemáticos de autoevaluación y mejoramiento continuo con el fin de promover su capacidad de transformación y desempeño superior en los logros alcanzados y los impactos generados.*

### 3. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**Pertinencia.** El Sistema se enlaza coherentemente con la naturaleza y dinámica institucionales y aporta al cumplimiento de los objetivos, planes, proyectos y apuestas estratégicas de la Universidad, en clave de mejoramiento permanente.

**Objetividad.** El Sistema provee mecanismos, información, procesos y procedimientos rigurosos y estables para la toma de decisiones y el direccionamiento estratégico de la Universidad.

**Transparencia.** El Sistema cuenta con niveles y herramientas de gestión, evaluación y seguimiento que obedecen a lineamientos claros y socializados con las partes y grupos que interactúan con el mismo.

**Equidad.** El Sistema tiene la capacidad de dar cuenta de manera objetiva y consistente de las capacidades y los desarrollos de cada uno de los componentes y actores que lo integran.

**Responsabilidad.** El Sistema entiende y articula los diferentes niveles y límites de acción que caracterizan la estructura organizacional.

**Sostenibilidad.** El Sistema tiene la capacidad de adaptarse y madurar progresivamente según el grado de desarrollo y las necesidades institucionales.

**Coherencia.** El Sistema responde a la naturaleza y características propias de la identidad Institucional.

**Participación.** El Sistema garantiza herramientas de interlocución de los actores del mismo y construye colectivamente prácticas, saberes y aprendizajes en línea con la cultura de la calidad en la Universidad.

**Integralidad.** El Sistema influye, transforma e incluye a todos los actores y componentes de la vida universitaria, a partir de prácticas de evaluación y mejoramiento continuo.

#### 4. POLÍTICA DE CALIDAD

El literal b) del Artículo 2.5.3.2.3.1.3 del Decreto 1330 de 2019 define las políticas institucionales como “... el conjunto de directrices establecidas por la Institución con el fin de orientar y facilitar el logro de sus objetivos por parte de los diferentes estamentos...” Desde esta perspectiva la Universidad Mariana ha establecido e implementado una política de la calidad en armonía con el propósito y contexto de la Institución, de manera que oriente su direccionamiento estratégico y proporcione un marco de referencia para el establecimiento de sus objetivos de la calidad e incluya un compromiso con de mejora continua de la gestión institucional a partir de procesos de autorregulación y autoevaluación que evidencien del desarrollo de una cultura de la calidad.

De esta manera, la Universidad Mariana ha definido su política de la calidad que se expresa de la siguiente manera:

*La Universidad Mariana, como institución de educación superior, católica y privada, inspirada en los principios del Evangelio, la espiritualidad mariana y franciscana y en cumplimiento de los requisitos legales vigentes, está comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad del servicio educativo para alcanzar los propósitos estratégicos institucionales, mediante la formación integral de profesionales, humana y académicamente competentes y la contribución a la transformación del medio externo a través de la investigación y la proyección social, con el propósito de brindar satisfacción a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Con esta finalidad, se proyecta como una Universidad innovadora que soporta su gestión en procesos de autorregulación y autoevaluación y la eficacia del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.*

#### 5. OBJETIVOS DE CALIDAD

La Universidad Mariana ha considerado la adopción de los lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional 2030 como los objetivos de calidad institucional; estos son:

1. Transformar la capacidad de formación de capital humano en la región con una oferta académica con estándares internacionales alineada con las tendencias en nuevas áreas de conocimiento interdisciplinar, vinculada a redes de cooperación académica e internacionalización del currículo, y el soporte para toda la oferta académica en una

plataforma robusta de tecnologías educativas emergentes y procesos formativos basados en la apropiación de tecnologías inteligentes que favorezcan el aprendizaje mediado por TIC y en activos de conocimiento de la Universidad derivados de su actividad en I+D+I.

2. Fortalecer la capacidad estructural y relacional de la Universidad con la implementación de estructuras y mecanismos de aseguramiento de la calidad, el desarrollo de infraestructura tecnológica para la gestión académica y administrativa, el seguimiento y relacionamiento con egresados, la gestión de la permanencia estudiantil y del entorno laboral; así como fortalecer la capacidad de relacionamiento con usuarios de servicios especializados y dinamizar la comercialización del portafolio de productos de investigación, innovación, emprendimiento y servicios de proyección social, como estrategia de apalancamiento financiero y sostenibilidad institucional.
3. Implementar un modelo de gestión participativo basado en meta-prospectiva (prospectiva estratégica e Inteligencia Artificial), inteligencia estratégica y competitiva y estándares de calidad ISO, así como la adopción de marcos de actuación en términos de RSU en la prestación de los servicios educativos, de investigación, innovación, extensión y transferencia del conocimiento, en el ámbito nacional e internacional, de manera que fortalezca y garantice adecuadas relaciones con sus grupos de interés priorizando la construcción de comunidades de paz en la región.
4. Liderar el ecosistema de investigación, innovación y emprendimiento en el departamento de Nariño con proyección internacional hacia el cono sur, e incrementar el factor de impacto a 8 y el espíritu emprendedor, a través de un Centro de Investigación, Innovación y Emprendimiento Social, un Centro de Tecnociencia, de currículos internacionalizados con universidades a escala global y la dinamización de redes académicas internacionales de docencia, investigación e innovación, de conocimiento especializado y de fomento a la apropiación social del conocimiento con una planta de profesores de tiempo completo contratados a término indefinido y con formación postdoctoral, doctoral y de maestría.
5. Avanzar hacia el liderazgo en la región en programas de proyección social y aplicación efectiva de la política institucional de inclusión mediante la habilitación de mecanismos de financiación externa de los procesos de innovación, transferencia y apropiación social del conocimiento dirigidos a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y las condiciones económicas de sus comunidades de interés, convirtiendo sus marcos normativos y fundamentos doctrinales en la base de buenas prácticas transferibles a otras IES en el entorno nacional. Ha incluido mecanismos y estrategias de monitoreo y evaluación ex ante y ex post para medir el impacto de su interacción con el entorno

## 6. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD MARIANA

La Universidad Mariana, en concordancia con su misión, orienta estratégicamente sus capacidades, recursos e insumos hacia la búsqueda de la excelencia con el propósito de satisfacer las necesidades de los grupos de interés, de la sociedad en general y del entorno circundante en particular. De esta manera, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y la Planeación del Desarrollo Institucional le permiten a la institución dar cuenta de su pertinencia y calidad tanto institucional como de los programas académicos.

En tal sentido, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad permite la evaluación sistemática de los resultados de la gestión institucional y garantiza el suministro de insumos cuantitativos y cualitativos para el monitoreo permanente de procesos, planes y presupuestos, evaluando el cumplimiento de metas y la eficiencia en el uso de recursos que han sido definidos a partir de la Planeación Estratégica del desarrollo institucional.

Así, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad se concibe como el conjunto de componentes interrelacionados en el que confluyen las funciones sustantivas, administrativas, financieras, el sistema de gestión de calidad y todos los elementos que contribuyen al logro de la Visión y la Misión de la Universidad Mariana, en concordancia con el Plan de Desarrollo Institucional, las políticas nacionales, la normativa del sistema de educación superior y la calidad del servicio educativo.

## 7. ALCANCE

El Sistema se orienta a la consolidación de la cultura de la autoevaluación y el mejoramiento continuo Institucional y de los programas académicos e incluye la definición y uso de mecanismos de seguimiento sistemático a los objetivos misionales y de los programas académicos, las características y factores de calidad y definición de las medidas necesarias para el mejoramiento continuo. Para ello, el Sistema se enfoca en el uso de información para proponer e implementar acciones de mejoramiento; el empleo de mecanismos que permitan evidenciar a escala Institucional y de programas académicos el cumplimiento de los resultados de aprendizaje y de la labor académica en general; la articulación con la planificación institucional y el presupuesto para cumplir los propósitos organizacionales y las acciones de mejora propuestas y fomentar procesos permanentes de autorregulación y autoevaluación.

## 8. COMPONENTES DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

### 8.1. NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés o *stakeholders* son cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa según Freeman, citado por (Aldeanueva F., 2013, pág. 239) . El Consejo Nacional de Educación Superior, en adelante CESU, en el Acuerdo 02 de 2017 los define como las personas, agremiaciones o entidades en las cuales la institución tiene influencia o son influenciadas por ésta, los cuales pueden ser internos o externos.

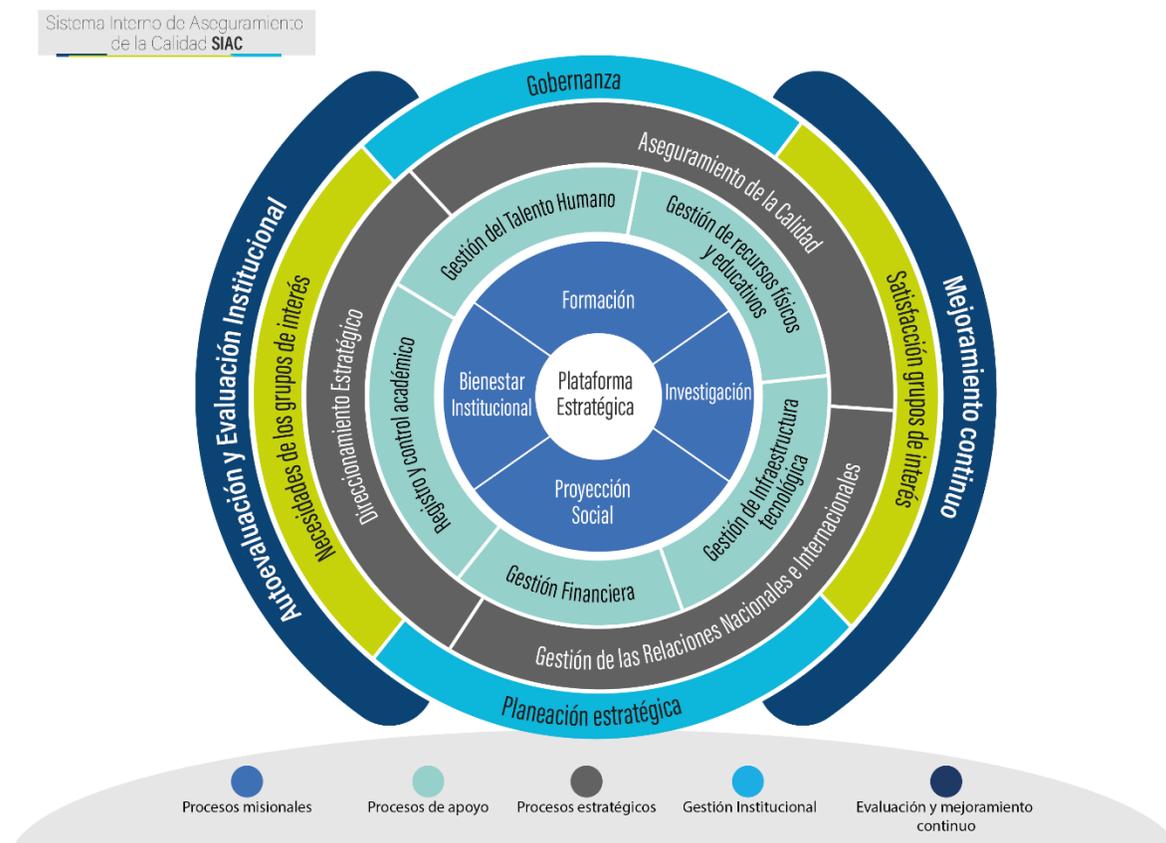


Figura 2. Representación gráfica del SIAC

La importancia de la identificación de los grupos de interés radica en al menos dos aspectos fundamentales: a) la capacidad de la Universidad de actuar con responsabilidad frente a la satisfacción de las necesidades, requerimientos y expectativas de sus partes interesadas, lo cual según lo expresado por de la Cuesta, citado por (Aldeanueva F., 2013, pág. 242) “significa ofertar servicios educativos y transferencia de conocimientos siguiendo principios de ética, buen gobierno, respeto al medio ambiente, compromiso social y promoción de valores ciudadanos” y 2) implica el aseguramiento de la gobernabilidad de la Institución en la medida que le permite direccionar estratégicamente su gestión, recursos e insumos hacia el cumplimiento con calidad y pertinencia de los propósitos misionales, los objetivos institucionales y los fines del sistema de educación superior en la cual se encuentra inmersa.

Así, los grupos de interés y sus requisitos se convierten en el principal elemento de entrada del sistema de aseguramiento de la calidad, lo cual exige de la Universidad Mariana su identificación, reconocimiento y gestión; por tanto, es a partir de las necesidades, expectativas y requerimientos de las partes interesadas que la Universidad plantea su propuesta de valor a la sociedad, el Estado y los pares académicos con quienes se relaciona, proporcionando resultados que satisfagan tales requisitos.

La actuación socialmente responsable de la Universidad frente a sus grupos de interés, exige el mejoramiento continuo de toda la gestión institucional, principalmente de las funciones sustantivas, de las capacidades, insumos, recursos y procesos de la Institución y de sus programas académicos, así como también de los resultados académicos, de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión o proyección social.

Tanto las partes interesadas como sus requisitos van cambiando con el tiempo, en la medida que aparecen nuevos actores o las expectativas y necesidades evolucionan como resultado de los cambios en los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea en el ámbito internacional, nacional, regional o local, razón por lo cual requieren de revisión periódica.

Los mecanismos que emplea la Universidad para identificar y categorizar las necesidades y expectativas sociales son:

- Estudios de entorno, de tendencias y sectoriales
- Requerimientos de grupos de interés
- Normativa del sector Educación Superior
- Directrices Sistema de Aseguramiento de la Calidad
- Información estadística
- Informes de autoevaluación
- Informes de auditorías internas
- Informes de gestión

- Informes de avance de planes institucionales

La alineación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a la misión y propósitos institucionales establecidos en el proyecto educativo institucional, constituyen el escenario apuesta que se materializa a través del plan de desarrollo y de los diferentes planes y proyectos institucionales. Siendo las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión las que contribuyen al avance y fortalecimiento de la comunidad educativa y sus resultados académicos y consecuentemente a la satisfacción de la sociedad, el Estado, la comunidad académica en general y demás grupos de interés, resulta vital la evaluación y mejoramiento continuo de los mismos a través del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, para garantizar la satisfacción de las distintas partes interesadas.

## 8.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La plataforma estratégica es la declaración de los fundamentos ontológicos, teleológicos y axiológicos sobre los cuales se erige la Universidad como institución de educación superior y que dan soporte al Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad. Está constituida por la declaración de misión, la visión, fines, propósitos institucionales y los principios y valores de la Universidad, todos ellos materializados a través del Plan de Desarrollo Institucional y demás planes y programas y proyectos institucionales orientados al desarrollo de las funciones sustantivas mediante labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.

En el SIAC, las necesidades y requerimientos de los grupos de interés se articulan con la plataforma estratégica para direccionar la gestión institucional en procura de ofertar el servicio educativo con calidad y contribuir al avance y fortalecimiento de su comunidad y resultados académicos.

## 8.3. LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

El Proyecto Educativo Institucional (PEI) define la gestión institucional como:

...el conjunto de procesos y actividades encaminados a buscar la calidad, la racionalización y la optimización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y del capital humano, como soportes fundamentales que garanticen el normal funcionamiento de las diferentes dependencias de la Universidad, y faciliten el cumplimiento de la Misión y Visión Institucional (Universidad Mariana, 2011, pág. 49)

La administración y la gestión de la Universidad, así como cada una de las funciones que configuran el quehacer estratégico, se orientan considerando: la misión, la visión y los propósitos institucionales así como procesos de planeación estratégica. Así, de manera general, la gestión institucional se apalanca en dos pilares fundamentales: la gobernanza y la planeación estratégica.

### 8.3.1. Gobernanza

En términos del CESU establecidos en el Artículo 2 del Acuerdo 02 de 2017, la gobernanza “es la coexistencia activa de los elementos de gobierno institucional y de las condiciones y recursos de gobernabilidad, en una institución” (Consejo Nacional de Educación Superior, 2017, pág. 2).

Según lo anterior, uno de los elementos fundamentales de la gestión institucional en procura de la búsqueda de la calidad, es el gobierno institucional. “El gobierno en una IES, es el sistema de políticas, estrategias, decisiones, estructuras y procesos encaminados al cumplimiento de su misión, a través de su proyecto institucional, con criterios de ética, eficiencia, eficacia, integridad, transparencia y un enfoque participativo de sus actores (Consejo Nacional de Educación Superior, 2017, pág. 2)

Al gobierno institucional le corresponde velar por la propuesta e implementación de medidas de mejoramiento a partir de la comprensión de los factores del contexto externo e interno de la Institución a partir del seguimiento y revisión de la información generada por el SIAC; y de igual manera le corresponde, asegurar la articulación de los programas de mejoramiento con la planeación y el presupuesto general Institucionales, el seguimiento a su ejecución y resultados alcanzados, entre otros.

De acuerdo con lo expresado por Jorge Etkin (2000), citado por (Natalia Urriza, 2017, págs. 28-39), “gobierno hace referencia a la función que realiza acuerdos con los factores de poder, manifiesta las prioridades de la organización bajo el formato de políticas, establece ajustes frente a situaciones cambiantes del ambiente y coordina a los responsables de las áreas gerenciales”

En tal sentido, corresponde al gobierno establecer las reglas para la toma de decisiones; las políticas como guía para la acción Institucional; la coordinación de las relaciones de la alta dirección con los grupos de interés; igualmente, proporcionar la estructura e instancias y medios para alcanzar los objetivos y supervisar su cumplimiento; y mantener la cohesión del sistema frente a los cambios del entorno. En el caso del aseguramiento de la calidad, todas estas funciones estarían orientadas a promover la autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo de la Institución y de sus programas.

De otra parte, un aspecto a tener en cuenta en el concepto de gobierno como elemento del SIAC, es la estructura de gobierno. En el caso de la Universidad Mariana está contemplada en el Artículo 33 del Estatuto General y la conforman órganos de gobierno colegiado y personales como se puede apreciar en la Figura 1.

El Consejo Máximo es la autoridad de regencia y tiene bajo su responsabilidad asegurar la consecución de los fines y objetivos para los cuales se fundó la Universidad Mariana, y exigir el fiel cumplimiento de los estatutos.

El Consejo Directivo es la máxima autoridad de gobierno colegiado de la Universidad, le corresponde decidir sobre aspectos generales del funcionamiento de la Universidad Mariana.

El Rector, como representante legal, es autoridad personal de gobierno, tiene la dirección general de la Universidad Mariana.

El Consejo Académico, el Consejo Administrativo y Financiero, y los Consejos de Facultad son organismos de autoridad colegiada que adoptan y ejecutan directrices generales según los objetivos y políticas institucionales. A cada una de las autoridades colegiadas le corresponde una autoridad personal debidamente establecida, que convoca al gobierno colegiado para tomar las decisiones correspondientes al desarrollo de las directrices y políticas institucionales, dichas autoridades personales son: el Rector(a), los vicerrectores y decanos de cada facultad.

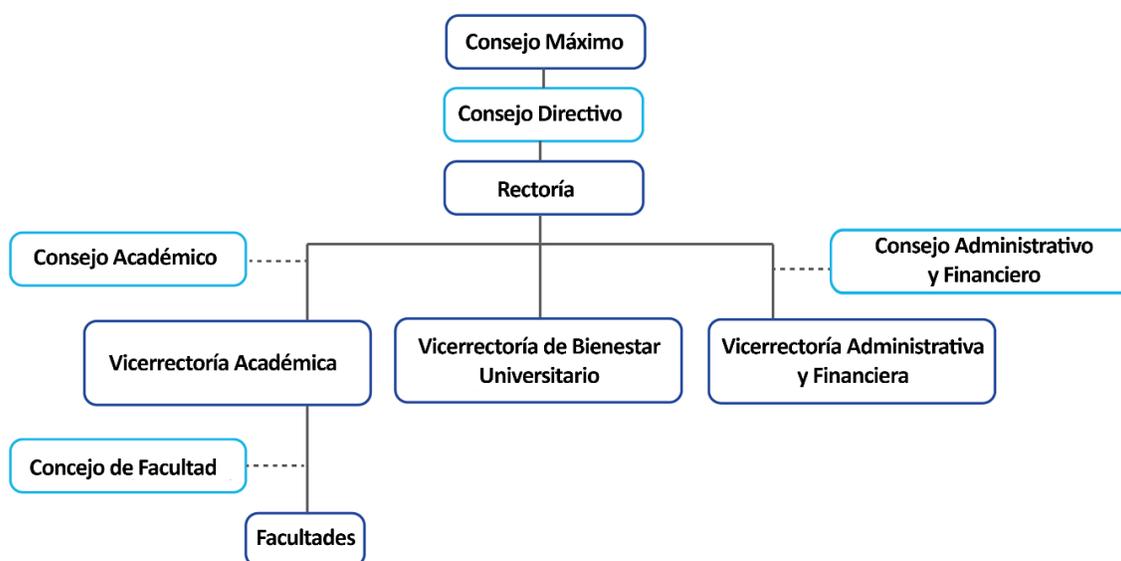


Figura 1. Estructura organizacional de Gobierno.

Un segundo elemento de la gobernanza es la **governabilidad**, definida como “el conjunto de condiciones y recursos que posibilitan a un órgano colegiado de gobierno y aun directivo el ejercicio real y legítimo del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento con calidad y pertinencia de los objetivos y los fines asignados en un contexto institucional específico” (Consejo Nacional de Educación Superior, 2017, pág. 2).

La gobernabilidad exige la legitimación del ejercicio del gobierno de la Institución por parte de los de los diversos grupos de interés y se expresa en el reconocimiento de: (i) su competencia e idoneidad para la gestión institucional orientada al logro de los objetivos estratégicos, su proyecto educativo y los propósitos institucionales, (ii) el cumplimiento de principios y valores y, (iii) el aseguramiento de espacios de participación en la construcción colectiva de la visión institucional, la planeación, gestión y evaluación de la vida institucional, sus resultados e impactos.

### 8.3.2. Planeación Estratégica del Desarrollo Institucional

La planeación estratégica como un elemento del proceso administrativo de la Universidad Mariana tiene como finalidad direccionar la gestión institucional para alcanzar los propósitos y objetivos declarados en la misión visión y PEI. Se establece como política general de la Universidad, el desarrollo de procesos permanentes de planeación estratégica y prospectiva con el fin de fomentar el desarrollo institucional y el de sus programas académicos, así como, adelantar el seguimiento y evaluación al desarrollo de cada uno de los objetivos y estrategias establecidas a través de la definición e implementación de indicadores de gestión, que permitan el análisis de los resultados en forma permanente, y faciliten la toma de decisiones de manera oportuna y con enfoque prospectivo.

El desarrollo institucional producto de la planeación estratégica, se concibe como la capacidad de cambio, evolución y transformación que de manera intencionada planifica la Universidad en el mediano y largo plazo. Esta concepción del desarrollo va más allá del crecimiento bien sea por incremento de la población estudiantil, de la cantidad de usuarios de los servicios que la Universidad ofrece, o del crecimiento de la oferta académica y demás servicios y de la cobertura de éstos, e implica por tanto, aspectos cualitativos relacionados con la calidad, con un conjunto de acciones para promover el cambio, que tiene por finalidad la mejora del desempeño hacia estándares superiores, con el consecuente incremento de su competitividad expresada como el cumplimiento de su propósito estratégico (misión y visión) y de su promesa de valor a sus grupos de interés.

Así, el desarrollo institucional articula diferentes elementos con los que la Universidad puede alcanzar sus objetivos, entre los que cuentan el crecimiento, pero también cambios estructurales como la cultura organizacional, el liderazgo, la gestión del conocimiento e

innovación, como lo manifiesta (Delfín Pozos, 2016, pág. 4), además de la transformación de su oferta académica, el aseguramiento de la calidad de los resultados académicos, su capacidad de relacionamiento en entornos académicos competitivos nacionales e internacionales, su interacción e impacto en el medio social, su infraestructura y medios educativos, la formación integral de sus estudiantes, entre otros.

#### 8.4. PROCESOS

Uno de los principios fundamentales de la gestión institucional en la Universidad Mariana es el enfoque a procesos, que considera que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso teniendo en cuenta que todas las actividades se desarrollan para el cumplimiento de los objetivos, se establecen las funciones y responsabilidades dentro la estructura organizacional, permiten definir los factores clave del buen desempeño, evaluar los factores de riesgo y establecer los recursos que facilitan el mejoramiento.

Con el propósito de alcanzar los propósitos misionales y los objetivos y resultados del desarrollo de las funciones sustantivas, la Universidad ha definido su quehacer desde tres sistemas de gestión institucional, establecidos en el Estatuto General: el Sistema Académico, el Sistema Administrativo y Financiero y el Sistema de Bienestar. Estos sistemas se enfocan en el logro de los resultados en relación con los objetivos de la Institución y la política y objetivos de la calidad para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de los grupos de interés. Las responsabilidades que corresponde a cada uno de estos sistemas en la gestión institucional desde el enfoque a procesos, ha permitido definir tres grandes procesos Institucionalmente, los estratégicos, misionales y de apoyo.

##### 8.4.1. Procesos estratégicos

Procesos orientados a la definición de normas, reglamentos, políticas, estrategias, decisiones, estructuras y procesos encaminados al cumplimiento de la misión y visión (propósitos estratégicos) y del Proyecto Educativo Institucional (objetivos institucionales).

##### - **Direccionamiento estratégico**

Tienen como propósito orientar la gestión de los sistemas académico, administrativo y financiero y de bienestar para lograr la coherencia y pertinencia de la misión Institucional en relación con los requerimientos del entorno, con relación a los procesos académicos y administrativo, y con relación a los principios constitucionales y los objetivos de la educación superior.

Permiten el ejercicio del gobierno institucional y corresponden a las instancias de la alta dirección de gobierno colegiado y personal de la Universidad: Consejo Máximo, Consejo Directivo, Rectoría y Vicerrectorías.

- **Aseguramiento de la calidad**

El proceso de Aseguramiento y Gestión de la Calidad está enfocado al desarrollo de dos grandes funciones estratégicas: la primera referida al aseguramiento y gestión de la calidad académica definida como el conjunto de elementos institucionales que interactúan armónicamente para construir una cultura de la autoevaluación y de mejoramiento continuo de los procesos relacionados con las funciones sustantivas de formación, investigación y proyección social, y la segunda orientada al desarrollo del aseguramiento y gestión de los procesos administrativos, que tienen que ver con el conjunto de procedimientos y actividades encaminados a buscar la calidad, la racionalización y la optimización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de capital humano, como soportes del funcionamiento de las diferentes dependencias de la universidad (Guerrero T., 2019).

- **Gestión de las relaciones nacionales e internacionales**

Proceso establecido con el propósito de desarrollar estrategias y mecanismos de interacción de la Universidad Mariana y de su comunidad académica con Instituciones de Educación Superior y otras instituciones y organizaciones de interés a escala nacional e internacional, con la finalidad de generar alianzas y convenios que contribuyan al enriquecimiento de la calidad del servicio educativo y resultados académicos de la Universidad mediante la cooperación académica y la transferencia de conocimiento, recursos y buenas prácticas, así como la promoción de la interacción de la comunidad educativa en escenarios de transferencia del conocimiento, experiencias y valores, con pares a escala local, nacional e internacional y la interacción con diversos públicos a fin de detectar las requerimientos de los grupos de interés y establecer los cursos alternativos de acción que le permitan a la Universidad desarrollar su misión y visión, de acuerdo con las necesidades del entorno, el Proyecto Educativo Institucional y el Plan de Desarrollo.

#### 8.4.2. Procesos misionales

Constituyen los procesos focales y están relacionados con la razón de ser la Universidad Mariana. Su objetivo es desarrollar los fines y propósitos institucionales de formación integral de profesionales humana y académicamente competentes, de desarrollo, asimilación, difusión y aplicación del conocimiento a través de la generación de nuevo conocimiento, desarrollo tecnológico e innovación y la transferencia y apropiación social del conocimiento orientados a la solución de problemas del entorno; así como la

materialización de productos y servicios institucionales en soluciones efectivas para la sociedad y el mejoramiento del desempeño y proyección de sus egresados.

- **Gestión de la docencia**

El proceso denominado gestión de la docencia tiene como objetivo implementar el modelo pedagógico de la Universidad Mariana en procura de la formación integral de sus estudiantes y el desarrollo de conocimientos, capacidades y habilidades durante el proceso de formación a fin de lograr el desarrollo de las competencias profesionales, ciudadanas e identitarias, sí como los resultados de aprendizaje y el perfil de egreso declarado en la propuesta de valor.

Incluye la definición de políticas y la implementación de estrategias de formación integral, de flexibilización, interdisciplinariedad e internacionalización del currículo y abarca los procedimientos de admisión, matrícula, enseñanza-aprendizaje, gestión académica de los estudiantes y egreso y graduación.

- **Gestión de la investigación**

Proceso orientado a la ampliación de la frontera del conocimiento, la innovación y la creación artística y cultural con el propósito aportar al conocimiento científico y disciplinar y lograr la transferencia y apropiación social del conocimiento para contribuir con soluciones efectivas a los requerimientos y necesidades de sus grupos de interés. Implica el desarrollo de políticas y estrategias institucionales de formación en investigación y de desarrollo de la investigación en sentido estricto; la construcción y sistematización de conocimiento; la apropiación, difusión, transferencia y apropiación social del conocimiento.

- **Gestión de la extensión o proyección social**

Proceso orientado a gestionar el portafolio de servicios técnicos y profesionales y actividades de relacionamiento con el medio social tendientes a materializar la docencia e investigación en soluciones a las necesidades de la sociedad y a la difusión y apropiación del conocimiento en la sociedad.

- **Gestión del bienestar universitario**

Desarrolla un conjunto de acciones integrales tendientes a promover la calidad de vida, la formación integral y la construcción de comunidad educativa, de manera transversal a las funciones sustantivas de la Universidad a través de diversos programas.

### 8.4.3. Procesos de apoyo

Son los procesos de soporte orientados al servicio de las necesidades de las funciones sustantivas y del Proyecto educativo Institucional de la Universidad Mariana permitiendo su adecuado funcionamiento y el despliegue de las actividades de docencia, investigación y extensión o proyección social de la Universidad.

#### - **Registro y control académico**

Este proceso está orientado a la gestión, sistematización, administración, almacenamiento y difusión de la información académica de todos los programas de la Universidad Mariana, y la certificación de la historia académica en el proceso de formación de los estudiantes de la Universidad.

#### - **Gestión de tecnología de la información**

Proceso orientado a proveer de servicios informáticos de soporte a los procesos académicos y administrativos de la Universidad y a los sistemas de información e indicadores orientados a la medición y fomento de la calidad, la planeación y gestión institucional.

#### - **Gestión financiera**

Comprende la gestión, consecución y diversificación de los recursos financieros necesarios y suficientes que garanticen el normal desarrollo de todos los objetivos y actividades que la Universidad y el desarrollo de los procesos misionales de formación, investigación y proyección social.

Incluye procesos de gestión de la información contable y presupuestal funcionales, oportunos y efectivos, tecnológicamente modernos que sirvan de soporte a los órganos encargados de la gestión institucional para la toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión administrativa y que cumplan con la normatividad vigente y los principios generalmente aceptados.

La información contable de calidad, confiable y técnicamente soportada; la asignación presupuestal y su manejo responsable, previa disponibilidad de suficientes ingresos, son la base sobre la cual se toman las decisiones que facilitan todos los procesos de la Universidad y su funcionamiento operativo - administrativo. La gestión implica adoptar mecanismos y opciones de captación de recursos tendientes a consolidar las finanzas de la institución a través de asesorías, prestación de servicios especializados, aprovechamiento de recursos informáticos existentes y, en general, de las actividades de proyección social que tiene previstas la institución.

#### - **Gestión de recursos físicos y educativos**

Procesos encaminados a garantizar la disponibilidad de recursos necesarios en infraestructura física y tecnológica, así como medios educativos tales como laboratorios,

escenarios de práctica formativa, recursos bibliográficos, entre otros, que permitan el desarrollo de las funciones misionales de la Universidad Mariana y de los programas de bienestar.

- **Gestión del talento humano**

La gestión del Talento Humano se convierte en una herramienta fundamental para el logro de los objetivos propuestos a escala Institucional, para lo cual propende por un capital humano debidamente preparado y motivado, apoyado en manuales de funciones y procedimientos que orientan el quehacer diario en la Universidad, facilitando los procesos tendientes a ser más productivos, en términos de calidad y eficiencia. Para ello, la Universidad desarrolla políticas y estrategias de planeación, gestión, control y mejoramiento del talento humano, de sus cualidades humanas, profesionales, técnicas y relacionales, así como el fortalecimiento de la cultura de planeación, del trabajo en equipo y del logro de objetivos comunes, para dar respuesta calificada y oportuna a los requerimientos y expectativas de sus grupos de interés y del entorno.

## 8.5. Evaluación y mejoramiento

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad está soportado en los procesos de evaluación y mejora continua.

- **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

El Sistema determina los indicadores sobre procesos, políticas, planes, programas, proyectos, actividades, recursos e insumos, así como capacidades sobre las cuales requiere hacer seguimiento y medición. Igualmente, el Sistema define los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores necesarios para asegurar el cumplimiento de los propósitos y objetivos institucionales, la efectividad, eficiencia y eficacia de los procesos y la periodicidad con que se lleva a cabo los procesos de evaluación Institucional y de los programas académicos.

- **La gestión del aseguramiento y mejora continua**

El Sistema permite a la alta dirección determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones correctivas necesarias para cumplir con los objetivos misionales, y todas aquellas que sean necesarias para eliminar las causas que dan origen a las situaciones no deseadas que afecten la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión institucional, de sus procesos, de los insumos empleados y de los resultados alcanzados.

Este proceso iterativo de planeación, ejecución, evaluación, acción de mejoramiento, genera un ciclo permanente de mejoramiento de la calidad Institucional y de sus programas que contribuyen a la transformación de la Institución y el mejoramiento hacia un desempeño superior.

## 8.6. Satisfacción de las necesidades de los grupos de interés

El Sistema tiene como foco la satisfacción de las necesidades, expectativas y requerimientos de los grupos de interés o partes interesadas. La satisfacción de los grupos de interés determina el cumplimiento de la promesa de valor de la Universidad expresada en su misión, visión y proyecto educativo, en tanto contribuye a la formación integral de profesionales humana y académicamente competentes; la creación, desarrollo y transmisión del conocimiento y su utilización para solucionar las necesidades de su entorno; la prestación de un servicio con calidad; la interacción con el entorno para contribuir a la transformación social. Finalmente, la satisfacción de los grupos de interés se expresa por el reconocimiento que le hace la sociedad, el Estado y los pares académicos a la Institución y a sus programas académicos.