



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
UNICLARETIANA**

**QUIBDO, 2023**

## **Tabla de contenido**

Identidad Claretiana.....	2
Alcance del sistema de gestión de calidad .....	4
Exclusiones .....	5
Direccionamiento estratégico .....	5
Compromiso de la Alta Dirección con el sistema de gestión de calidad .....	6
Partes interesadas .....	8
Requisitos legales y normatividades en la institución .....	8
Principales proveedores .....	9
Funcionalidad del SINCLA .....	9
Identificación de los Macroprocesos .....	10
Descripción y líderes de los macroprocesos .....	10
Matriz de riesgo institucional .....	12

## **IDENTIDAD CLARETIANA**

En la ciudad de Quibdó (Chocó), en el año de 1995, había un grupo de maestros que deseaban cualificarse en el área religiosa. Tenían que dar clases de religión y no se sentían suficientemente preparados. Por esos mismos días, algunos claretianos (sacerdotes y laicos) estaban empeñados en empezar en la ciudad de Quibdó algo similar a un movimiento bíblico que comienza a desatar en lo urbano una nueva conciencia cristiana, una conciencia más crítica de cristianismo.

Los maestros, ante la necesidad de dar una respuesta cualificada, les insistían a los Misioneros Claretianos en Quibdó para que se organizara con ellos algún estudio de Biblia a distancia que tuviera reconocimiento universitario. El número exigido de estudiantes, por parte de los Misioneros Claretianos, para iniciar los trámites necesarios para esta experiencia de formación fue de 15 personas. La respuesta de los maestros y maestras sobrepasó la cifra solicitada llegando a un número inicial de 50 y más estudiantes interesados. La necesidad de formación de la población, ya en un nivel universitario de calidad, exigía buscar el apoyo de otras experiencias educativas.

Se recurrió a la Universidad Bíblica Latinoamericana de San José de Costa Rica, institución que aceptó con gusto la propuesta. Este apoyo tuvo como dificultad los trámites obvios que acarrearán el que todo papel universitario debía pasar por las Embajadas. Se recurrió entonces a universidades colombianas que tuvieran algún programa académico parecido al propuesto por los Misioneros Claretianos.

Es así como se visitaron las universidades de Antioquia, Bolivariana, Católica de Oriente, Mariana de Pasto y Antonio Nariño, con quienes no fue posible llegar a algún acuerdo por diversas razones: o no estaban interesados, o no tenían claridad en el proyecto, o el Chocó no les atraía, o la escasa recompensa económica no los motivaba. En el proceso de búsqueda de apoyo interinstitucional finalmente se acudió a la Corporación Universitaria Lasallista, con quien, gracias a la mediación del Hermano Humberto Murillo, se hizo un convenio, en principio por cuatro años, el cual se finalizó antes de lo previsto. Posterior a esta experiencia se firmó un convenio con la Fundación Universitaria Luis Amigó, que continúa vigente a la fecha.

La madurez obtenida por los Misioneros Claretianos en el campo de la Educación Superior después de nueve años de preparación; de creación de módulos de estudio propios; de obtención de tres promociones universitarias; de tener una buena biblioteca creciente en Quibdó; de contar con el apoyo de la Biblioteca Provincial Claretiana de Medellín, especializada en Biblia y teología, que cuenta con unos 40.000 volúmenes; y, de poner bases organizativas internas, lleva a afrontar el reto de crear la Fundación Universitaria Claretiana UNICLARETIANA. El 22 de mayo de 2006 el Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia, mediante la resolución número 2233 otorga el reconocimiento de personería jurídica como Institución de Educación Superior.

La Fundación Universitaria Claretiana – UNICLARETIANA se ha alimentado de la fuerza proveniente del hecho de tener, como Misioneros Claretianos, 9 Centros Bíblicos (Quibdó, Barranquilla, Cartagena y Sincelejo, Medellín, Piedecuesta – Santander, Manizales, Cali y Tumaco) que reciben en convenio con la Fundación Universitaria Luis Amigó los servicios de educación a distancia y contar, entre todos los Centros, con unos 500 alumnos, la mayor parte de ellos gente verdaderamente pobre, a quienes la Universidad se les presenta como una verdadera utopía. UNICLARETIANA ha hecho propia la utopía de la gente que acompaña y quiere demostrarle a tanta gente excluida que su sueño de acceder a una Universidad es posible, cuando las voluntades se aúnan, cuando hay desprendimiento de todo interés personal o institucional y cuando ellos, como gente pobre, hacen también su propio esfuerzo y enfrentan sacrificios para lograr la meta propuesta. La Fundación Universitaria Claretiana centra su recompensa en la alegría de quienes se sienten más personas al lograr algo que sólo lo creían posible para los afortunados. La oferta de una Institución Universitaria propia, desde el carisma claretiano, abre un camino en dignidad, en derechos y en nuevas posibilidades, a muchas personas marginadas.

## **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

La **Fundación Universitaria Claretiana-Uniclaletiana** como institución de educación superior de frontera, establece como alcance del sistema de gestión de calidad, lo siguiente:

- Participación de todas las partes interesadas de la institución con el fin de vigilar el sistema de gestión de calidad con aras al mejoramiento continuo de todos los procesos y objetivos institucionales.
- Vigilancia de los procesos de docencia, investigación y extensión por parte del sistema de gestión de calidad a través de los proyectos y plan de desarrollo, planes operativos y planes de mejoramiento.
- Fomentar mecanismos y estrategias pertenecientes al SGC que apunten a mejorar la cultura organizacional de la institución mediante la tradición cristiana, el carisma claretiano y los principios y valores de la misma.
- Promover la cultura del sistema de gestión de calidad en la institución mediante la planificación de calidad, con la finalidad de obtener la efectividad y cumplimiento a cabalidad de los objetivos en los procesos.
- Realizar campañas de sensibilización para que tanto la alta dirección como la institución en general se comprometan a afianzar la calidad en los procesos.
- Impulsar a la comunidad educativa al reconocimiento local, nacional e internacional a través de la eficacia en el SGC, fortalecimiento de convenios interinstitucionales y alianzas estratégicas con los entes territoriales previamente evaluados.

- Comunicación e integración de las áreas: sistema de gestión de calidad, salud y seguridad en el trabajo y el modelo de autoevaluación, con el fin de garantizar la calidad total institucional y el bienestar laboral.

Además, todo lo establecido anteriormente por la Fundación Universitaria Claretiana-Uniclaletiana está enfocado como cumplimiento para:

- Diseño y prestación de servicios de docencia, investigación y extensión en modalidad tanto presencial como a distancia en programas de técnico laboral, pregrado y postgrado cómo: técnico laboral en asistente administrativo, administración de empresas, antropología, teología, ingeniería industrial, ingeniería de sistemas, derecho, psicología, especialización en gerencia financiera, especialización en estudios bíblicos, especialización en gerencia de servicios sociales, especialización en métodos y técnicas de investigación, especialización en periodismo de paz, especialización en gestión de procesos psicosociales, maestría en gestión de procesos psicosociales.

## **EXCLUSIONES**

El sistema no presenta ninguna exclusión con respecto a sus procesos y requisitos de la NTC-ISO 9001:2015.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### ✓ **MISION**

La Fundación Universitaria Claretiana-UNICLARETIANA es una Institución de Educación Superior de frontera, inspirada en el proyecto de humanización propuesto en el Evangelio, fundamentada en la tradición cristiana, en las espiritualidades propias de los pueblos y animada por el carisma claretiano; desarrolla la formación integral mediante la Docencia, la Investigación y la Extensión, para que la comunidad educativa sea partícipe en los cambios que requiere la sociedad, con justicia social, desarrollo humano y paz, dentro del contexto regional, nacional e internacional.

### ✓ **VISION**

La Fundación Universitaria Claretiana-Uniclaletiana será identificada como una Institución de Educación Superior de frontera, comprometida con la formación integral de personas que aporten a la paz y a la construcción de región en los diversos contextos socioculturales.

✓ **OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

- Formar profesionales de excelente calidad humana y alto grado de compromiso social, sobre una base científica, ética y humanística, fomentando una conciencia crítica y propositiva frente a los requerimientos, cambios y tendencias del mundo contemporáneo.
- Diseñar, liderar y operar un sistema de Extensión y Proyección Social que, anclado en los principios institucionales, responda con pertinencia y calidad a las necesidades de la sociedad, y contribuya a la construcción del desarrollo humano y de la paz.
- Aportar al desarrollo de las ciencias desde la formación investigativa, la producción de conocimiento y la validación de los saberes que se originan en diversos contextos interculturales.
- Facilitar el acceso a la educación superior de estudiantes provenientes de zonas marginadas del desarrollo social.
- Promover el crecimiento espiritual de la comunidad académica como parte de su formación integral.

✓ **VALORES**

- Respeto a la dignidad y diversidad del ser humano
- Libertad en pensamiento en la búsqueda de la verdad
- Justicia, fundamento de la paz
- Participación, base de la democracia
- Equidad de género
- Diálogo intercultural
- Solidaridad

✓ **PRINCIPIOS DE PARTICIPACION**

- Democracia
- Respeto
- Pluralismo
- Solidaridad
- Libertad
- Justicia

## **COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION**

La **Fundación Universitaria Claretiana-Uniclaletiana** como institución de educación superior de frontera, a través de su Alta Dirección, sitúa la calidad de sus procesos y servicios como una de sus prioridades más importantes y que está por encima de muchos aspectos de nuestra institución, debido a que es un eje transversal y pertenece tácitamente dentro de sus principios y valores, y el cual, son muestra de satisfacción de todos los colaboradores e interesados y, asimismo, genera nuestra mayor inquietud. El término Calidad significa

satisfacer las necesidades de los clientes, en este caso, las partes interesadas de la institución (estudiantes, profesores, colaboradores, administrativos, proveedores, alta dirección, etc.).

Para ello, la Alta Dirección a través de El Rector, en el ejercicio de sus funciones y de acuerdo a los artículos 113 hasta 116 del Estatuto General de la **Fundación Universitaria Claretiana-Uniclaletiana** pondrá a disposición:

- Todos los recursos necesarios para darle cumplimiento a cabalidad de lo que consta este compromiso que estará directamente relacionado con nuestro desempeño y la efectividad total de los procesos.
- Garantizar los recursos necesarios para que todos los colaboradores de la institución reciban capacitación en el mejoramiento de la calidad y se comprometerán en la tarea de alcanzar nuestros objetivos expuestos en materia de la misma.
- Incluir y socializar los informes del sistema de gestión de calidad en la rendición de cuentas que se realiza anualmente en la institución.
- Asignando el presupuesto sugerido y ajustado al sistema de gestión de calidad, de acuerdo a las necesidades expuestas por el coordinador del área.
- Promoviendo y adjuntando la política del sistema integrado de gestión dentro de las demás políticas institucionales para divulgación en todos los encuentros internos y externos, con la finalidad de obtener mayor eficacia con la planeación estratégica y los procesos.
- Recibiendo formación y nociones generales sobre la normativa y requisitos legales del sistema integrado de gestión como garantía de participación activa en los comités integrados y en las demás juntas en que interviene, con el fin de cumplir los objetivos del sistema conjuntamente con los objetivos institucionales.
- Impulsar a la mejora continua de la organización a través de la creación de estrategias dirigidas hacia el direccionamiento estratégico sin dejar de lado su identidad claretiana, principios y valores recibidos.
- Asegurar y resguardar la integridad de los participantes en el área de Calidad a la hora de la toma de decisiones con relación al sistema.
- Responsabilidad total en la satisfacción de los estudiantes y las demás partes interesadas, los requisitos legales y normativas con respecto a temas de sistema de gestión de calidad en la institución.
- Apoyar desde la Rectoría de designar a una persona adicional a adherirse al área de Calidad cuando sea necesario.

## **PARTES INTERESADAS**

<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
Estudiantes	Ministerio de Educación Nacional
Docentes	Entidades nacionales, internacionales y no gubernamentales
Administrativos	Proveedores
Alta Dirección	Misioneros Claretianos Provincia Colombia- Venezuela
Graduados	Contratistas

## **REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVIDADES**

Resolución 2233 de 2006
Ley 30 de 1992
Estatuto general
Reglamento estudiantil
Reglamento docente
Reglamentos internos de la institución
Decreto 1330 de 2019
Decreto 1072 de 2015
Código Sustantivo del Trabajo
Norma ISO 9001
Resolución 0312 del 2019

## **POLITICA DE CALIDAD**

- Garantizar la operación de los procesos necesarios para la prestación de los servicios, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los criterios de calidad y seguridad, los requisitos legales vigentes y los demás suscritos.

Del mismo modo, la política de calidad es el punto de partida para establecer los objetivos del sistema de gestión de calidad cómo:

- Mejorar la eficiencia, eficacia y optimización de los procesos y servicios



- Estandarizar la información documentada y mecanismos que direccionen el desarrollo de las labores
- Estructurar y enfocar los procesos adaptados a la mitigación de riesgos y a las necesidades de la institución
- Gestión del cambio en los procesos y servicios
- Liderazgo
- Relaciones interpersonales
- Optimización de recursos humanos y financieros.
- Mejorar las salidas de los procesos y servicios
- Competitividad en procesos y servicios entregados
- Cumplir con requerimientos, necesidades y expectativas
- Satisfacción de partes interesadas
- Gestión de relaciones
- Reducir tiempos de atención a las partes interesadas en los procesos y servicios prestados

## **PRINCIPALES PROVEEDORES**

Dentro de los tipos de proveedores que posee la Fundación Universitaria Claretiana-Uniclaetiana tenemos:

- Suministros de computadores y equipos tecnológicos
- Suministro para oficinas
- Cafetería
- Suministro de Dotación para el servicio de bibliotecas
- Suministro para el servicio de fotocopiado
- Suministro para servicio de mantenimiento e infraestructura física
- Suministro de desarrollo página web, entre otros.

## **FUNCIONALIDAD DEL SINCLA**

### **¿Qué es el SINCLA?**

El Sistema Integral de Calidad Claretiana (SINCLA) es el micrositio o plataforma web que le permite a cada uno de los colaboradores, docentes y partes interesadas de la institución, en interactuar de una manera activa con la información documentada que brinda este sistema.

Este sistema es concebido para la Fundación Universitaria Claretiana-Uniclaetiana como una herramienta de gestión que permite orientar de una forma organizada y sistémica la planeación, ejecución y control de la información documentada en la institución, en busca de alcanzar el cumplimiento de altos

estándares de calidad y del mejoramiento continuo de los procesos, con el fin de aumentar la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas sobre los procesos y servicios institucionales.

El Sistema Integral de Calidad Claretiana (SINCLA) nace de la necesidad de tener una herramienta que permita almacenar los documentos oficiales de la institución para todos sus diligenciamientos tanto internos como externos, el sistema se creó en febrero de 2014 por el proyecto: "Sistema de Gestión de Calidad" perteneciente al Plan de Desarrollo 2014-2017. <https://sincla.uniclaretiana.edu.co/>

## **ESTRUCTURA DOCUMENTAL**

La documentación está estructurada en orden descendente por el manual de calidad, caracterizaciones, manuales, guías, procedimientos, instructivos, formatos del proceso e institucionales y registros.

## **IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS**

### ✓ **DESCRIPCIÓN DE MACROPROCESOS**

La Uniclaretiana cuenta con tres (3) grandes macroprocesos y diecinueve (19) gestiones o procesos de acuerdo a la cadena de valor, los cuales están debidamente caracterizados y, además, siguiendo la estructura documental establecida para la institución. (ver caracterizaciones y estructura documental en SINCLA, <https://sincla.uniclaretiana.edu.co/>).

### • **MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS**

<b>Proceso</b>	<b>Líder</b>
Gestión de la Estrategia	Director (a) de Planeación
Gestión del Mejoramiento	Coordinador (a) de Calidad
Gestión de la Autoevaluación y Acreditación	Coordinador (a) de Autoevaluación y Acreditación

Gestión de la Internacionalización	Director (a) de Internacionalización
------------------------------------	--------------------------------------

- **MACROPROCESOS MISIONALES**

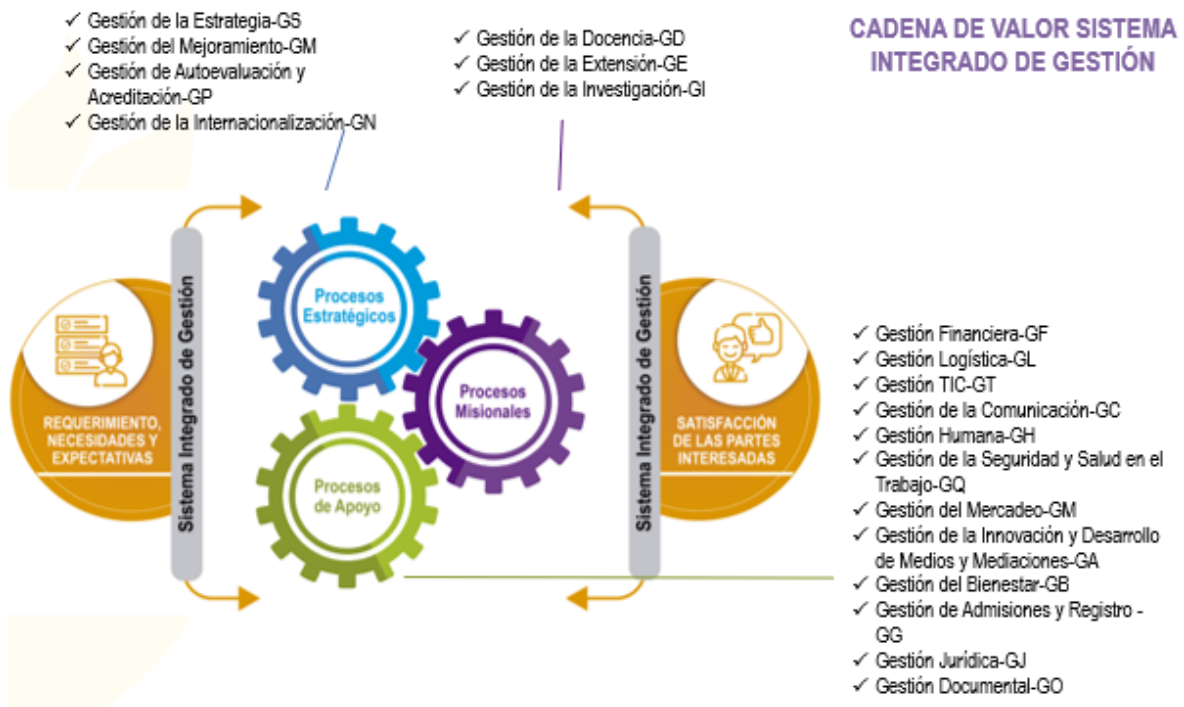
Proceso	Líder
Gestión de la Docencia	Vicerrector (a) Académico
Gestión de la Investigación	Vicerrector (a) de Investigación y Extensión
Gestión de la Extensión	Vicerrector (a) de Investigación y Extensión

- **MACROPROCESOS DE APOYO O SOPORTE**

Proceso	Líder
Gestión Financiera	Director (a) Administrativo y Financiero
Gestión Logística	Coordinador (a) Logístico
Gestión TIC	Director (a) TIC
Gestión Humana	Coordinador (a) Gestión Humana
Gestión de la Comunicación y Mercadeo	Director (a) de Comunicaciones y Mercadeo
Gestión del Bienestar	Coordinador (a) de Bienestar Universitario
Gestión de la Innovación y Desarrollo de Medios y Mediaciones	Director (a) Innovación y Desarrollo de Medios y Mediaciones
Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador (a) de Seguridad y Salud en el Trabajo
Gestión de Admisiones y Registro	Coordinador (a) de Admisiones y Registro

Gestión Jurídica	Secretaria General
Gestión Documental	Secretaria General

## CADENA DE VALOR UNICLARETIANA



## MATRIZ DE RIESGO UNICLARETIANA

La Uniclaretiana ha gestionado e identificado sus riesgos, los cuales están inmersos en los macroprocesos de la institución y obstaculizan el cumplimiento y logro de sus objetivos institucionales. [Matriz IPEVR ACTUAL 2023.xlsx](#)