



## RESOLUCIÓN RECTORAL N°250

25 de octubre de 2024

Por medio de la cual se actualiza el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

La Rectora de la Institución Universitaria Visión de las Américas en uso de sus facultades estatutarias, y

### CONSIDERANDO QUE:

1. El artículo 69 de la Constitución Política de Colombia, “...garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley.”.
2. El artículo 28 de la Ley 30 de 1992, establece: “La autonomía universitaria consagrada en la Constitución Política de Colombia y de conformidad con la presente Ley, 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.”
3. El literal i, del artículo 41 del Estatuto General, establece que es función del Rector: “Dirigir, orientar y controlar el funcionamiento de las distintas dependencias administrativas y académicas de la Fundación”.
4. El literal o, del artículo 41 del Estatuto General, establece que es función del Rector: “Ejercer las demás funciones que le asigne la Asamblea General y el Consejo Superior”.
5. El artículo 2 del Acuerdo N° 005 del 26 de agosto de 2019, del Consejo Superior establece: “Facultar al Rector para regular el Modelo de Autoevaluación Institucional y de Programa, lo mismo que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución. Por tanto, se suprime el Capítulo VI y VII del Acuerdo N° 018 del 27 de noviembre de 2014, del Consejo Superior.”.



en consecuencia, se hace necesario reglamentar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

6. Mediante la Resolución Rectoral N° 192 del 19 de agosto de 2022, se actualizó “... el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.”
7. Las dinámicas sociales son cambiantes, se hace necesario actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

Por lo anterior, la Rectora de la Institución Universitaria Visión de las Américas,

## RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.** Actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, en los términos que se describen a continuación:

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA VISIÓN DE LAS AMÉRICAS

**ARTÍCULO 2. El Sistema de Gestión de la Calidad.** La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO: 9001 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos” son:

- a. La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales reglamentarios aplicables.
- b. Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- c. Abordar los riesgos y las oportunidades asociados con su contexto y objetivos;
- d. La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados (ISO 9001).
- e. A través de la estructura de la Institución junto con la planificación, los procesos requeridos y sus interacciones, los recursos e información documentada se ha mantenido y mejorado continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con las disposiciones de la NTC ISO:9001 “*Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*”, el cual ayuda a la institución a mejorar su desempeño y lograr los resultados previstos.



**ARTÍCULO 3. Política de Calidad.** La Institución Universitaria Visión de las Américas determina cómo política de calidad institucional:

La Institución Universitaria Visión de las Américas está comprometida con la formación integral y pertinente de sus estudiantes, el desarrollo de los procesos permanentes de autoevaluación y la realización de los procesos de docencia, investigación y extensión, en el marco de las exigencias del contexto nacional e internacional.

Propende por estimular la capacidad de liderazgo, el emprendimiento y el mejoramiento continuo a través del desarrollo del talento humano, la innovación y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Lo anterior, en pro de realizar prácticas de desarrollo sostenible y la satisfacción de las partes interesadas.

**ARTÍCULO 4. Objetivos de Calidad.** La Institución Universitaria Visión de las Américas establece los siguientes objetivos de calidad:

- a. Formar integralmente a la persona, estimulando su capacidad de liderazgo y fomentando el emprendimiento y la investigación.
- b. Lograr la acreditación de alta calidad de nuestros programas, que posicione la institución en el sector y a nuestros egresados en el mercado laboral.
- c. Mejorar continuamente la efectividad de los procesos, mediante la normalización, medición y toma de acciones de mejoramiento.
- d. Garantizar las competencias del personal con base en la educación, habilidades y experiencia, con el fin de lograr los objetivos institucionales.

**ARTÍCULO 5. Elementos del Sistema de Gestión de la Calidad.** Dentro de los elementos que conforman el sistema de gestión de la calidad, deberá construirse los siguientes elementos que garanticen el cumplimiento de la política y objetivos de calidad:

- a. **Contexto de la Institución:** comprende la comprensión de la institución y su contexto, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinación del alcance del SGC y los procesos.
- b. **Liderazgo:** el liderazgo y compromiso de la alta dirección respecto al SGC, el enfoque al cliente, establecimiento de la política de calidad, roles, responsabilidades y autoridades dentro del SGC.
- c. **Planificación:** acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, planificación de los cambios.
- d. **Apoyo:** recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora continua del SGC, la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del SGC, la toma de conciencia, comunicación, información documentada.



- e. **Operación:** la planificación y control operacional, requisitos para los servicios, diseño y desarrollo de los servicios, control de los procesos y servicios suministrados externamente, producción y provisión del servicio, control de las salidas no conformes.
- f. **Evaluación del desempeño:** seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditorías internas, revisión por la dirección.
- g. **Mejora:** la determinación y selección de las oportunidades de mejora y la implementación de cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente; planes de mejoramiento derivados de las no conformidades y acciones correctivas; mejora continua.
- h. **Mapa de procesos Institucional:** el mapa de procesos institucional se definió con el fin de dar cumplimiento a cada uno de los requisitos de la NTC ISO 9001 y los legales reglamentarios, así:

## Procesos Estratégicos

Direccionamiento Estratégico  
Gestión y Aseguramiento de la Calidad

## Procesos Misionales

Docencia  
Investigación  
Extensión  
Internacionalización

## Procesos de Apoyo

Admisiones y Registro  
Gestión de Bienestar y Permanencia  
Gestión de Egresados  
Medios Educativos e Infraestructura  
Comunicaciones y Mercadeo  
Gestión Documental  
Gestión Jurídica  
Gestión Administrativa, Financiera y Contable  
Gestión Humana

## Procesos de Evaluación y Mejora

Gestión de la Autoevaluación  
Gestión del Control y Mejora Continua

- i. **Mapa de procesos Escenario de Practicas de Odontología:**  
El escenario de prácticas cuenta con los siguientes procesos:

## Procesos estratégicos en el ámbito docencia servicio:



Direccionamiento Estratégico  
Gestión de la Calidad

**Procesos misionales en el ámbito docencia servicio:**

Docencia  
Investigación  
Extensión

**Procesos de apoyo en el ámbito docencia servicio:**

Gestión Humana  
Gestión Técnico-Científica  
Gestión de Recursos

**ARTÍCULO 6. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.** Diseño y prestación de servicios de educación superior en docencia, investigación y extensión para los niveles de pregrado y posgrado.

*Cobertura para los sitios:*

**Sitio Principal:** Circular 73 No.35-04 Laureles, Medellín, Antioquia, Colombia.

**Sede Pereira:** Avenida Las Américas No.98-56 Sector Belmonte, Pereira, Risaralda, Colombia.

**ARTÍCULO. 7. Roles, responsabilidades y autoridades.** Los roles, responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión de la Calidad, tienen como función asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la NTC ISO:9001 “*Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*”; de que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas; informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad; asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la institución; asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC; quedando de la siguiente manera:

ROL	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
	Garantizar el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales a través del cumplimiento del plan de desarrollo institucional.	Tomar las decisiones necesarias para el mantenimiento y mejora del SGC.
	Asegurar mediante la revisión por la dirección que el Sistema de Gestión de la Calidad NTC	



<p>Alta Dirección</p> <p>Consejo Superior</p> <p>Consejo Académico</p> <p>Rectoría</p> <p>Vicerrectoría Administrativa</p> <p>Vicerrectoría Académica</p>	<p>ISO 9001 sea conveniente, adecuado y eficaz.</p> <p>Asegurar que se establecen y mantienen los procesos necesarios para el SGC.</p> <p>Gestionar de manera efectiva del Sistema de Gestión de la Calidad a través del cumplimiento de los requisitos legales asociados aplicables, reglamentarios y otros que adopte voluntariamente.</p> <p>Asegurar mediante la revisión por la dirección que el Sistema de Gestión de la Calidad sea conveniente, adecuado y eficaz para la Institución Universitaria Visión de las Américas.</p> <p>Garantizar la disponibilidad de recursos para diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Establecer canales de comunicación efectivos para el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Asignar y comunicar las funciones, responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión de la Calidad a los colaboradores dentro del marco de sus funciones.</p> <p>Asegurar que se establecen y mantienen los procesos necesarios para el SGC.</p> <p>Garantizar la disponibilidad del persona competente para liderar y desarrollar el SGC.</p> <p>Presidir los Comités relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Asegurar que se promueva la cultura de la calidad y la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas.</p> <p>Asegurar la utilización adecuada de los recursos asignados al SGC.</p> <p>Verificar el cumplimiento de la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, verificar el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable a la institución.</p>	<p>Aprobar los actos administrativos necesarios comocompromiso de la Alta Dirección.</p> <p>Suspender actividades cuando se visualiza un riesgo o se incumple una ley.</p> <p>Tomar decisiones sobre los planes, programas, proyectos y demás, que aseguren la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Participar en la construcción del Informe de Revisión por la Dirección.</p> <p>Solicitar los informes necesarios sobre la mejora del SGC.</p> <p>Gestionar los cambios del SGC.</p> <p>Hacer seguimiento a los recursos ejecutados para la operacionalización del SGC.</p>
<p>Coordinación de Gestión Integral</p>	<p>Realizar acompañamientos a los procesos que conforman el SGC en cuanto a las acciones de los planes de mejoramiento, auditorias, indicadores, documentación, planificación de los procesos, estructura de nuevos procesos, entre otros.</p> <p>Verificar la eficacia de la evaluación de la toma de conciencia en cada proceso.</p> <p>Difundir y comunicar la política de calidad, procedimientos, programas, proyectos y demás acciones encaminadas al cumplimiento de los requisitos del SGC.</p> <p>Capacitar a los nuevos funcionarios en lo relacionado con el SGC.</p> <p>Planificar las actividades del SGC y su difusión.</p> <p>Revisar y validar los documentos probados por los procesos acorde a lo establecido en el procedimiento de Control de Información Documentada.</p>	<p>Realizar las correcciones pertinentes a los documentos remitidos por los procesos con solicitud de validación</p> <p>Solicitar a los procesos los insumos (actas de reunión, planes de mejoramiento, indicadores, planificación, documentación) necesarios para el control y seguimiento.</p> <p>Solicitar los recursos requeridos para el SGC.</p>



Líderes de procesos	Apoyar y aportar de manera permanente en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por la Institución Universitaria Visión de las Américas de las Américas.	<p>Liderar a su grupo de mejoramiento en el cumplimiento de lo establecido en los procedimientos.</p> <p>Solicitar la retroalimentación de las actividades asignadas al grupo de mejoramiento y el impacto de los resultados obtenidos</p> <p>Asignar la elaboración de los documentos o la identificación de mejoras</p> <p>Emitir recomendaciones para la mejora continua</p> <p>Concertar con las partes interesadas los cambios que puedan llegar a afectar el SGC</p>
	Promover la cultura de la calidad con sus equipos de trabajo.	
	Mantener actualizada y acorde a las necesidades del proceso la documentación.	
	Brindar información sobre la gestión, cumplimiento y control de cada uno de los procedimientos del SGC.	
	Identificar los riesgos para el SGC, informar y aportar en el cumplimiento de las acciones establecidas para la adecuada gestión del riesgo.	
	Participar en las capacitaciones, asesorías y seguimientos relacionadas con el SGC.	
	Elaborar y dar cumplimiento a la planificación, control y seguimiento al SGC.	
	Definir y ejecutar acciones correctivas y de mejora continua de acuerdo con las necesidades del proceso.	
	Medir el desempeño de los procesos a través de las actividades de control y seguimiento.	
	Dar respuesta a las PQRSF en los tiempos establecidos y elaborar los planes de mejoramiento.	
	Asegurar la disponibilidad de los registros para la toma de decisiones.	
	Atender las auditorías internas y externas.	
	Solicitar los recursos (humanos, financieros, tecnológicos, entre otros) necesarios para el funcionamiento efectivo de la prestación de los servicios del proceso que lidera.	
	Reportar la identificación de las salidas no conformes y la toma de acciones.	
	Identificar, analizar, gestionar, implementar y comunicar los cambios en el proceso.	
	Asegurar que se promueve la cultura de la calidad y la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas.	
	Asegurar la utilización adecuada de los recursos asignados al proceso.	
	Verificar el cumplimiento de la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	
	Verificar el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al proceso.	
	Promover la socialización, interiorización y comprensión de la política de calidad.	
	Informar sobre las necesidades de capacitación sobre el SGC en su proceso.	
	Liderar los procesos de mejora continua para el desarrollo y evolución del SGC.	
	Liderar los procesos de socialización de los cambios que surjan al interior del SGC como fruto de la mejora continua.	
Garantizar que los documentos correspondientes al SGC sean acordes a las directrices.		
Asegurar que se establecen, implementan y		



	<p>mantiene los procesos necesarios para el SGC.</p> <p>Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del SGC y la toma de decisiones.</p> <p>Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas</p> <p>Velar por el cumplimiento de los planes de mejoramiento del SGC y la mejora continua de los procesos.</p>	
<p>Personal Académico-Administrativo</p> <p>(Docentes tiempo completo, docentes ocasionales y hora cátedra)</p>	<p>Ejecutar y dar cumplimiento a los lineamientos definidos por el SGC (normas, leyes, políticas, reglamentos e instrucciones <i>relacionadas con la ISO 9001</i>)</p> <p>Asistir a las capacitaciones, inducciones y reinducciones programadas para el fortalecimiento del SGC.</p> <p>Asistir periódicamente a las actividades agendadas por los programas establecidos para los funcionarios.</p> <p>Participar, aportar y ejecutar las acciones designadas por el SGC.</p> <p>Cumplir lo establecido en los procedimientos y proponer y comunicar al líder del proceso las mejoras para su aprobación.</p> <p>Diligenciar, controlar y proteger los registros generados por el cumplimiento de los procedimientos y funciones asignadas.</p> <p>Ejecutar las actividades con la premisa de la cultura de la calidad.</p> <p>Conocer y apropiarse de la Política de Calidad.</p> <p>Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGC.</p> <p>Identificar y comunicar al líder del proceso nuevos riesgos asociados al proceso.</p> <p>Ejecutar las actividades y controles definidos para mitigar los riesgos identificados.</p> <p>Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo con lo declarado en las caracterizaciones, procedimientos, guías, formatos del SGC.</p>	<p>Solicitar informes de la ejecución de los recursos de componentes del SGC</p> <p>Acatar las modificaciones y sugerencias dadas por los líderes de proceso y la Alta Dirección para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Emitir recomendaciones para la mejora continua de cada proceso.</p> <p>Solicitar información para alimentar los indicadores y dar respuesta a los demás compromisos del proceso.</p> <p>Solicitar capacitación, inducción y/o entrenamiento.</p>
<p>Contratistas y Proveedores</p>	<p>Cumplir con las normas y/o disposiciones institucionales en materia de Gestión de la Calidad.</p> <p>Promover la calidad del servicio en la realización de sus actividades y en la atención a los usuarios.</p>	N/A
<p>Audidores Internos</p>	<p>Ejecutar las auditorías en los tiempos definidos.</p> <p>Desarrollar las actividades con actitud respetuosa, imparcial y transparente verificando cada uno de los evidencias y criterios establecidos para la auditoría.</p> <p>Presentar y socializar el informe de auditoría interna a los líderes de los procesos y alta dirección.</p>	<p>Evaluar los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad</p>



	Apoyar a los procesos en la toma de acciones correctivas cuando se lo requieran.	
--	--	--

**ARTÍCULO 8. Implementación y Aprobación del Sistema de Gestión de la Calidad.** La Oficina de Planeación y Desarrollo es la responsable de establecer los lineamientos para la estructura de los procesos, procedimientos y metodología del sistema de Gestión de Calidad de la Institución, así como las estrategias para fortalecer la cultura de la calidad.

**ARTÍCULO 9.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución Rectoral N° 192 del 19 de agosto de 2022.

## COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Expedida en Medellín, el 25 de octubre de 2024.

**MARGARITA MARÍA CARMONA**  
Rector(a)

**MARIA ISABEL VELASQUEZ**  
Secretaría General