

MANUAL DE CALIDAD

CALIDAD
CALIDAD



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

María
Cano



María Cano
Fundación Universitaria
Vigilada MinEducación

Tabla de contenido

1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO	2
2. PRESENTACION DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO	3
2.1 Historia	3
2.2. Direccionamiento estratégico.....	4
3. POLÍTICA DE CALIDAD CENTRO DE IDIOMAS.....	5
3.1. Objetivos de calidad	5
4. ORGANIGRAMA	6
5. ALCANCE DEL SISTEMA.....	0
5.1 Exclusiones	0
6. GESTIÓN POR PROCESOS.....	0
7. PROPIEDAD DE LOS PROVEEDORES Y CLIENTES EXTERNOS:	2
8. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	3
9. Estructura Documental	3
9.1. Control de documentos	4
9.2. Control de Registros	4
9.3. Control de las salidas no conformes	4
9.4. Auditorías internas	5
9.5. Mejora	5

1. OBJETIVO

El objetivo del manual es dar a conocer cómo se orienta y se dirigen las actividades de las áreas misionales y administrativas de la Fundación Universitaria María Cano - FUMC, dando cumplimiento a la normatividad interna y externa aplicable; al tiempo de esta gestión y para contribuir el buen desarrollo de los objetivos de calidad funciones del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

El análisis diagnóstico de la Fundación Universitaria María Cano se realiza siguiendo la metodología del diamante de Porter (1998) para evaluar la capacidad competitiva de la Institución. Vale la pena explicitar que la metodología del diamante de Porter consiste en identificar las relaciones que existen entre cuatro componentes fundamentales: 1) Factores de oferta 2) Estrategia 3) Demanda y 4) Sector de la Educación. Conforme con lo anterior, el desarrollar el diagnóstico a través de estos cuatro factores como orientadores de la calidad de la Fundación Universitaria María Cano permite conocer en la dinámica del sector de la Educación, la capacidad competitiva de la Institución. Este análisis se realiza con el fin de orientar las estrategias del Plan de Desarrollo y de la gestión de los procesos, de cara al mejoramiento continuo. Así mismo, permite encontrar los aspectos diferenciales y el valor agregado de la Institución para potencializarlos a través de las diferentes estrategias definidas en el Plan, estableciendo las condiciones que se deben mejorar para el posicionamiento regional y nacional. El análisis del diamante se realiza a través de la descripción del estado actual de cuatro factores de la Institución, uno de ellos es la estrategia, es el valor agregado que permite sobresalir entre las demás, esta dimensión describe aquellos aspectos que conforman la ventaja competitiva de la organización a través de los cuales conserva, mejora o desmejora su posicionamiento. Entre las apuestas estratégicas, las cuales no se han logrado consolidar en la Fundación Universitaria María Cano, se encuentran la acreditación, la investigación y la internacionalización. El otro factor lo conforman las condiciones de la demanda, la cual la componen los aspectos poblacionales de los grupos de interés de la Institución, al igual que los aspectos de posicionamiento territorial de la región donde tiene influencia la Institución. El reconocimiento de estos factores le permite a la organización identificar las características de la demanda del sector, es decir, permite conocer las necesidades de los diferentes públicos objetivos de la Fundación Universitaria María Cano, saber qué esperan de ella para encontrar otras oportunidades de innovación y presencia en el medio. En el análisis del Sector Educativo se evalúa el número de institucionales y programas acreditados además de la posición en el modelo de medición del MIDE, los cuales son aspectos que permiten identificar el posicionamiento de la Fundación Universitaria María Cano en el sector, estableciendo los parámetros o condiciones de calidad que el medio va estableciendo para la educación. Por último, está el factor de la oferta, allí se analizan los aspectos propios de la Institución, como los profesores, los programas, la capacidad investigativa, los recursos de apoyo y la infraestructura; estos elementos se constituyen en elementos para generar la ventaja competitiva y deben estar acordes con la dinámica de la calidad de la educación superior para soportar la calidad institucional. Una vez identificadas las condiciones de estos componentes, se generan procesos de mejora continua, de los cuales se pueden derivar nuevas ventajas, que redundan en el posicionamiento de la Fundación Universitaria María Cano.

Fecha de modificación: 13/04/2026

Elaborado por: Katherine Castrillón Vélez

Cargo: Coordinadora de Acreditación y Autoevaluación

Fecha de revisión: 13/04/2026

Revisado por: María Leidy Jiménez

Cargo: Directora de Calidad y Planeación

Producto de este análisis del contexto surge la necesidad de formalizar el Centro de Idiomas de la María Cano, el cual cuenta, a su vez, con su propio análisis situacional.

3. PRESENTACION DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

3.1 Historia

La **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO**, fue creada en 1987 por un grupo de profesionales antioqueños empeñados en ofrecer a la sociedad programas nuevos y de proyección en la comunidad. Fue así como, a principios de 1989, abrió sus puertas con el programa de Fonoaudiología y en el primer semestre de 1993 se ofrecieron dos nuevas carreras universitarias: Fisioterapia y Terapia Ocupacional.

En el año de 1997, las directivas de la institución recibieron la autorización del ICFES para ofrecer dos nuevos programas de pregrado: Psicología y Negocios Internacionales; de esta manera, se incursiona en las áreas social y administrativa, teniendo en cuenta las necesidades de una población estudiantil creciente y que demanda programas académicos de excelente calidad. Ese mismo año, nació el Centro de Formación Avanzada, educación posgradual y de extensión para la comunidad antioqueña.

En el segundo semestre de 1998, la Fundación Universitaria María Cano, estrenó su atractiva y funcional sede, localizada entre las calles Bolivia y Argentina, con amplios servicios y comodidad para estudiantes, docentes y personal administrativo, dotada con una completa red que le permite a todo el edificio, estar conectado a la Internet y canal interno de televisión que pone a la institución, a la vanguardia en avances educativos. Tres nuevos programas recibieron el código del ICFES, aumentando, de esta forma, el servicio que se presta a la comunidad: Contaduría Pública, Administración de Empresas; igualmente, se amplió la oferta de especializaciones y diplomados.

Ante las continuas exigencias de la tecnología y conscientes de las necesidades de los estudiantes, en el año 2000, la Institución presentó el programa de Ingeniería de Sistemas, el cual se ofrece en Ciclo de Complementación Académica para Tecnólogos, ofreciendo de igual manera los ciclos de complementación académica para los programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública y Negocios Internacionales.

Las Tecnologías de Información y Comunicación se han convertido en un elemento dinamizador de la Fundación, facilitando espacios de interactividad, conectividad y trabajo colaborativo en los diferentes programas de pregrado y postgrado, resaltando no solo su utilización sino su apropiación en los diferentes ambientes de aprendizaje.

Contando además con los siguientes programas bajo la metodología abierta y a distancia: Negocios Internacionales, Especialización en Alta Gerencia, Especialización en Administración de Servicios de Salud, Especialización en Gerencia de la Salud Ocupacional y la Especialización en Gestión de la Calidad en Salud.

Actualmente, la Fundación Universitaria María Cano es una Universidad con espíritu joven y proyección hacia el futuro, con ideas e investigaciones que nos comprometen cada vez más con el devenir del país y la estricta formación de profesionales. En la actualidad ofrece 2

Fecha de modificación: 13/04/2026

Elaborado por: Katherine Castrillón Vélez

Cargo: Coordinadora de Acreditación y Autoevaluación

Fecha de revisión: 13/04/2026

Revisado por: María Leidy Jiménez

Cargo: Directora de Calidad y Planeación

Tecnologías, 7 programas de pregrado, 6 especializaciones y una oferta de más de 23 diplomaturas. Así como convenios internacionales que generan beneficios directos para la comunidad académica. La institución cuenta con extensiones en las ciudades de Cali, Neiva y Popayán ofreciendo el Programa de Fisioterapia.

2.2. Direccionamiento estratégico

Misión Fundación Universitaria María Cano

La Fundación Universitaria María Cano es una institución de educación superior con presencia en contextos locales, regionales y nacionales; comprometida con la proyección social en el desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión; y orientada a la formación de personas con pensamiento crítico, compromiso social y visión glocal.

Visión Fundación Universitaria María Cano

La Fundación Universitaria María Cano, institución de educación superior, para el 2026 será reconocida por la formación de profesionales emprendedores e innovadores; la calidad de sus programas y servicios; la transferencia de conocimiento para la resolución de problemas y necesidades del entorno, la participación en redes de conocimiento y cooperación nacionales e internacionales; y la contribución al desarrollo y transformación de las comunidades y las organizaciones.

Misión Centro de Idiomas

Es misión del Centro de Idiomas llevar a sus estudiantes a la adquisición de herramientas lingüísticas y comunicativas útiles para el desempeño en los ámbitos académico, profesional y personal; participando además en la formación de personas integrales que se proyectarán como ejes de cambio, comprensión y tolerancia frente a la diversidad cultural en el contexto local e internacional.

Visión del Centro de Idiomas

El Centro de Idiomas de la Fundación Universitaria María Cano para el año 2026 será reconocido por su calidad en los procesos de enseñanza y aprendizaje de lenguas extranjeras de acuerdo con los estándares nacionales e internacionales, la innovación de sus servicios educativos y complementarios y la promoción de espacios multiculturales e interacción en contextos globales.

Principios Institucionales

La Fundación Universitaria María Cano y el Centro de idiomas se rige por los siguientes principios:

Respeto: Partimos de la importancia del conocimiento y reconocimiento del ser humano y su potencial para transformarse a sí mismo y transformar su entorno, así como para aprender,

Fecha de modificación: 13/04/2026

Elaborado por: Katherine Castrillón Vélez

Cargo: Coordinadora de Acreditación y Autoevaluación

Fecha de revisión: 13/04/2026

Revisado por: María Leidy Jiménez

Cargo: Directora de Calidad y Planeación

tomar decisiones, expresarse, y habitar el mundo.

Equidad: Promovemos un sentido de justicia y dignidad entre las personas, los grupos humanos y las culturas, valorando y atendiendo sus orígenes y su diversidad, y posibilitando la comunicación e interacción entre personas y grupos con identidades culturales específicas.

Excelencia: Propendemos el compromiso con la calidad en el quehacer institucional, así como con el bienestar de las personas que la conforman y de los contextos en los que ésta tiene participación e incidencia.

Liderazgo: Reconocemos la función que ocupan las personas en la toma de decisiones acertadas para el colectivo y en la contribución que ellas hacen en la consecución de los logros grupales, con el fin de alcanzar metas comunes que favorezcan a las comunidades y las organizaciones.

Transparencia: Valoramos la honestidad individual, colectiva e institucional en la forma de actuar y de relacionarse con el entorno, así como la posición ética que garantiza la protección de la integridad individual e institucional y de los recursos individuales y colectivos.

Responsabilidad: Velamos por el compromiso individual e institucional para participar en la generación de conocimiento, en los procesos formativos, en las comunidades y las organizaciones, así como para relacionarse con los demás procurando el cuidado de sí, de los otros y de la naturaleza.

3. POLÍTICA DE CALIDAD CENTRO DE IDIOMAS

El Centro de Idiomas de la Fundación Universitaria María Cano se compromete a ofrecer programas que satisfacen las necesidades de usuarios y partes interesadas, por medio de servicios, metodologías y recursos con altos estándares de calidad y con un equipo de trabajo competente, orientado al servicio y en continua capacitación, los cuales favorecen el desarrollo profesional, cultural y personal de nuestros estudiantes. Todo esto es posible gracias al análisis del contexto, el cumplimiento de las normas técnicas asociadas, los requisitos legales y el mejoramiento continuo de los procesos y servicios.

3.1. Objetivos de calidad

1. Prestar un servicio educativo que satisfaga necesidades y expectativas de nuestros estudiantes y partes interesadas y cumpla los requisitos aplicables
2. Orientar el fortalecimiento de las competencias de la comunidad a través de los programas de formación.
3. Contar con un talento humano idóneo, capacitado y orientado hacia la búsqueda permanente de la excelencia.
4. Fortalecer las estrategias académicas con recursos físicos y tecnológicos adecuados a las necesidades y características del contexto
5. Lograr rentabilidad que permita sostenibilidad y crecimiento en el tiempo.
6. Mejorar continuamente los procesos y servicios

3.1.1. Medición de los Objetivos de calidad

Fecha de modificación: 13/04/2026

Elaborado por: Katherine Castrillón Vélez

Cargo: Coordinadora de Acreditación y Autoevaluación

Fecha de revisión: 13/04/2026

Revisado por: María Leidy Jiménez

Cargo: Directora de Calidad y Planeación

5. ALCANCE DEL SISTEMA

Diseño, planeación y desarrollo de la prestación del servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano para el Programa de Conocimientos Académicos inglés B2.

5.1 Exclusiones

El SGC cumple con todos los requerimientos de la norma NTC 5555:2011, exceptuando los siguientes:

- **“6.3 INFRAESTRUCTURA EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO, literal d) Gases, combustibles y demás insumos para uso de instrumentación”**

Justificación: Para la prestación del servicio el Centro de Idiomas no utiliza este tipo de insumos.

- **“7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO”**

Justificación: los equipos e instrumentos que dispone la IES, se utilizan con fines pedagógicos como parte del proceso de formación. En ninguno de los laboratorios de la Institución, se prestan servicios de ensayo ni de calibración a terceros.

6. GESTIÓN POR PROCESOS

La búsqueda de la eficacia de las actividades desarrolladas en la Fundación Universitaria María Cano se basa en el enfoque de gestión por procesos, asegurando el control y seguimiento de las actividades para alcanzar los resultados esperados de cada proceso.

La gestión de procesos es una metodología administrativa que permite organizar la operación de una Institución, mediante el diseño, seguimiento y optimización de los procesos, con criterios de eficiencia y eficacia, facilitando el mejoramiento y posicionamiento institucional. En este elemento, se centra en los distintos aspectos de cada proceso: qué se hace (cuál es el proceso y quien es la persona o personas responsables), para quién (quiénes son los clientes externos o internos del proceso, es decir, sus destinatarios) y cómo deben ser los resultados del proceso (para adecuarse a las necesidades de los destinatarios).

El componente de gestión de procesos genera una mirada transversal al funcionamiento de la Institución a través de la recolección y análisis de la información generada en la ejecución de las actividades definidas, lo cual orienta la toma de decisiones a nivel institucional enfocando sus esfuerzos en la satisfacción de los clientes internos y externos y promoviendo que los líderes de procesos se comprometan en el cumplimiento de los objetivos y metas definidos por la Institución. Para ello la Fundación Universitaria María Cano, definió su mapa de procesos y los clasificó por los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

El modelo de operación adoptado por la Fundación Universitaria María Cano, y al cual se adhiere el Centro de Idiomas, se encuentra plasmado en el **Mapa de Procesos**, el cual es la representación gráfica de los Macroprocesos que se han conformado al interior de la María

Cano y de sus interacciones, y nos ofrece una amplia visión del Sistema de Gestión. Los Macroprocesos se clasifican en 4 tipos: Visiónales o estratégicos, misionales o de la cadena de valor y los procesos de apoyo.

Macroprocesos estratégicos: son aquellos que definen las metas o las grandes estrategias y retos de la Fundación Universitaria María Cano para ser sostenibles en el tiempo, asimismo, son los procesos encargados de hacer seguimiento a la gestión y promover la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Están divididos así:

- Direccionamiento Institucional
- Autoevaluación, seguimiento y control

Macroprocesos Misional: son la razón de ser la Fundación Universitaria María Cano, entendiendo las funciones sustantivas de la educación superior

- Docencia
- Investigación
- Extensión y Proyección Social

Procesos Transversales: son aquellos que se aseguran el impacto de la organización y promueven el enfoque glocal de la FUCM, es este sentido se viven en todos los procesos.

Están divididos así:

- Relación con el egresado
- Internacionalización (Centro de Idiomas)

Procesos de apoyo: son aquellos procesos de apoyo que garantizan el funcionamiento de los procesos misionales de la Institución.

Están divididos así:

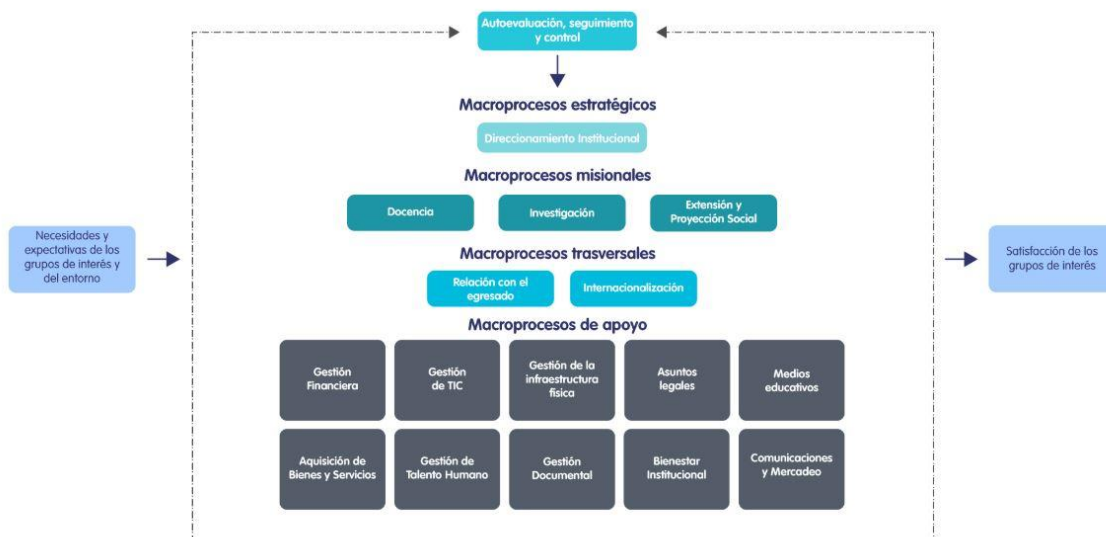
- Gestión financiera
- Gestión de TIC
- Gestión de la Infraestructura Física
- Asuntos legales
- Medios educativos
- Adquisición de bienes y servicios
- Gestión del talento humano
- Gestión documental
- Bienestar institucional
- Comunicaciones y
- Mercadeo

Teniendo en cuenta lo anterior a continuación se representa de manera gráfica la interrelación que existe entre las estrategias de calidad y los procesos definidos.

Mejorar continuamente los procesos y servicios

Mapa de procesos

En la siguiente gráfica, se expone el Mapa de procesos de la Fundación Universitaria María Cano, el cual representa los Macroprocesos definidos para operacionalizar el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, el cual busca la eficacia y la competitividad institucional.



Como se mencionó anteriormente, el Centro de Idiomas hace parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Universitaria María Cano, y como tal, existe una interacción permanente con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

7. PROPIEDAD DE LOS PROVEEDORES Y CLIENTES EXTERNOS:

La Fundación Universitaria María Cano tiene bajo su custodia la información concerniente a sus proveedores y clientes externos la cual se gestiona bajo los lineamientos tanto de la política para el tratamiento de datos personales, política de protección de datos y habeas data como de las directrices dadas desde el Sistema de Gestión Documental.

Nota: La Fundación Universitaria María Cano dentro de sus políticas tiene establecido la no recepción de documentos originales.

8. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La Alta Dirección se asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Universitaria María Cano mantiene su integridad cuando se implementen cambios relacionados con:

- Normas emitidas por el MEN la Secretaría de Educación y que afecten a la organización.
- Políticas y tratados internacionales.
- Ubicación de las instalaciones de la institución.
- Oferta educativa
- Política de la Calidad.
- Propósito de la organización.
- Cualquier otra situación no contemplada en este manual pero que a juicio del comité amenace la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Antes de implementar cualquiera de estos cambios, el Comité de calidad o el Rectoral evalúa el impacto del mismo y planifica su implementación, garantizando que los procesos se continuarán ejecutando bajo condiciones controladas y conservan su capacidad de planear medir y mejorar, así como de cumplir con los requisitos del producto.

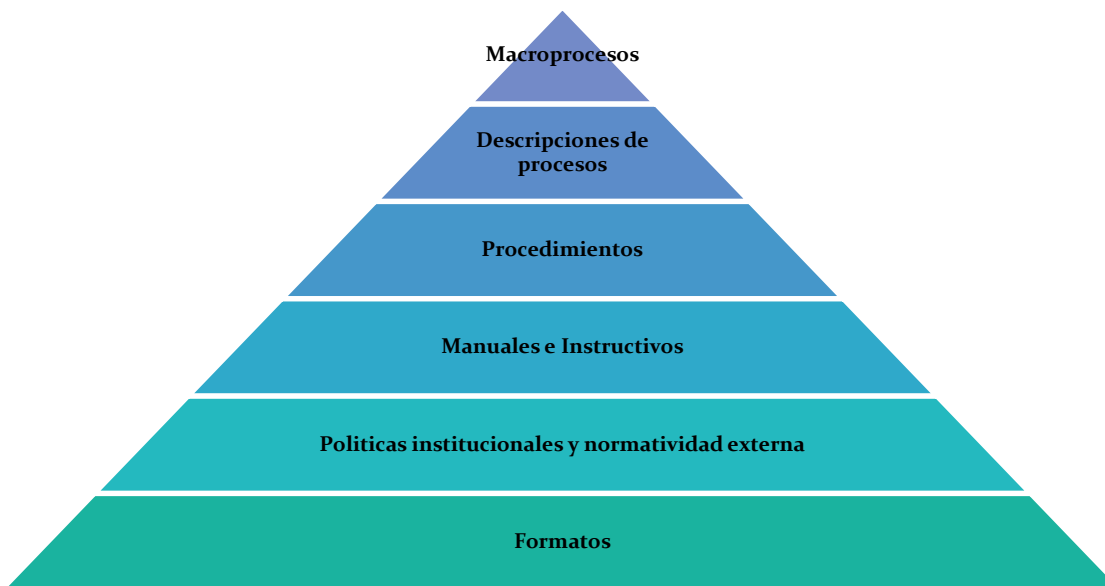
Una vez implementado el cambio, el comité evalúa la integridad del sistema mediante los procesos establecidos de: Auditoría Interna de la Calidad, Revisión por la dirección, Autoevaluación, el seguimiento y análisis a los indicadores de gestión.

Asimismo, dentro de los planes de acción se planifican los cambios que materializan el plan de desarrollo y se contempla la ejecución por proyectos de algunas iniciativas de manera que facilite su gestión y control.

9. Estructura Documental

Para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con la norma NTC ISO 9001 y la NTC 5555 adoptado por la FUMC, y las necesidades de administración documental de la institución, se establece la siguiente Pirámide documental:

Fecha de modificación: 13/04/2026 Elaborado por: Katherine Castrillón Vélez Cargo: Coordinadora de Acreditación y Autoevaluación	Fecha de revisión: 13/04/2026 Revisado por: María Leidy Jiménez Cargo: Directora de Calidad y Planeación
---	---



Los documentos, registros y normatividad del S.G.C se encuentran consolidados en sus respectivas matrices (Listado maestro de Documentos, Tabla de retención documental y Matriz legal), los archivos correspondientes están codificados y disponibles. La documentación en general del Sistema la administra el líder de cada proceso de acuerdo con lo indicado en el Manual para la elaboración y codificación de documentos. Se determinó que los documentos vigentes del S.G.I son los que se encuentran para consulta de todos los empleados en el OneDrive institucional.

9.1. Control de documentos

Este procedimiento (DIR-P-01). tiene por objeto efectuar el control de documentos del SGC, con el fin de asegurar la disponibilidad de la versión vigente de los documentos aplicables, facilitar el acceso a éstos cuando se requiera y prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos. Aplica también para el control de los documentos externos, referidos éstos a la normatividad que es aplicable y utilizada directamente por los procesos y asegurar la permanencia de estos tanto legibles como identificables.

9.2. Control de Registros

Este procedimiento (DIR-P-02) tiene por objeto efectuar el control de los registros del SGC, con el fin de asegurar su adecuado almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición.

9.3. Control de las salidas no conformes

Fecha de modificación: 13/04/2026

Elaborado por: Katherine Castrillón Vélez

Cargo: Coordinadora de Acreditación y Autoevaluación

Fecha de revisión: 13/04/2026

Revisado por: María Leidy Jiménez

Cargo: Directora de Calidad y Planeación

Este procedimiento (ASC-P-02) se orienta a identificar, controlar y dar tratamiento al producto o servicio no conforme que resulte de no cumplir los requisitos establecidos para los mismos. Inicia con la identificación de los productos y/o servicios no conformes y finaliza con la verificación de las acciones tomadas para asegurar la conformidad con los requisitos

9.4. Auditorías internas

En este procedimiento (ASC-P-01) se estandariza la forma como se deben realizar las auditorías internas a los procesos, con el fin de determinar mediante evidencia objetiva el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión, así como su eficiencia, eficacia y efectividad.

9.5. Mejora

En este procedimiento se encuentra incorporado al formato de plan de mejoramiento (ASC-F-01, Hoja 1) y en el se describen las actividades que debe desarrollar la Institución para tomar acciones que eliminen las causas de no conformidades reales o potenciales en el desarrollo de las actividades en el Centro de Idiomas y prevenir que vuelva a ocurrir, así como evaluar los aspectos que permitan mejorar el desarrollo de actividades de cada uno de los procesos. Inicia con la revisión y análisis de las fuentes que generan acciones correctivas, propuestas de mejora y finaliza con la verificación de la eficacia de las acciones tomadas para eliminar la no conformidad y lograr el mejoramiento del proceso.

Fecha de modificación: 13/04/2026

Elaborado por: Katherine Castrillón Vélez

Cargo: Coordinadora de Acreditación y Autoevaluación

Fecha de revisión: 13/04/2026

Revisado por: María Leidy Jiménez

Cargo: Directora de Calidad y Planeación

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL SEGÚN NTC 5555:2011

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (NTC 5555)

Se amplía el análisis del contexto incluyendo la identificación de partes interesadas, sus necesidades y expectativas, así como riesgos y oportunidades que pueden afectar el servicio educativo.

5. LIDERAZGO

La Alta Dirección fortalece su compromiso asegurando la integración del sistema de gestión en los procesos institucionales y el enfoque al cliente.

6. PLANIFICACIÓN

Se incorpora la gestión de riesgos y oportunidades, así como la planificación de cambios asegurando la continuidad del sistema.

7. APOYO

Se detallan los requisitos de talento humano, infraestructura, ambiente de trabajo, comunicación y gestión documental.

8. OPERACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Se fortalecen los controles sobre el diseño curricular, admisión, formación, evaluación y certificación.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Se amplía el seguimiento mediante indicadores, auditorías internas y revisión por la dirección.

10. MEJORA CONTINUA

Se refuerzan los mecanismos de acciones correctivas y mejora continua.

Fecha de modificación: 13/04/2026

Elaborado por: Katherine Castrillón Vélez

Cargo: Coordinadora de Acreditación y Autoevaluación

Fecha de revisión: 13/04/2026

Revisado por: María Leidy Jiménez

Cargo: Directora de Calidad y Planeación