

DOCUMENTOS  
INSTITUCIONALES  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA

**MAPA DE PROCESO  
INSTITUCIONAL**



Institución de Educación Superior sujeta a inspección y  
vigilancia por parte del Ministerio de Educación Nacional



Personería Jurídica Resolución N° 6341 de Octubre 17 de 2006, Ministerio de Educación Nacional  
NIT. 900.114.439-4

## **CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA – CORUNIAMERICANA -**

### **CONSEJO DIRECTIVO**

#### **ACUERDO No. 001 – 048 DEL 30 DE AGOSTO DE 2016**

*“Por el cual se adopta el **Mapa de Procesos Institucional** de la Corporación Universitaria Americana, así como su estructura y su alcance”.*

#### **EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA, CORUNIAMERICANA,**

#### **CONSIDERANDO;**

Que la Corporación Universitaria Americana CORUNIAMERICANA, es una institución Universitaria, sin ánimo de lucro, de carácter privado, con personería jurídica otorgada por el Ministerio de Educación Nacional, según Resolución No 6341 de 17 de Octubre de 2006.

Que la Constitución Política Nacional de 1991 en el artículo 69, consagró la autonomía universitaria, siendo ratificada posteriormente por la Ley 30 de 1992, Ley de la Educación Superior, en los artículos 28 y 29.

Que la Misión de la Institución señala que *“La Corporación Universitaria Americana, está comprometida con la formación de seres humanos integrales, competentes y emprendedores, mediante procesos de docencia, investigación y proyección social, manifiestos a nivel nacional e internacional, a través de propuestas académicas de alta calidad, sostenibles en diferentes niveles y modalidades de la educación Superior, para contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa e incluyente”.*

Que la Visión de la Institución señala que *“En el 2025, la Corporación Universitaria Americana, será una institución con reconocimiento nacional e internacional, distinguida por la acreditación de alta calidad de sus programas e institucional y el aporte de egresados con excelente formación académica e investigativa que contribuyen al desarrollo sostenible del país”.*

Que según Acuerdo Nro. 001 del 23 de Noviembre del 2015, se adopta el Marco General del Plan de Desarrollo de la Corporación Universitaria Americana 2016 - 2025.

Que la Corporación Universitaria Americana, tomó la decisión estratégica de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTC ISO 9001, lo que ha permitido enfatizar su accionar en la implementación de los principios básicos, tales como: Enfoque al Cliente, Liderazgo, Compromiso de las Personas, Enfoque a Proceso, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Toma de decisiones basada en la evidencia y Gestión de las relaciones con partes interesadas.

Que la Corporación Universitaria Americana desde sus inicios ha concebido el Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta sistemática y transparente que ha permitido la estandarización y organización de los procesos, procedimientos y actividades en la organización, buscando la disciplina y creación de una cultura de la calidad en la Institución.

Que la Corporación Universitaria Americana, tiene claridad de los conceptos y aplicabilidad de lo que es un Sistema, lo que es Gestión y lo que es Calidad, además decide voluntariamente realizar todo los lineamientos necesarios para que la Calidad sea cultura, un factor diferenciador y elemento clave de sostenibilidad y competitividad en la Institución.

Que la Corporación Universitaria Americana, definió la Política de la Calidad o intención de la Alta Dirección desde el punto de vista de la Calidad, que establece *“el compromiso con el desarrollo de la cultura de la calidad, trabajando para mejorar continuamente sus procesos académicos y administrativos, basándose en el capital humano, flexibilidad curricular y recursos financieros que permiten el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de nuestros clientes”*.

Que existe un principio en la implementación de los sistemas de gestión de calidad denominado enfoque por procesos, que declara, “se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente”, de igual manera la norma nos señala que la Corporación Universitaria Americana, debe identificar los procesos necesarios que permitan optimizar sus actividades y desempeño: Con base en lo anterior se elabora un Mapa de Procesos, donde se diagraman las entradas del sistema de gestión, los procesos estratégicos, los procesos misionales, los procesos de soporte o de apoyo y las salidas del sistema de gestión de la calidad de la institución.

Que la Dirección de Planeación, como responsable de la orientación del sistema de gestión de la calidad y la gestión por procesos de la Americana, ha presentado una propuesta de Mapa de Proceso Institucional que cumple con los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad y el funcionamiento de la Corporación Universitaria Americana.

Que se hace necesario adoptar el Mapa de Procesos como elemento básico para que la Corporación Universitaria Americana oriente la realización de sus actividades hacia una gestión o enfoque por procesos eficaz, eficiente y efectiva para el cumplimiento de su Misión institucional.

Con base en los considerandos anteriores, se

### ACUERDA:

**ARTÍCULO 1. ESTRUCTURA Y ALCANCE DEL MAPA DE PROCESOS.** El Mapa de Procesos de la Institución se constituye en una herramienta que permite a los profesores, empleados, estudiantes y partes interesadas, identificar las entradas del sistema, los procesos estratégicos, los procesos misionales, los procesos de apoyo y las salidas del sistema.

- a. **Entradas.** Incluye las necesidades de estudiantes y partes interesadas para el desarrollo del conocimiento con pertinencia.
- b. **Procesos estratégicos.** Considera el direccionamiento estratégico y la calidad, así como el proceso de internacionalización de la Institución.
- c. **Procesos misionales.** Son los procesos y actividades que se desarrollan para cumplir con el propósito misional de inclusión y retención, educación y formación integral, investigación, extensión y proyección social, los cuales constituyen la razón de ser de la Corporación Universitaria Americana
- d. **Procesos de apoyo.** Son los procesos de gestión que aportan los recursos necesarios para el logro de la Misión de la Institución, los cuales son: gestión de admisiones y registro, gestión del bienestar institucional, gestión del talento humano, gestión de las tecnologías de información y las comunicaciones, gestión administrativa y financiera y gestión de mercadeo y comunicaciones.
- e. **Salidas.** Los resultados o productos que la Institución entrega a la sociedad son profesionales idóneos, educados y formados integralmente que aportan sus conocimientos para el desarrollo y transformación de la sociedad.

**ARTICULO 2. PROCESOS ESTRATÉGICOS.** Incluye los procesos que orientan la Corporación Universitaria Americana hacia el cumplimiento de su Direccionamiento Estratégico, Gerencia Estratégica, su Proyecto Educativo Institucional, la mejora continua, la cultura de la calidad y la visibilidad Internacional de la Institución.

- a. **Proceso de Direccionamiento Estratégico y Calidad:** A través de este proceso se define el direccionamiento estratégico de la Americana, las políticas estratégicas, objetivos estratégicos, proyectos, programas, estrategias, despliegue de acciones, seguimiento y mediciones; la planeación institucional, el contexto de la organización, liderazgo, gestión de riesgos y oportunidades; la cultura de la calidad y mejora continua del sistema de gestión de calidad. Incluye niveles de apoyo a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, la actualización del mapa de procesos institucional, en la medida en que se vayan desarrollando e implantando los diferentes componentes del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Corporación Universitaria Americana. La definición de la política de calidad, la planificación de los objetivos de calidad, la planificación de los cambios en el sistema de gestión. Incluye también la medición de la satisfacción del cliente, administración de la documentación del SGI, el seguimiento a las quejas y reclamos, la realización de la revisión por la dirección. Este proceso se encuentra alineado a la política integral de calidad y modelo interno de aseguramiento definido en el marco general del Plan de Desarrollo 2016-2025.
- b. **Proceso de Internacionalización:** A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana proyecta alcanzar presencia y visibilidad internacional en un mundo cada vez más globalizado, a través del fomento de lazos de cooperación e integración con instituciones colombianas y con pares en diferentes países del mundo. Este proceso se encuentra alineado a la Política de Internacionalización de la Institución definido en el marco general del Plan de Desarrollo 2016-2025.
- c. **ARTICULO 3. PROCESOS MISIONALES:**
- d. **Proceso de Inclusión y Retención:** A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana tiene como política facilitar el acceso a educación y formación integral de sus estudiantes en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna; prestando un servicio con calidad y brindando las condiciones adecuadas que permitan la retención de nuestros estudiantes durante todo el proceso formativo, su graduación oportuna e inserción laboral o productiva a la sociedad. Este proceso se encuentra alineado a la Política de Inclusión y a la Política de Desarrollo Humano y Bienestar Institucional definido en el Marco General del Plan de Desarrollo 2016-2025.
- e. **Proceso de Educación y Formación:** A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana propende por una formación integral de sus estudiantes desde el Ser, el saber ser, saber conocer, saber hacer, el saber convivir; aplicando un modelo pedagógico sistémico, constructivista y autorregulativo; la enseñanza y el aprendizaje giran en torno a la construcción del conocimiento desde el trabajo colaborativo, que permita una formación de los estudiantes a partir de proyectos, que lean e intervengan la realidad local y global con una postura ínter y

*transdisciplinar; para la institución es esencial consolidar una formación con estándares de alta calidad, con un cuerpo docente altamente calificado y comprometido con el desarrollo de la institución. Se realiza la prestación de servicios de educación y formación mediante las modalidades presencial y virtual. Este proceso incluye los subprocesos académico administrativos relacionados con los estudiantes, docentes, programas académicos y medios educativos. Este proceso se encuentra alineado a la Política Estratégica de Educación y Formación de la Institución, la Política de Desarrollo Profesional y la Política Integral de Calidad y Modelo Interno de Aseguramiento de la Calidad definido en el Marco general del Plan de Desarrollo 2016-2025.*

- f. Proceso de Investigación:** *A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana se orienta hacia el mejoramiento de la capacidad investigativa de sus docentes, a la consolidación de los grupos de investigación y al desarrollo del Sello Editorial, de manera que posibilite una mejor calidad en los procesos formativos, la cual permita a sus docentes y estudiantes conmutar con las comunidades científicas del orden regional, nacional e internacional, y dotar a los futuros profesionales de competencias investigativas que permitan su éxito en la sociedad. Este proceso se encuentra alineado a la Política Estratégica de Investigación, Desarrollo Científico y tecnológico y competitividad, definido en el Marco general del Plan de Desarrollo 2016-2025. .*
- g. Proceso de Extensión y Proyección Social:** *A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana promueve y fomenta los servicios de educación continuada, los programas de capacitación pertinentes a las necesidades de formación de los diferentes sectores sociales y económicos de las regiones; impulsa la cultura emprendedora a través de espacios académicos y del Centro de Emprendimiento e Innovación. Brinda el apoyo necesario para promover la realización de prácticas empresariales, pasantías y proyectos de aula con interacción real con empresas del entorno productivo y el seguimiento a los Egresados. Dentro de la responsabilidad ambiental, la institución se compromete a tomar y mantener actualizadas medidas dirigidas a la protección del medio ambiente, en términos de prevención, control y mitigación de los impactos ambientales que se causen como consecuencia del quehacer propio de la Institución. Este proceso se encuentra alineado a las Políticas estratégicas de Extensión y Proyección social, Política de Emprendimiento y Política de Seguimiento y acercamiento a los Egresados de la Institución definido en el Marco general del Plan de Desarrollo 2016-2025.*

#### **ARTÍCULO 4. PROCESOS DE APOYO:**

- a. Proceso de Gestión de Admisiones y Registro:** *A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana programa y ejecuta todo el proceso de inscripción, selección, admisión y matrícula de los estudiantes, verifica el registro y lleva el control de las calificaciones y expide los*

certificados a los estudiantes y egresados de la institución. Este proceso se encuentra alineado a la Política de Inclusión definida en el Marco General del Plan de Desarrollo 2016-2025.

- b. Proceso de Gestión del Bienestar Institucional:** A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana propende por generar los espacios para potenciar el mejoramiento de la calidad de vida de estudiantes, docentes, funcionarios y egresados, mediante la ejecución de programas y acciones orientadas a contribuir a la formación integral y la retención estudiantil y laboral y el fortalecimiento de las dimensiones del desarrollo humano. Incluye los procedimientos orientados al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo. El Desarrollo de actividades culturales, deportivas, de salud, caracterización de los estudiantes que ingresan a la institución y su permanencia. Este proceso se encuentra alineado a la Política estratégica de Desarrollo Humano y Bienestar Institucional definido en el Marco general del Plan de Desarrollo 2016-2025.
- c. Proceso de Gestión del Talento Humano:** A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana gestiona la relación laboral de sus funcionarios para garantizar su idoneidad y competencias en el cumplimiento de la Misión Institucional. Incluye los procedimientos de selección, contratación, inducción, reinducción, permanencia, retiro, seguridad social, formación, evaluación del desempeño, definición de los perfiles para los cargos, elaboración del manual de funciones por competencias, plan de bienestar social, entre otras actividades. Este proceso se encuentra alineado a la Política de Desarrollo Profesional y de la Política de Desarrollo Humano y Bienestar Institucional definido en el Marco General del Plan de Desarrollo 2016-2025.
- d. Proceso de Gestión de las tecnologías de información y las comunicaciones.** A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana administra los recursos tecnológicos de información y telecomunicaciones. Incluye los procedimientos de administración del Hardware, Software, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones, sistemas de información institucionales y estales, redes sociales, cadena de valor virtual. Este proceso se encuentra alineado a la Política de desarrollo de la Infraestructura Tecnológica definido en el Marco General del Plan de Desarrollo 2016-2025.
- e. Proceso de Gestión Administrativa y Financiera:** A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana, gestiona la cultura de la planeación, ejecución y administración de los recursos financieros derivados de la prestación del servicio educativo y de proyectos especiales, bajo el principio de transparencia, aplicando mecanismos de control y rendición de informes, garantizando el crecimiento y la sostenibilidad, la eficiencia interna y optimización de los recursos de la Institución. A través de este proceso administra los bienes muebles e inmuebles y los servicios de apoyo de la institución. Incluye los procedimientos de Compras, proyectos de infraestructura física, mantenimiento preventivo de instalaciones y equipos, manejo de inventarios, entrega de informes financieros periódicos, administración de los vehículos,

vigilancia y seguridad de Instalaciones, mantenimiento correctivo, programa de seguridad y salud en el trabajo y gestión del archivo de hojas de vida. Este proceso se encuentra alineado a las políticas estratégicas de manejo de los recursos financieros y a la Política de desarrollo de la infraestructura física definidos en el Marco General del Plan de Desarrollo 2016-2025.

- f. **Proceso de Gestión de Mercadeo y Comunicaciones:** A través de este proceso la Corporación Universitaria Americana desarrolla estrategias de mercadeo para impulsar el posicionamiento y la ampliación de la cobertura de programas académicos y servicios educativos teniendo en cuenta los objetivos estratégicos de la Corporación; igualmente, ejecuta la estrategia de comunicación interna y externa de la institución y el manejo de sus relaciones públicas. Se alinea este proceso a la Política estratégica de Mercadeo y Comunicaciones definido en el Marco General del Plan de Desarrollo 2016-2025.

**ARTICULO 5.** Adoptar el Mapa de Procesos de la Corporación Universitaria Americana, el cual constituye el enfoque por procesos y el enfoque de sistema para la gestión definidos en los artículos anteriores. La siguiente es la Estructura y Alcance del Mapa de procesos de la Corporación Universitaria Americana:





**Parágrafo 1.** La documentación derivada del mapa de procesos de la Corporación Universitaria Americana, tal como manuales de procedimientos, instructivos de procedimientos, caracterizaciones de los procesos, planes de calidad, fichas técnicas de indicadores, registros, y demás información documentada, serán aprobados acorde con el procedimiento definido para este fin.

**Parágrafo 2.** La Dirección de Planeación propondrá los ajustes y actualizaciones al Mapa de Procesos en la medida en que se vayan desarrollando e implantando los diferentes componentes del Sistema de Gestión Integrado de Calidad de la Corporación Universitaria Americana.

**ARTICULO 6.** El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición en cumplimiento de todas las disposiciones legales e institucionales y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Barranquilla a los 30 días del mes de agosto de 2016.



**JAIME ENRIQUE MUÑOZ**  
Presidente



**LÁSTER ALFONSO GUTIÉRREZ CUADRO**  
Secretario General