



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA NORMA ISO 9001: 2015 Y
LOS LINEAMIENTOS DE ACREDITACIÓN DEL CNA DEL 2020 PARA LOS
PROCESOS MISIONALES DE FORMACIÓN EN EL INSTITUTO SUPERIOR DE
EDUCACIÓN RURAL ISER**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PAMPLONA, COLOMBIA
2020**



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA NORMA ISO 9001: 2015
Y LOS LINEAMIENTOS DE ACREDITACIÓN DEL CNA DEL 2020 PARA
LOS PROCESOS MISIONALES DE FORMACIÓN EN EL INSTITUTO
SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL ISER**

Autor:

ALDEMAR GONZALEZ ZARZA

Trabajo presentado para optar por el título de:

Ingeniero Industrial

Director:

ING. FERNANDO NORENO

Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PAMPLONA, COLOMBIA
2020**



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA | 7 |
| AGRADECIMIENTOS..... | 8 |
| INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| OBJETIVOS | 12 |
| OBJETIVO GENERAL | 12 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 12 |
| 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 13 |
| 1.1. ANTECEDENTES..... | 14 |
| 1.1.1. Articulación entre la NTC ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación de programas del CNA en unitrópico. | 14 |
| 1.1.2. Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de las tecnologías de la información de la universidad politécnica salesiana..... | 15 |
| 1.2. BASES TEÓRICAS | 16 |
| 1.2.1. Sistema de gestión de la calidad (SGC) | 16 |
| 1.2.2. Sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 | 18 |
| 1.2.3. Acreditación..... | 19 |
| 1.2.4. Consejo Nacional de Acreditación (CNA) | 21 |
| 2. DIAGNÓSTICO Y REVISIÓN DEL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA EN CUANTO A LA ISO 9001:2015 Y LOS LINEAMIENTOS DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DEL CNA | 24 |
| 2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: NORMA ISO 9001: 2015 (ISO, 2015) | 25 |
| 2.1.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | 25 |
| 2.1.2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN..... | 25 |
| 2.1.2.1. Comprensión de la organización y de su contexto | 25 |
| 2.1.2.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. | 26 |
| 2.1.2.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad | 26 |
| 2.1.2.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos | 26 |
| 2.1.3. LIDERAZGO..... | 27 |





| | |
|--|----|
| 2.1.3.1. Liderazgo y compromiso | 27 |
| 2.1.3.2. Política..... | 28 |
| 2.1.4. PLANIFICACIÓN..... | 29 |
| 2.1.4.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades..... | 29 |
| 2.1.4.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | 30 |
| 2.1.4.3. Planificación de los cambios | 31 |
| 2.1.5. APOYO | 31 |
| 2.1.5.1. Recursos..... | 31 |
| 2.1.5.2. Competencia..... | 32 |
| 2.1.5.3. Toma de conciencia..... | 32 |
| 2.1.5.4. Comunicación | 33 |
| 2.1.5.5. Información documentada..... | 33 |
| 2.1.6. OPERACIÓN..... | 34 |
| 2.1.6.1. Planificación y control operacional | 34 |
| 2.1.6.2. Requisitos para los productos y servicios..... | 34 |
| 2.1.6.3. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | 34 |
| 2.1.6.4. Producción y provisión del servicio | 34 |
| 2.1.6.5. Control de las salidas no conformes | 35 |
| 2.1.7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO..... | 35 |
| 2.1.7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación..... | 35 |
| 2.1.7.2. Auditoría interna..... | 35 |
| 2.1.7.3. Revisión por la dirección | 36 |
| 2.1.8. MEJORA | 36 |
| 2.1.8.1. No conformidad y acción correctiva | 36 |
| 2.1.8.2. Mejora continua | 37 |
| 2.2. LINEAMIENTOS CNA 2020 PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL (CESU, 2020)..... | 38 |
| 2.2.1. EL CNA REITERA LA NECESIDAD DE:..... | 38 |
| 2.2.2. CAMBIOS METODOLÓGICOS..... | 38 |
| 2.2.3. CAMBIOS EN REQUISITOS Y CONDICIONES INICIALES PARA LA ACREDITACIÓN..... | 39 |





| | |
|---|-----|
| 2.2.4. ACTUALIZACIÓN DE LOS FACTORES Y LAS CARACTERÍSTICAS PARA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS..... | 40 |
| 3. MATRIZ DE CORRELACIÓN ENTRE LA NORMA ISO 9001:2015 Y LOS LINEAMIENTOS DEL CNA 2020 PARA LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DEL ISER. | 59 |
| 4. ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LOS PROCESOS MISIONALES DEL ISER, CON BASE EN LOS CAMBIOS ESTUDIADOS. | 95 |
| 4.1. DOCUMENTACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015..... | 96 |
| 4.2. DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN EL INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR | 97 |
| 4.3. PROCESO | 98 |
| 4.3.1. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar | 100 |
| 4.3.4. Codificación implementada en la información documentada | 103 |
| 4.4. SOPORTE DOCUMENTAL | 104 |
| 5. SISTEMA DE GESTIÓN A PARTIR DE LA NORMA ISO 9001: 2015 Y LOS LINEAMIENTOS DEL CNA 2020 PARA LOS PROCESOS MISIONALES DEL ISER.... | 105 |
| 5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 106 |
| 5.1.1. Política..... | 107 |
| 5.1.2. Objetivos del sistema de gestión de la calidad (Norte, 2019) (Salle, 2019) ... | 110 |
| 5.1.3. MATRIZ LEGAL: Sistema de Gestión de la Calidad | 111 |
| 5.1.4. Diagrama SGC para los procesos misionales del ISER..... | 114 |
| CONCLUSIONES | 115 |
| RECOMENDACIONES..... | 118 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 119 |
| ANEXOS..... | 121 |



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Figura 1. Necesidades y expectativas de las partes interesadas..... | 26 |
| Figura 2. Requisitos para una política de la calidad..... | 28 |
| Figura 3. Ciclo PHVA..... | 38 |
| Figura 4. Representación gráfica de los elementos de un proceso | 99 |
| Figura 5. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA ... | 100 |
| Figura 6. Ficha de caracterización | 102 |
| Figura 7. Procesos Misionales del ISER | 106 |
| Figura 8. Diagrama SGC para los procesos misionales del ISER..... | 114 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Requisitos de los objetivos de un SGC..... | 30 |
| Tabla 2. Matriz de correlación: Norma ISO 9001:2015 y lineamientos del CNA 2020 | 60 |
| Tabla 3. Elaboración y actualización de documentos..... | 104 |
| Tabla 4. Matriz Legal SGC..... | 111 |



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



DEDICATORIA

A Dios por haberme dado una vida llena sabiduría, perseverancia, salud, carisma y sobre todo amor para alcanzar cualquier cosa que me proponga.

A mi madre YANETH DE LA CONCEPCION ZARZA JULIO por haberme formado en principios y valores, por el amor, dedicación, esfuerzo y apoyo incondicional, a ellos infinitas gracias.

A todas las personas involucradas en la realización de este trabajo de investigación, por su apoyo, tolerancia, paciencia y amistad esto ha sido posible.

A todas las personas que se encuentran lejos de mí, por sus buenos deseos, cariño y palabras de aliento que me dieron cuando más necesite.

A esta institución que me dio la oportunidad de desarrollarme y expandir mis conocimientos y expectativas.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



AGRADECIMIENTOS

A mi madre Yaneth de la Concepción Zarza Julio, por la paciencia y el apoyo incondicional para con mis estudios, la motivación de este trabajo es por ti madre y espero no haberte defraudado, gracias por todo tu esfuerzo y tiempo espero algún día poder recomenzártelo.

A mi familia, a pesar del tiempo y la distancia siempre estuvieron muy pendiente de cada paso que, dada en mi carrera universitaria, por sus palabras de apoyo, “si quieres puedes”, por sus llamadas en todo momento de motivación y perseverancia.

A mis amigos del ciclo de estudio por brindarme su amistad, por los buenos momentos, así como malos momentos vividos en el alma mater, por ser una familia de estudio y por ser parte de esta gran historia.

Al Ingeniero Fernando Moreno, por su apoyo y paciencia en la dirección de este trabajo, por ser un excelente docente, por compartir algunas de sus experiencias a lo largo del desarrollo de este trabajo, porque es un docente de admirar gracias a sus grandes conocimientos.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



A la Ingeniera Jennifer Carolina Cogollo Romero, una persona muy especial, paciente, y agradable, por ayudarme en cada momento que lo necesite para completar el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad de Pamplona y su programa de ingeniería industrial y todo su elenco de profesores de la misma forma hicieron parte de este proceso, generando conocimiento a lo largo de este ciclo y vocación para ser mejores personas cada día.

A todas las personas en general que de una u otra manera se hicieron participe en el desarrollo y contribución de este trabajo.

GRACIAS.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



INTRODUCCIÓN

El proceso de caracterización de la calidad de un bien social, como lo es la educación superior en América latina se enmarcan, de manera general, en la creación de sistemas nacionales de evaluación en su mayoría creados en los años de 1990 y en casos específicos como Brasil, desde los años de 1960, que han sido implementado por medio de procesos de evaluación y acreditación con características distintas y organismos de acreditación autónomos. América latina y la región centro desarrollan procesos de transformación educativos que sitúan en la evaluación un factor determinante para el logro de la calidad. (M.E.N., 2013)

De manera particular en Colombia el sistema educativo en los procesos de formación del individuo en las instituciones de educación superior, tiene en la constitución política de 1991 un punto de referencia esencial al espíritu de calidad como objetivo de los procesos educativos. La constitución política de Colombia en su artículo 67 establece que la educación es un derecho de la persona y un servicio público con una función social en busca del conocimiento, la ciencia, la técnica, los demás bienes y a los valores de la cultura, donde el estado colombiano deberá garantizar la calidad de la educación para las instituciones de educación superior mediante la inspección y vigilancia asegurando dentro de la síntesis de condiciones la identidad institucional, que permitan evaluar en un tiempo determinado, como las instituciones logran resultados de aprendizaje y contribuyen con el desarrollo de los territorios y el país. (M.E.N., 2013)



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



El presente trabajo busca documentar de manera eficiente y eficaz el diseño de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos del concejo nacional de acreditación del 2020 para los procesos misionales de formación, evaluando una posible implementación en el sistema de calidad del instituto superior de educación rural ISER, como respuesta a la necesidad de fortalecer las comunidades académicas de disciplinas, profesiones, ocupaciones y oficios como un factor fundamental para alcanzar la calidad de la educación superior y al propósito de lograr el desarrollo institucional. **(Sistema Nacional de Acreditación C. , 2013)**

El diseño del sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos del concejo nacional de acreditación del 2020 para los procesos misionales de formación, destaca el enfoque a los procesos misionales de formación de la institución que buscan un proceso de formación integral que asegure la permanencia estudiantil, el fortalecimiento de los proyectos de los miembros respondiendo a las exigencias de la sociedad. **(Sistema Nacional de Acreditación S. , 2015)**

Este proyecto busca evaluar la situación actual de la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación del CNA, con el fin de establecer el grado de cumplimiento de cada uno de los sistemas de gestión, permitiéndole al Instituto de Educación Superior generar sistemas de evaluación permanente, mejoramiento continuo y planes de mejoramiento del servicio que prestan a la sociedad.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un sistema de gestión de la norma ISO 9001: 2015 y los lineamientos del CNA 2020 para los procesos misionales de formación en el Instituto Superior de Educación Rural ISER.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico del estado actual del sistema la ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación de programas del CNA, acuerdo 01 del 2020.
- Construir la matriz de correlación entre la norma NTC - ISO 9001:2015 y los lineamientos del CNA para los programas académicos del ISER.
- Actualizar la documentación requerida para los procesos misionales del Instituto Superior de Educación Rural ISER, con base en los cambios estudiados.
- Realizar el sistema de gestión a partir de la norma ISO 9001: 2015 y los lineamientos del CNA 2020 para los procesos misionales del ISER.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



1.1. ANTECEDENTES

Para el correcto desarrollo del proyecto, se realiza inicialmente una búsqueda y revisión de trabajos relacionados con el tema de interés, los cuales han sido elaborados por diversos autores respecto a la aplicación de metodologías y estándares de calidad, teniendo como norma común la ISO 9001:2015, lo cual permite orientar las acciones y actividades en el ámbito académico apoyando la metodología expuesta.

1.1.1. Articulación entre la NTC ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación de programas del CNA en Unitrópico.

El presente proyecto busca proponer de manera eficiente y eficaz la articulación de la norma ISO 9001:2015 - Sistema de gestión de la calidad - Requisitos y los lineamientos de acreditación de programas del Consejo Nacional de Acreditación – CNA, evaluando la posible implementación de un sistema integrado de la calidad en la Fundación Universitaria Internacional del Trópico Americano – Unitrópico. Con ello en mente se realizó un diagnóstico de la situación actual frente al cumplimiento de los requisitos de los dos referenciales de calidad en la IES, mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada a miembros estratégicos de la comunidad universitaria, además de un diagnóstico que permitió evaluar el porcentaje de cumplimiento de la norma versus los lineamientos de acreditación de programas. (Trujillo Suárez F. A., 2017)

Con la articulación propuesta se busca evaluar la situación actual de la Norma NTC ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación del CNA, con el fin de



establecer el grado de cumplimiento de cada uno de los sistemas de gestión, permitiéndole a la Institución de Educación Superior desarrollar planes de mejoramiento por parte de la alta dirección de manera eficiente. Adicionalmente se pretende identificar en Unitrópico los aspectos comunes expuestas en las normas NTC-ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación del CNA del 2020 que le permitan a la alta dirección ejecutar los planes de acción sin tener que duplicar procesos y documentos en pos de obtener las certificaciones en calidad y acreditación frente a las autoridades correspondientes. Finalmente, con el uso de la herramienta de hoja de análisis se estableció el porcentaje de correlación entre la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación del CNA, con el fin de proponer su articulación para implementar en Unitrópico. (Trujillo Suárez F. A., 2017)

1.1.2. Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de las tecnologías de la información de la universidad politécnica salesiana.

El presente proyecto se ha desarrollado con el propósito primordial de establecer un diseño de sistema de gestión de calidad (SGC) conforme al área de tecnologías de la información de la UPS que permita responder eficientemente a los objetivos estratégicos de la UPS, al satisfacer los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y así mejorar la calidad del soporte y apoyo tecnológico mediante una adecuada gestión de los servicios de TI.

La orientación de diversas metodologías en sistemas de gestión, así como la



referencia de estándares y marcos de trabajo de gestión de TI ayuda a reforzar el diseño propuesto.

Las actividades de difusión y formación a todos los participantes del SGC acerca de los requisitos de calidad que establece la norma ISO 9001, así como los conceptos de enfoque por procesos, son acciones primordiales para lograr uniformidad y comprensión en la elaboración de los documentos que constituyen las evidencias de los resultados alcanzados.

1.2. BASES TEÓRICAS

1.2.1. Sistema de gestión de la calidad (SGC)

La gestión de la calidad es definida a mediados de los años 70´s e inicios de los 80´s por los gurús de la calidad; W. Edwards Deming, Joseph Juran, Philip Crosby y Kaoru Ishikawa, como una filosofía de la gestión, desarrollada mediante un conjunto de principios interrelacionados, estructurados y sostenidos mediante prácticas coherentes y concisas, permitiendo el posicionamiento de la organización, y así mejorar y mantener interacciones de las partes interesadas con su medio ambiente, en función de obtener su bienestar. (De la Voz, Carrillo, & Gómez, 2012). “La integración de sistemas de gestión de calidad con objetivos diferentes, pero con una base común y compartida es una tendencia creciente, que muchas organizaciones utilizan con éxito, pues se establece una misma estructura en todos los sistemas de gestión de la calidad” (Cots, 2014).



La Norma ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario, define el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como: “parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad”, donde éste determina la capacidad de la alta dirección para optimizar el uso de los recursos de la organización, teniendo en cuenta las consecuencias de las decisiones tomadas tanto a largo como a corto plazo, donde el sistema de gestión suministra las herramientas para tomar acciones que mitigue el impacto de las consecuencias previstas y no previstas en la comercialización de productos y prestación de servicios, además es fundamental documentar el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad con estándares de calidad requeridos por los clientes, contando con elementos como procesos caracterizados, manual de la calidad, procedimientos de inspección y ensayo, instructivos de trabajo, plan de capacitación, registros de la calidad, entre otros. (Certificación, 2015)

En las Instituciones de Educación superior (IES), el control de gestión con enfoque a los procesos de la organización, contribuye a la calidad de las mismas generando resultados satisfactorios, donde la alineación del sistema de gestión con el direccionamiento estratégico le permite construir una visión compartida y hace posible la gestión mediante la planeación, difusión, la ejecución de la estrategia y el control. Ello permite a la organización actuar de manera preventiva, no de forma reactiva que responda únicamente a situaciones presentes, la calidad de la educación superior así lo exige, donde la acreditación y la evaluación permiten a la IES exigir un sistema de



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



monitoreo continuo sobre la gestión, integrando a sistemas de gestión de la calidad con la acreditación institucional. (Villa González del Pino, Pons Murguía, & Bermúdez Villa, 2014).

Con base a esto podemos definir sistema de aseguramiento integrado de la calidad es la manera como una organización desarrolla e implanta sus sistemas de gestión en función de la calidad. Definido mediante una estructura organizacional, además de la documentación, los procesos y los recursos que se emplean y permitirán el logro de los objetivos de calidad, la política de la calidad y, satisfacer las necesidades de los clientes y de las partes interesadas. (Villa González del Pino, Pons Murguía, & Bermúdez Villa, 2014).

1.2.2. Sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015

“Un sistema de gestión de calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los servicios o productos suministrados a los clientes o beneficiarios satisfagan sus expectativas” (San miguel, 2010).

La norma ISO 9001:2015. “Sistema de gestión de la calidad – Requisito” es elaborada por la organización internacional de estandarización (ISO), si aplicabilidad está orientada a todo tipo de organización sea pública o privada.

La implementación de ISO 9001:2015 procura ordenar y controlar todas las actividades que pueden afectar a las instituciones de educación superior generando



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



sistemas de evaluación permanente, mejoramiento continuo y planes de mejoramiento del servicio que prestan a la sociedad. Aportando sistemas integrados que aporten ahorro de esfuerzos, normativas legales, prevención de riesgos, así como una gestión adecuada de los recursos humanos y de infraestructura tecnológica, como lo citan diversos autores. (Narváez Ruiz, 2016)

Como lo indica (Guzmán Aguilar, 2012), el ciclo PHVA que nos habla de planificar, hacer, verificar y actuar es aplicable en los procesos y los procesos de los sistemas de gestión de calidad.

Para planificar se deben establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados, en hacer se refiere a implementar los procesos, verificar consiste en realizar el seguimiento y la medición de los procesos y actuar a la toma de decisiones para la mejora continua. (Narváez Ruiz, 2016)

1.2.3. Acreditación

La acreditación se puede definir como el reconocimiento o aval que da la comunidad, por intermedio de un órgano competente, donde se establece el cumplimiento de altos estándares de calidad para la oferta y desarrollo de un programa, proyecto u organización, propendiendo por la excelencia, mediante la obtención de resultados, consolidación o posicionamiento, impacto en el medio y reconocimiento de la sociedad y su entorno. Donde para el caso del sector educativo, se evalúa una IES, universidad o programa académico, mediante la emisión de un concepto hecho por un consultivo especializado, no sin antes realizarse una valoración



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



externa mediante pares académicos con perfiles y formación, que gozan de reconocimiento por la comunidad, donde es importante fortalecer las comunidades académicas en cuanto a disciplinas, profesiones, ocupaciones u oficios que permitan a los programas elevar su calidad. (Consejo Nacional de Acreditación , Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado , 2016). El decreto 1075 de 2015, decreto único reglamentario del sector educación, cita el decreto 2904 de 1994, donde la definición de la acreditación la establece como: “el acto por el cual el Estado adopta y hace públicos el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social”. (Ministerio de Educación Nacional D. , 2015) (Ministerio de Educación Nacional D. , 1994).

En el caso particular colombiano el órgano competente es el Ministerio de Educación Nacional, el ente consultivo es el Consejo Nacional de Acreditación quien envía un informe detallado de la evaluación realizada por pares académicos calificados. La acreditación es el reconocimiento del Estado a las IES, universidades y programas académicos ante la sociedad como programas válidos y deseables (Consejo Nacional de Acreditación , Lineamientos para la Acreditación de Programas de Pregrado, 2015). Según la ley 30 de 1992 el Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos, está compuesto, según lo descrito en los decretos 1075 de 2015 y 2904 de 1994, por los siguientes estamentos educativos (Congreso de Colombia, 2000), (Ministerio de Educación Nacional, Decreto 1075, 2012), (Ministerio de Educación Nacional, Decreto 2904, 2012).

1. El consejo Nacional de Educación Superior (CESU).
2. El Consejo Nacional de Acreditación (CNA).
3. Las instituciones de educación superior y universidades que deciden implementar la acreditación.
4. La comunidad académica

1.2.4. Consejo Nacional de Acreditación (CNA)

La acreditación en calidad de un programa académico por parte del Ministerio de Educación Nacional, previo concepto del Consejo Nacional de Acreditación -CNA-, implica que el mismo cumple las condiciones de la ley para su oferta y desarrollo. De obtener la acreditación procede de oficio la renovación del registro calificado por un término igual al establecido en el artículo primero, en el cual instaura la vigencia de siete años contados a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo. (Ministerio de Educación Nacional, Decreto 1295, 2010). Los lineamientos instaurados para el proceso de acreditación se exhiben en el modelo de las tareas de autoevaluación, la evaluación de pares y la evaluación final. Se considera como la unidad de evaluación en la calidad de un programa y sus características



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



referidas por indicadores más específicos. La acreditación es un medio importante para reconocer hasta dónde ese proceso se cumple satisfactoriamente y para establecer qué tanto la educación superior está respondiendo a las exigencias que plantea el desarrollo del país. (Consejo Nacional de Acreditación, Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado, 2014)

Finalmente, la acreditación también es un instrumento para promover y reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad y para precisar metas de desarrollo Institucional, dentro de los contextos del consejo nacional de acreditación que conforme a las políticas definidas por el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), preside y organiza el proceso de acreditación de modo que, una vez realizada la evaluación correspondiente, pueda reconocer la calidad de programas o instituciones y presentar su concepto al Ministro de Educación Nacional sobre la pertinencia de emitir el correspondiente pronunciamiento formal de acreditación. (Consejo Nacional de Acreditación, Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado, 2020).

En la existencia complementaria entre la acreditación institucional y la acreditación de programas, se puede ejercer un papel estratégico sobre la relación de la universidad y el sin número de programas y modalidades, que se integran para lograr un significativo impacto en los niveles de calidad. Esto es, con el objeto de actuar como una institución calificada, en la que bajo acatamiento del Decreto 1075 de 2015 indica quiénes forman parte del Sistema Nacional de Acreditación, señalando



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



las etapas y los agentes del proceso de acreditación.

La acreditación institucional se evalúa mediante los lineamientos emanados del acuerdo 03 de 2014 del CESU bajo los principios de universalidad, integridad, integralidad, equidad, idoneidad, responsabilidad, coherencia, transparencia, pertinencia, eficacia, eficiencia, sostenibilidad, visibilidad y desarrollo sostenible. Los elementos principales a evaluar por el CNA del 2020 están compuestos por 12 factores, que a su vez se compone de 38 características. (Consejo Nacional de Acreditación, Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado, 2020).

En cuanto a la acreditación de programas se debe tener en cuenta las condiciones de calidad requeridas para ofertar y desarrollarlos, mediante los parámetros de la ley 1188 de 2008 y el decreto 1295 de 2010, donde las condiciones de calidad para obtener o renovar el registro calificado pueden interpretarse como indicadores de desempeño que garantizan su idoneidad y coherencia en el contexto regional y se ofrezca a la sociedad con altos estándares de calidad, basado en los mismos principio establecidos por el CESU, contando con 12 factores y 49 características. (Consejo Nacional de Acreditación, Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado, 2020).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO Y REVISIÓN DEL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA EN CUANTO A LA ISO 9001:2015 Y LOS LINEAMIENTOS DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DEL CNA DEL 2020



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: NORMA ISO 9001: 2015 (ISO, 2015)

2.1.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2.1.2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

2.1.2.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

2.1.2.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:



Figura 1. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

2.1.2.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

2.1.2.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

- a) La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización, y debe: determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; determinar la secuencia



e interacción; determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control; determinar los recursos necesarios y asegurarse de su disponibilidad; asignar las responsabilidades y autoridades; abordar los riesgos y oportunidades determinados; evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos logran los resultados previstos y por último mejorar los procesos y el SGC.

- b) En la medida en que sea necesario, la organización debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos y conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

2.1.3. LIDERAZGO

2.1.3.1. Liderazgo y compromiso

Generalidades

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia, asegurándose de que se establezcan la política, objetivos e integración de los requisitos en los procesos de negocio de la organización; promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; asegurándose de que los recursos necesarios estén disponibles; comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz; asegurándose de que se logren los resultados previstos; comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas;



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

promoviendo la mejora y apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Enfoque al cliente

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se determinen, se comprendan y se cumplan regularmente los requisitos del cliente, los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios, mantenido el enfoque del aumento en la satisfacción del cliente.

2.1.3.2. Política

Establecimiento de la política de la calidad

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

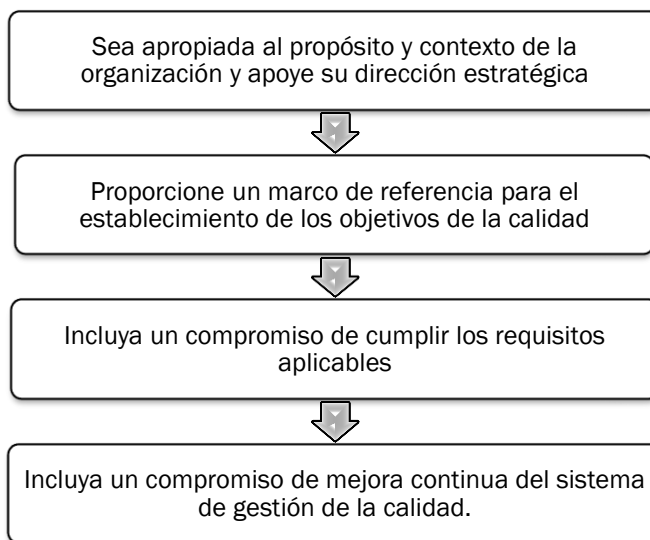


Figura 2. Requisitos para una política de la calidad



Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada, comunicarse, entenderse y aplicarse, así como estar disponible para las partes interesadas según corresponda.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional y que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora; asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización y que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantenga cuando se planifique e implementen cambios.

2.1.4. PLANIFICACIÓN

2.1.4.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones y requisitos referidos anteriormente, y determinar los riesgos y oportunidades, esto con el fin de: asegurar que se puedan lograr sus resultados



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



previstos aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.

La organización debe planificar:

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad y evaluar la eficacia de estas acciones.

2.1.4.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Tabla 1. Requisitos de los objetivos de un SGC

| | |
|----------------------------|---|
| LOS OBJETIVOS DEBEN | Ser coherentes con la política de la calidad |
| | Ser medibles |
| | Tener en cuenta los requisitos aplicables |
| | Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente |
| | Ser objeto de seguimiento |
| | Comunicarse |
| | Actualizarse, según corresponda |
| | Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad |



Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar: qué se va a hacer; qué recursos se requerirán; quién será responsable; cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.

2.1.4.3. Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, se deben llevar a cabo de manera planificada. Ésta debe considerar:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

2.1.5. APOYO

2.1.5.1. Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, por la cual se deben considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y qué se necesita obtener de los proveedores externos.



Se debe determinar y proporcionar las personas, infraestructura y ambiente necesario para la implementación eficaz del SGC, la operación y control de sus procesos, y el logro de la conformidad de productos y servicios. También se debe garantizar la validez y fiabilidad de los resultados, así como los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y conformidad.

2.1.5.2. Competencia

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

2.1.5.3. Toma de conciencia

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: la política y objetivos de



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



calidad, su contribución a la eficacia y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

2.1.5.4. Comunicación

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica.

2.1.5.5. Información documentada

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: la información documentada requerida por esta Norma Internacional y la que se determina como necesaria para la eficacia del sistema.

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que la identificación y descripción, el formato y revisión y la aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación sean apropiados. Se debe asegurar que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite y que esté protegida adecuadamente.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



2.1.6. OPERACIÓN

2.1.6.1. Planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.

2.1.6.2. Requisitos para los productos y servicios

La organización debe tener en cuenta la comunicación con el cliente y la determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios.

2.1.6.3. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos y debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

2.1.6.4. Producción y provisión del servicio

La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. Se debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



2.1.6.5. Control de las salidas no conformes

La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

2.1.7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

2.1.7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización debe determinar: qué necesita seguimiento y medición, así como los métodos necesarios para asegurar resultados válidos; cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; cuándo se deben analizar y evaluar los resultados; se debe evaluar el desempeño y la eficacia del SGC y conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. La organización también debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

2.1.7.2. Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de esta Norma Internacional y también si se implementa y mantiene eficazmente.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



La organización debe: planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría, definir los criterios y el alcance para cada una; seleccionar los auditores para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso; asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente; realizar las correcciones y tomar las acciones adecuadas sin demora injustificada; conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

2.1.7.3. Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

2.1.8. MEJORA

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

2.1.8.1. No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



- a) Reaccionar y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla o hacer frente a las consecuencias.
- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir.
- c) implementar cualquier acción necesaria y revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- d) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación o hacer cambios al SGC.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

2.1.8.2. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. Debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, así como las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

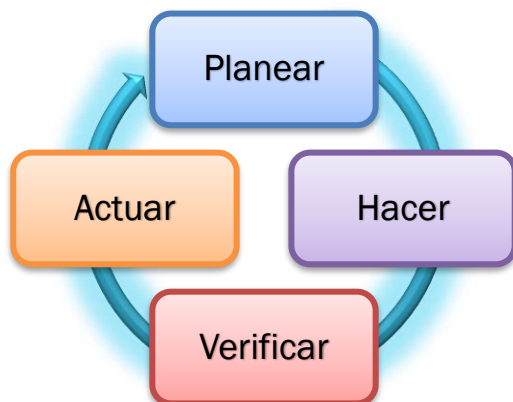


Figura 3. Ciclo PHVA

2.2. LINEAMENTOS CNA 2020 PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL (CESU, 2020)

2.2.1. EL CNA REITERA LA NECESIDAD DE:

- Valorar y respetar la diversidad institucional en atención a su carácter, su misión y su tradición.
- Reconocer el papel de las IES en los diversos contextos sociales y culturales en los que se insertan.
- La integralidad de la evaluación. Las instituciones son complejas y están constituidas por un conjunto de aspectos que se relacionan entre sí.

2.2.2. CAMBIOS METODOLÓGICOS

- El carácter participativo de la autoevaluación.
- El carácter interpretativo e integral de la autoevaluación y de la heteroevaluación.
- La flexibilidad en la autoevaluación con posibilidad de plantear otros aspectos a evaluar complementarios o ajustados a las particularidades institucionales.



2.2.3. CAMBIOS EN REQUISITOS Y CONDICIONES INICIALES PARA LA ACREDITACIÓN

Al menos cinco (5) años de funcionamiento continuo en el carácter institucional en el que se presenta al proceso de acreditación institucional (técnico, tecnológico, institución universitaria o universidad).

Estar al día con los requerimientos de información para el SNIES.

No haber sido sancionada en los últimos 5 años por incumplimiento de las normas de ES.

Informar la oferta académica con respecto al tipo, modalidad y metodología de programas y el lugar de ofrecimiento.

La IES multi-campus deberá tener programas acreditados en al menos el 75% de sus sedes o seccionales; al menos un 10% de los programas acreditables a partir de enero de 2015 y al menos 25% a partir del 1 de enero del 2019. En sedes o seccionales con menos de 10 programas, por lo menos 1 programa debe estar acreditado a partir de 2015.

Todas las seccionales, sedes, CERES operados por la IES, CAT, CEAD o similares, tanto presenciales como a distancia (tradicional y virtual), deben ser incluidas en la autoevaluación y en el plan de mejoramiento institucional. La evaluación se desarrollará teniendo en cuenta la naturaleza de la institución y del contexto social, económico, ambiental y cultural de las regiones donde se desarrollan las actividades de la institución.



En las IES multi-campus, la acreditación se otorgará con una temporalidad única que se aplica a toda la institución. El concepto del CNA será integral para toda actividad amparada con el nombre de la IES.

De presentarse cambios radicales en la institución, bien sean legales, académicos, financieros o administrativos, la institución será evaluada de nuevo, si el caso lo amerita.

La acreditación institucional se otorgará solamente de acuerdo con el carácter de la institución en el momento de la evaluación, según sea universidad, institución universitaria, institución tecnológica o institución técnica profesional. Lo anterior significa que, en caso de una transformación de la institución, se requerirá una nueva acreditación institucional.

Al tenor de la legislación vigente, la institución debe mantener su naturaleza de ente jurídico de utilidad común, sin ánimo de lucro. Los excedentes que se generen de la operación deben invertirse totalmente en el fortalecimiento de las funciones sustantivas, de lo contrario, pierde la acreditación o no puede acceder a ésta.

2.2.4. ACTUALIZACIÓN DE LOS FACTORES Y LAS CARACTERÍSTICAS PARA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS.

Una Institución debe demostrar su esfuerzo permanente para consolidar su identidad a través de una cultura organizacional fundamentada en el mejoramiento continuo y la innovación académica, lo cual, para el caso de la Alta Calidad de los Programas Académicos, se evidencia en cada uno de los siguientes factores.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



FACTOR 1. PROYECTO EDUCATIVO DEL PROGRAMA E IDENTIDAD INSTITUCIONAL

Un Programa Académico de Alta Calidad se reconoce porque, a partir de su cultura evidente del mejoramiento continuo, define unos referentes filosóficos, pedagógicos y organizacionales, expuestos en sus lineamientos y políticas institucionales, los cuales son coherentes entre sí, sirven de referentes fundamentales para el desarrollo y cumplimiento de sus propósitos, y marcan la identidad propia de su comunidad académica, la cual es reconocida por la sociedad.

CARACTERÍSTICA 1. PROYECTO EDUCATIVO DEL PROGRAMA.

Para el Programa Académico se ha definido un proyecto educativo que es coherente con la misión y la identidad institucional, así como con los campos de acción de las profesiones o disciplinas, y que orienta el desarrollo de labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales.

CARACTERÍSTICA 2. RELEVANCIA ACADÉMICA Y PERTINENCIA SOCIAL DEL PROGRAMA ACADÉMICO.

De acuerdo con su naturaleza y nivel de formación en el que se oferta, el Programa Académico responde a necesidades locales, regionales, nacionales o internacionales previamente definidas y sustentadas, independientemente de la(s) modalidad(es) en la (las) que se oferta.

FACTOR 2. ESTUDIANTES.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Un Programa Académico de Alta Calidad se reconoce porque a partir de su tradición y cultura del mejoramiento continuo, permite al estudiante desarrollar actitudes, capacidades, habilidades y conocimientos, durante su proceso de formación; este proceso se orienta por fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que se traducen en el logro de los resultados de aprendizaje, coherentes con la identidad del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 3. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE FORMACIÓN INTEGRAL

Se demuestra la participación de los estudiantes en actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación, creación artística y cultural, y deportivas, así como en proyectos de desarrollo empresarial, relacionamiento nacional e internacional y en otras acciones de formación complementaria, en un ambiente propicio para la formación integral, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 4. ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A ESTUDIANTES.

El Programa Académico demuestra procesos de orientación y seguimiento académico a sus estudiantes, con impacto evidente en su formación.

CARACTERÍSTICA 5. CAPACIDAD DE TRABAJO AUTÓNOMO.

Los estudiantes evidencian habilidades y destrezas para el trabajo autónomo que el Programa Académico reconoce, evalúa, fomenta y desarrolla en el proceso de aprendizaje. La Institución genera los medios, espacios y ambientes necesarios para promover el trabajo autónomo; promueve estrategias de seguimiento y desarrolla actividades de mejoramiento de estas.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



CARACTERÍSTICA 6. REGLAMENTO ESTUDIANTIL Y POLÍTICA ACADÉMICA.

La Institución demuestra la divulgación, aplicación y actualización de los reglamentos estudiantiles y las políticas académicas aprobados, en los que se definen, entre otros aspectos, los deberes y derechos, el régimen disciplinario, el régimen de participación en los órganos de gobierno institucional y las condiciones y exigencias académicas de permanencia y graduación, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 7. ESTÍMULOS Y APOYOS PARA ESTUDIANTES.

El Programa Académico demuestra beneficios para sus estudiantes a partir del otorgamiento de estímulos académicos y apoyos socioeconómicos, distribuidos con criterios objetivos que atienden a la diversidad, el pluralismo y la inclusión.

FACTOR 3. PROFESORES

Un Programa Académico de Alta Calidad se reconoce porque, a partir de su tradición y cultura evidente de mejoramiento continuo, define unos patrones filosóficos, pedagógicos y organizacionales que dan identidad a su comunidad académica, lo cual se evidencia en el nivel académico, la dedicación, el tipo de vinculación, calidad y pertinencia de los profesores, de acuerdo con la naturaleza de la institución, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.





CARACTERÍSTICA 8. SELECCIÓN, VINCULACIÓN Y PERMANENCIA.

La Institución demuestra la aplicación transparente y eficaz de los criterios establecidos para la selección, vinculación y permanencia de profesores, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 9. ESTATUTO PROFESORAL.

La Institución demuestra la aplicación de un estatuto que promueve la carrera profesoral, la inclusión, el reconocimiento de los méritos y el ascenso en el escalafón, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 10. NÚMERO, DEDICACIÓN, NIVEL DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA.

El Programa Académico cuenta con un número de profesores con la dedicación, nivel de formación y experiencia requeridos para el desarrollo de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, con el fin de atender la totalidad de los estudiantes matriculados, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico, directamente o a través de la Facultad o respectivo departamento.

CARACTERÍSTICA 11. DESARROLLO PROFESORAL

En relación con las políticas de la Institución, las necesidades y los objetivos de formación académica del Programa Académico, se demuestran los resultados del desarrollo profesoral, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 12. ESTÍMULOS A LA CARRERA PROFESORAL



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

La Institución y el Programa Académico demuestran la divulgación, aplicación y actualización de criterios académicos en un régimen de estímulos que reconoce y favorece el ejercicio calificado de las labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales.

CARACTERÍSTICA 13. PRODUCCIÓN, PERTINENCIA, UTILIZACIÓN E IMPACTO DE MATERIAL DOCENTE

Los profesores producen materiales propios de la naturaleza del Programa Académico y del nivel de formación para el desarrollo de las diversas actividades académicas, que soportan los ambientes de aprendizaje y que se evalúan periódicamente con base en criterios y mecanismos académicos previamente definidos, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 14. REMUNERACIÓN POR MÉRITOS.

La remuneración que reciben los profesores está de acuerdo con sus méritos académicos y profesionales, y con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 15. EVALUACIÓN DE PROFESORES.

El Programa Académico demuestra procesos periódicos y permanentes de evaluación integral de los profesores, con alcance a las distintas actividades y desempeños en las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión de la institución educativa de educación superior.



FACTOR 4. EGRESADOS.

El Programa Académico deberá, a partir de su tradición y evidente cultura del mejoramiento continuo, definir unos patrones académicos, filosóficos, pedagógicos y de comportamiento, que le dan la identidad a su comunidad académica, lo cual se traduce en el desempeño de sus egresados y en el impacto que estos tienen en el proyecto académico y en los procesos de desarrollo social, cultural, científico, tecnológico o económico, en sus respectivos entornos.

CARACTERÍSTICA 16. SEGUIMIENTO DE LOS EGRESADOS.

El Programa Académico deberá demostrar que realiza seguimiento a la ubicación del sector y a las actividades que desarrollan sus egresados, en términos de los resultados de aprendizaje y de manera coherente con los fines de la Institución y del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 17. IMPACTO DE LOS EGRESADOS EN EL MEDIO SOCIAL Y ACADÉMICO.

El Programa Académico deberá demostrar el reconocimiento de la Alta Calidad de la formación recibida, el desempeño destacado y el aporte de los egresados a la solución de los problemas de la sociedad, a través del ejercicio de la disciplina, profesión, ocupación u oficio correspondiente, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.

FACTOR 5. ASPECTOS ACADÉMICOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



El Programa Académico deberá, a partir de su tradición y evidente cultura del mejoramiento continuo, y apoyado en la innovación académica, definir unos patrones académicos, filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que dan identidad a su comunidad académica y que hacen posible el reconocimiento de esta como parte de la comunidad académica nacional e internacional de la profesión, disciplina, ocupación u oficio correspondiente, como resultado de un proceso de formación centrado en los resultados de aprendizaje del estudiante en su contexto y de acuerdo con normas institucionales respecto del currículo.

CARACTERÍSTICA 18. INTEGRALIDAD DE LOS ASPECTOS CURRICULARES.

El Programa Académico deberá demostrar que los aspectos curriculares contribuyen a la formación en valores, actitudes, aptitudes, conocimientos, métodos, capacidades y habilidades, de acuerdo con el estado del arte y con el ejercicio de la disciplina, profesión, ocupación u oficio, y que busca la formación integral del estudiante en coherencia con la misión institucional y los objetivos propios del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 19. FLEXIBILIDAD DE LOS ASPECTOS CURRICULARES

El Programa Académico deberá demostrar que los aspectos curriculares son flexibles y pertinentes, y que se mantienen actualizados para facilitar la movilidad de los estudiantes, a través de rutas de formación que ellos mismos construyen, a partir de su propia trayectoria y de sus intereses y aspiraciones. Dichas rutas pueden ser transitadas dentro de la misma oferta institucional o fuera de ella, en el ámbito nacional e internacional.

CARACTERÍSTICA 20. INTERDISCIPLINARIEDAD



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



El Programa Académico deberá demostrar aspectos curriculares que promuevan y estimulen la interdisciplinariedad a través de la interacción con otras disciplinas. Por lo tanto, diseña estrategias y las implementa, y permite al estudiante cursarlas sin que el tiempo de permanencia se vea afectado.

CARACTERÍSTICA 21. ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS

El Programa Académico deberá demostrar coherencia entre las estrategias pedagógicas utilizadas y la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico. Las estrategias pedagógicas se deberán ajustar periódicamente en función de la evaluación del logro de los resultados de aprendizaje y atendiendo a los aportes de la investigación pedagógica y de los procesos de actualización de los docentes.

CARACTERÍSTICA 22. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

El Programa Académico deberá demostrar que utiliza un sistema de evaluación de estudiantes basado en políticas y reglas claras, universales y transparentes. Dicho sistema debe valorar periódicamente, o de manera formativa y permanente, el logro de los resultados de aprendizaje, de las actitudes, de los conocimientos, de las capacidades y de las habilidades adquiridas, según los aspectos curriculares, y debe ser aplicado de acuerdo con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.

CARACTERÍSTICA 23. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El Programa Académico deberá demostrar la existencia de un proceso de mejoramiento continuo, en el cual se evalúa, de manera periódica, y en diferentes momentos a lo largo del





plan de estudios, el grado en que los estudiantes alcanzan los resultados de aprendizaje y, con base en dicha evaluación, se toman acciones de ajuste a los aspectos curriculares y a las metodologías de enseñanza-aprendizaje.

CARACTERÍSTICA 24. COMPETENCIAS

El Programa Académico de Alta Calidad realiza una definición explícita de las competencias que pretende desarrollar en sus estudiantes y demuestra coherencia entre las competencias definidas y el nivel de formación, resultados de aprendizaje definidos y demás aspectos curriculares.

CARACTERÍSTICA 25. EVALUACIÓN Y AUTORREGULACIÓN DEL PROGRAMA ACADÉMICO

El Programa Académico deberá demostrar la existencia de una cultura de la alta calidad que aplique criterios y procedimientos claros para la evaluación permanente de los objetivos, procesos y logros del Programa Académico, en un ambiente de mejoramiento continuo y de innovación en el cual se evalúan de manera periódica, entre otros, el grado en el que los estudiantes alcanzan los resultados de aprendizaje y la pertinencia de sus contenidos con relación al contexto en el que se desarrolla.

CARACTERÍSTICA 26. VINCULACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

El Programa Académico deberá demostrar el impacto de las estrategias o mecanismos y/o actividades de proyección social que, desde los aspectos curriculares, establecen su vinculación con la sociedad.



FACTOR 6. PERMANENCIA Y GRADUACIÓN.

El Programa Académico deberá, a partir de su tradición y cultura evidente del mejoramiento continuo y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que dan identidad a su comunidad académica, desarrollar programas y acciones, y lograr resultados que promuevan la permanencia y la graduación de los estudiantes, teniendo como referente políticas institucionales y de orden nacional.

CARACTERÍSTICA 27. POLÍTICAS, ESTRATEGIAS Y ESTRUCTURA PARA LA PERMANENCIA Y LA GRADUACIÓN.

El Programa Académico deberá demostrar el impacto de sus políticas, estrategias y estructura, para el logro eficiente de la permanencia y la graduación de los estudiantes.

CARACTERÍSTICA 28. CARACTERIZACIÓN DE ESTUDIANTES Y SISTEMA DE ALERTAS TEMPRANAS.

El Programa Académico deberá demostrar el impacto de la caracterización de sus estudiantes, en cuanto a condiciones de ingreso y desempeño y permanencia en el programa académico. El sistema de alertas tempranas deberá dar cuenta de su efectividad en el diagnóstico y atención diferenciada de los estudiantes con relación a los índices de permanencia y graduación de sus estudiantes y demás partes interesadas que hagan parte del proceso.

CARACTERÍSTICA 29. AJUSTES A LOS ASPECTOS CURRICULARES.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



El Programa Académico deberá demostrar ajustes en los aspectos curriculares, a partir del análisis del seguimiento de la permanencia, las líneas base de las alertas tempranas y la graduación.

CARACTERÍSTICA 30. PROGRAMAS DE APOYO PARA LA PERMANENCIA Y GRADUACIÓN.

El Programa Académico deberá demostrar la existencia y los resultados de los programas de apoyo para la permanencia y graduación de los estudiantes, incluyendo, entre otros, procesos de inducción, orientación vocacional y adaptación a la vida universitaria, orientación para el trabajo de grado y práctica laboral.

CARACTERÍSTICA 31. MECANISMOS DE SELECCIÓN

El Programa Académico deberá demostrar el análisis de la relación entre los mecanismos de selección, la permanencia y graduación, así como los ajustes a los procesos de selección derivados de dichos análisis.

FACTOR 7. INTERACCIÓN CON EL ENTORNO NACIONAL E INTERNACIONAL

El Programa Académico deberá, a partir de su tradición y evidente cultura del mejoramiento continuo y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que dan identidad a su comunidad académica, fortalecer procesos de cooperación con otras comunidades, nacionales y extranjeras, para el desarrollo de labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.





CARACTERÍSTICA 32. INSERCIÓN DEL PROGRAMA EN CONTEXTOS ACADÉMICOS NACIONALES E INTERNACIONALES.

El Programa Académico deberá demostrar que en la organización y actualización de sus aspectos curriculares toma como referencia las tendencias, el estado del arte de la disciplina o profesión y los indicadores de calidad reconocidos por la comunidad académica nacional e internacional.

CARACTERÍSTICA 33. RELACIONES EXTERNAS DE PROFESORES Y ESTUDIANTES

El Programa Académico deberá demostrar el impacto de la cooperación académica y científica de profesores y estudiantes con otras entidades nacionales y extranjeras, para el desarrollo de labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.

CARACTERÍSTICA 34. HABILIDADES COMUNICATIVAS EN UNA SEGUNDA LENGUA

El Programa Académico deberá demostrar el efecto de las estrategias empleadas para el desarrollo de las habilidades en una segunda lengua durante el proceso de formación de los estudiantes y en la interacción con comunidades no hispanohablantes, teniendo en cuenta la diversidad cultural del país.

FACTOR 8. APORTES DE LA INVESTIGACIÓN, LA INNOVACIÓN, EL DESARROLLO TECNOLÓGICO Y LA CREACIÓN, ASOCIADOS AL PROGRAMA ACADÉMICO.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



El Programa Académico deberá a partir de su tradición y evidente cultura del mejoramiento continuo, definir unos patrones filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que le den identidad a su comunidad académica, y deberá demostrar que contribuye a la formación de un espíritu investigativo, artístico, creativo e innovador que favorece en el estudiante una aproximación crítica y permanente al estado del arte en el área del conocimiento del Programa Académico y que promueve un pensamiento autónomo, crítico y ético que le permite al estudiante, la identificación y formulación de problemas con alternativas de solución.

CARACTERÍSTICA 35. FORMACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN, LA INNOVACIÓN Y LA CREACIÓN.

El Programa Académico deberá demostrar que promueve desde la interacción profesor-estudiante, el desarrollo de capacidades de indagación y búsqueda, pensamiento crítico, creativo e innovador y la formación en diferentes métodos para la investigación, la innovación y la creación, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 36. COMPROMISO CON LA INVESTIGACIÓN Y LA CREACIÓN

El Programa Académico deberá demostrar que los profesores realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación o creación, reconocidas por el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, y cuenta con condiciones y recursos institucionales para el desarrollo de dichas actividades.





FACTOR 9. BIENESTAR DE LA COMUNIDAD ACADÉMICA DEL PROGRAMA ACADÉMICO

El Programa Académico deberá, a partir de su tradición y cultura del mejoramiento continuo, y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que dan identidad a su comunidad académica, contar con programas de Bienestar Institucional pertinentes y adecuados a las necesidades de su comunidad académica, cuyos resultados sean demostrables.

CARACTERÍSTICA 37. PROGRAMAS Y SERVICIOS

El Programa Académico deberá demostrar la implementación de políticas de bienestar, definidas institucionalmente, para buscar el desarrollo humano y el mejoramiento de la calidad de vida de la persona y del grupo institucional como un todo (estudiantes, docentes y personal administrativo).

CARACTERÍSTICA 38. PARTICIPACIÓN Y SEGUIMIENTO

El Programa Académico deberá demostrar que cuenta con una estructura orgánica y con una infraestructura para el desarrollo de los planes y las actividades ofrecidas institucionalmente en el mismo, así como para el fomento y seguimiento de la participación de los estudiantes en dichos programas y en el uso de la infraestructura disponible para el bienestar.

FACTOR 10. MEDIOS EDUCATIVOS Y AMBIENTES DE APRENDIZAJE.

El Programa Académico deberá, a partir de su tradición y cultura del mejoramiento continuo y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que le dan identidad, asegurar la



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



disponibilidad y el uso de medios educativos que permitan la creación de ambientes de aprendizaje coherentes con los resultados esperados y acordes con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.

CARACTERÍSTICA 39. ESTRATEGIAS Y RECURSOS DE APOYO A PROFESORES.

El Programa Académico deberá demostrar que dispone de recursos de apoyo y que ha puesto en marcha estrategias pedagógicas y de acompañamiento para fortalecer a los profesores en sus habilidades de comunicación y de interacción con los estudiantes, con el fin de lograr el mejoramiento permanente de sus labores de docencia, investigación, desarrollo tecnológico, innovación, creación, en coherencia con los propósitos de aprendizaje según la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 40. ESTRATEGIAS Y RECURSOS DE APOYO A ESTUDIANTES

El Programa Académico deberá demostrar la disponibilidad, acceso, uso y apropiación, por parte de los estudiantes, de espacios, recursos, herramientas y equipos para enriquecer los procesos de enseñanza y aprendizaje, según la naturaleza, nivel de formación y modalidad del programa académico, atendiendo a su contexto y a los principios de pluralismo, diversidad e inclusión.

CARACTERÍSTICA 41. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y DE INFORMACIÓN

El Programa Académico deberá demostrar que cuenta con recursos bibliográficos y de información para atender la totalidad de estudiantes, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.



FACTOR 11. ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FINANCIACIÓN DEL PROGRAMA ACADÉMICO.

El Programa Académico deberá, a partir de su tradición y cultura del mejoramiento continuo y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que le dan identidad, contar con una estructura administrativa y de procesos de gestión que estén al servicio de las labores de docencia, investigación, desarrollo tecnológico, innovación, creación, según su naturaleza, nivel de formación y modalidad.

CARACTERÍSTICA 42. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

El Programa Académico deberá demostrar que su estructura organizacional cuenta con un (unos) cuerpo(s) colegiado(s) donde participan representantes de los profesores, los estudiantes y los egresados, y que, además, tiene implementados los mecanismos administrativos necesarios para el aseguramiento de la Alta Calidad.

CARACTERÍSTICA 43. DIRECCIÓN Y GESTIÓN.

El Programa Académico deberá demostrar que tiene liderazgo en la gestión, con orientaciones definidas y conocidas por profesores y estudiantes, las cuales contribuyen a la dinámica administrativa y académica. También deberá demostrar la existencia de procesos, trámites y procedimientos claros y conocidos por la comunidad académica y los grupos interés relacionados con el Programa Académico.

CARACTERÍSTICA 44. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



El Programa Académico deberá demostrar que cuenta con mecanismos que facilitan la comunicación entre todos los miembros de su comunidad y con sistemas de información establecidos y accesibles, en el marco de los derechos de la protección de datos.

CARACTERÍSTICA 45. ESTUDIANTES Y CAPACIDAD INSTITUCIONAL

El Programa Académico deberá demostrar que la totalidad de los estudiantes matriculados es compatible con las capacidades institucionales en materia de sus recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, entre otros, necesarios para favorecer la permanencia, el desarrollo académico y la graduación de los estudiantes.

CARACTERÍSTICA 46. FINANCIACIÓN DEL PROGRAMA ACADÉMICO

El Programa Académico deberá demostrar que dispone de recursos financieros para su funcionamiento e inversión, de acuerdo con su naturaleza, nivel de formación y modalidad, así como con la naturaleza jurídica de la Institución, su identidad, misión, tipología y contexto.

CARACTERÍSTICA 47. ASEGURAMIENTO DE LA ALTA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA.

El Programa Académico deberá demostrar que tiene una cultura de mejoramiento continuo, que aplica criterios y procedimientos para la evaluación periódica y participativa de sus estrategias, procesos y resultados de aprendizaje, y que formula y desarrolla sus objetivos, planes y proyectos, de acuerdo con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.

FACTOR 12. RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Un Programa Académico de Alta Calidad se reconoce porque, de acuerdo con su tradición y cultura del mejoramiento continuo y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que le dan identidad a su comunidad académica, dispone de los recursos requeridos para dar cumplimiento a su proyecto educativo, en coherencia con sus objetivos y de acuerdo con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.

CARACTERÍSTICA 48. RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA

El Programa Académico deberá demostrar que cuenta, entre otros, con espacios físicos, aulas, laboratorios, talleres, centros de simulación, plataformas tecnológicas, biblioteca y salas de estudio, para el cumplimiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, acordes con sus objetivos, con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.

CARACTERÍSTICA 49. RECURSOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN.

El Programa Académico deberá demostrar que cuenta con las plataformas informáticas y los equipos computacionales y de telecomunicaciones (hardware y software licenciado) actualizados y adecuados para el diseño y la producción de contenidos, la implementación de estrategias pedagógicas y el continuo apoyo y seguimiento de las actividades académicas de los estudiantes, acordes con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



CAPÍTULO III

MATRIZ DE CORRELACIÓN ENTRE LA NORMA ISO 9001:2015 Y LOS LINEAMIENTOS DEL CNA 2020 PARA LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DEL ISER.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Tabla 2. Matriz de correlación: Norma ISO 9001:2015 y lineamientos del CNA 2020 (ISO, 2015), (Trujillo Suárez F. , 2017)

| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|---|---|---|--|
| <p>1. Proyecto educativo del programa e identidad institucional.</p> <p>Un programa académico de alta calidad se reconoce porque a partir de su cultura de mejoramiento continuo, define unos referentes filosóficos, pedagógicos y organizacionales, los cuales son fundamentales para el desarrollo y cumplimiento de sus propósitos, y marcan la identidad propia de su comunidad académica, la cual es reconocida por la sociedad.</p> | <p>1. Proyecto Educativo del Programa PEP</p> <p>Cada programa en la institución cuenta con un proyecto educativo relacionado con el institucional, que coincide con el ámbito profesional y disciplinar, donde se establecen objetivos, lineamientos, metas, políticas, planeación, evaluación y el sistema de aseguramiento de la calidad.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 9.3. Revisión por la dirección. 10.3. Mejora continua</p> | <p>Esta característica presenta una buena correlación al permitir realizar un proceso único y coherente que permita establecer las políticas, metas, objetivos, planificación, evaluación y desarrollo del programa en concordancia con lo establecido en el Sistema integrado de Gestión de la calidad, permitiendo además plasmar los requisitos y necesidades de las partes interesadas, dando parámetros para el desarrollo del servicio y producto, así como los parámetros de control y evaluación dirigidos a la mejora continua.</p> |
| | <p>2. Relevancia académica y pertinencia social del programa.</p> <p>El instituto debe contar con programas apropiados académicamente, y tiene en cuenta las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 5.2. La política de calidad. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 9.3. Revisión por la dirección.</p> | <p>Esta guarda una correlación con el entorno, las oportunidades y riesgos, vinculados con las necesidades y expectativas de las partes interesadas, guardando relación directa con la política y objetivos de la calidad que nos permiten observar la eficacia de los programas y el impacto que generan.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--|---|--|---|
| <p>2. Estudiantes.</p> <p>Todo programa de alta calidad implanta en el estudiante capacidades, cualidades, aptitudes, conocimientos, y habilidades que conllevan a su formación integral.</p> | <p>3. Participación en actividades de formación integral</p> <p>Se demuestra la participación de los estudiantes en actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación, creación artística y cultural, y deportivas, así como en proyectos de desarrollo empresarial, relacionamiento nacional e internacional y en otras acciones de formación complementaria, en un ambiente propicio para la formación integral, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.2. La política de calidad. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección. 10.1. Generalidades.</p> | <p>Para esta característica, la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el ISER permite normalizar los métodos que están relacionados con la prestación del servicio, planificando las actividades a realizar para el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, en el caso de promover la participación del estudiante en actividades que deben ser apoyadas y ejecutadas por el instituto, evaluando y documentando el proceso.</p> |
| | <p>4. Orientación y seguimiento a estudiantes.</p> <p>El Programa Académico demuestra procesos de orientación y seguimiento académico a sus estudiantes, con impacto evidente en su formación.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia.</p> | <p>La característica 4 guarda elementos muy importantes dentro de un sistema de gestión de la calidad ya que en la formación del estudiante es indispensable la orientación y seguimiento a través de todo el plan de estudios, evaluando su desempeño tanto académico, disciplinario, de emprendimiento, liderazgo y compromiso, evaluando con esto el proceso académico con miras a la mejora continua.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|---|--|---|
| | | 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección. 10.1. Generalidades. 10.3. Mejora continua. | |
| | <p>5. Capacidad de trabajo autónomo.</p> <p>Los estudiantes evidencian habilidades y destrezas para el trabajo autónomo que el Programa Académico reconoce, evalúa, fomenta y desarrolla en el proceso de aprendizaje. La Institución genera los medios, espacios y ambientes necesarios para promover el trabajo autónomo; promueve estrategias de seguimiento y desarrolla actividades de mejoramiento de estas.</p> | 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua. | <p>En esta característica se aborda el papel del estudiante en referencia al interés propio que tiene en fortalecer, ampliar y diversificar los conocimientos aprendidos, se hacen presentes aspectos como la autorregulación, el papel que asume el docente en el desarrollo del estudiante, el compromiso y conciencia para consigo mismo así como para el instituto. Se resalta la importancia que tiene en el estudiante la auto-observación y mejora continua.</p> |
| | <p>6. Reglamento estudiantil y política académica.</p> | 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. | <p>Esta característica permite efectuar el requisito de reglamentar la acción del</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|---|---|---|
| | <p>La Institución demuestra la divulgación, aplicación y actualización de los reglamentos estudiantiles y las políticas académicas aprobados, en los que se definen, entre otros aspectos, los deberes y derechos, el régimen disciplinario, el régimen de participación en los órganos de gobierno institucional y las condiciones y exigencias académicas de permanencia y graduación, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.</p> | <p>4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 6.3. Planificación de los cambios. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.6. La liberación de los productos y servicios. 8.4. El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.3. Revisión por la dirección. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>educando y los procesos académicos que lo relacionan, donde el sistema de gestión de la calidad implanta procedimientos derivados de la reglamentación que permiten la formación del estudiante y que sistematiza sus derechos, deberes y prohibiciones que permiten un adecuado suministro del servicio o producto.</p> |
| | <p>7. Estímulos y apoyos para estudiantes.</p> <p>El Programa Académico demuestra beneficios para sus estudiantes a partir del otorgamiento de estímulos académicos y apoyos socioeconómicos, distribuidos con criterios objetivos que atienden a la diversidad, el pluralismo y la inclusión.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.2. La política de calidad. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación.</p> | <p>Para esta característica, la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el ISER permite normalizar los métodos que están relacionados con la prestación del servicio, planificando las actividades a realizar para el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, en el caso de promover la participación del estudiante en actividades que deben ser apoyadas y ejecutadas por el instituto, evaluando y documentando el proceso.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|---|---|---|---|
| | | 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección. 10.1. Generalidades. | |
| <p>3. Profesores.</p> <p>Un programa de alta calidad es reconocido por el nivel de formación de sus profesores, haciendo de su labor docente un ejemplo de vida.</p> | <p>8. Selección, vinculación y permanencia.</p> <p>El instituto demuestra la aplicación transparente y eficaz de los criterios establecidos para la selección, vinculación y permanencia de profesores, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.</p> | 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.6. La liberación de los productos y servicios. 9.3. Revisión por la dirección. 10.1. Generalidades. 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua. | <p>Promueve la selección, vinculación y permanencia del docente, aprovechando el mercado de profesionales en el medio, buscando personal comprometido, competente, empoderado con el sistema integrado de gestión, mediante la planificación del proceso de contratación de la planta docente de forma transparente y asertiva permitiendo ofrecer un servicio de calidad al estudiante con altos estándares de calidad, además de la mejora continua de los procesos académicos de la institución educativa.</p> |
| | <p>9. Estatuto profesoral.</p> <p>El instituto educativo demuestra la aplicación de un estatuto que promueve la carrera profesoral, la inclusión, el reconocimiento de los</p> | 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. | <p>Se puede determinar la relación que tiene el docente con el instituto a través de la aplicación de un estatuto, permitiendo que éste reconozca sus responsabilidades, su protagonismo dentro de los procesos académicos en función de prestar un servicio educativo</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|---|---|---|
| | <p>méritos y el ascenso en el escalafón, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.</p> | <p>7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección. 10.1. Generalidades.</p> | <p>de calidad, así como sus derechos y deberes que le permiten ser evaluado con transparencia y equidad.</p> |
| | <p>10. Número, dedicación, nivel de formación y experiencia</p> <p>El Programa Académico cuenta con un número de profesores con la dedicación, nivel de formación y experiencia requeridos para el desarrollo de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, con el fin de atender la totalidad de los estudiantes matriculados, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico, directamente o a través de la Facultad, Escuela o Departamento respectivo.</p> | <p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 8.1. Planificación y control operacional. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.3. Revisión por la dirección. 10.1. Generalidades.</p> | <p>En cuanto a esta característica el instituto garantiza la satisfacción de las partes interesadas, a través de la presencia de docentes con alto nivel de formación, liderando los procesos misionales (Formación, Investigación y Extensión y proyección social), que a su vez permiten el desarrollo y la mejora de los procesos institucionales, cumpliendo así con los objetivos y política de calidad, permitiendo la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|---|---|---|
| | <p>11. Desarrollo profesoral.</p> <p>En relación con las políticas de la Institución, las necesidades y los objetivos de formación académica del Programa Académico, se demuestran los resultados del desarrollo profesoral, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico. El desarrollo profesoral atiende a la diversidad de los estudiantes, a las modalidades de la docencia y a los requerimientos de internacionalización y de inter y multiculturalidad de profesores y estudiantes.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 7.1. Los recursos. 7.4. La comunicación. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección. 10.1. Generalidades. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>El fin de esta característica es perfeccionar las competencias y habilidades del docente, se debe contar con políticas y programas de formación docente, permitiéndole participar en aspectos como: movilidad, participación en comunidades académicas, educación continua, apoyo a estudios de doctorado y maestría. El docente formado aportará su experiencia en el progreso de los ejes misionales y a los resultados en función de la satisfacción de las partes interesadas.</p> |
| | <p>12. Estímulos a la carrera profesional.</p> <p>El instituto y el Programa Académico demuestran la divulgación, aplicación y actualización de criterios académicos en un régimen de estímulos que reconoce y favorece el ejercicio calificado de las labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales.</p> | <p>5.1. Liderazgo y compromiso. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.3. Revisión por la dirección. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>A partir de ésta característica se implantan directrices para establecer estímulos al docente, que reconozcan su labor en los ejes misionales institucionales, a partir del desarrollo e incremento de sus competencias, permitiéndole comprometerse y promover el liderazgo en función de la mejora continua.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|--|---|--|
| | <p>13. Producción, pertinencia, utilización e impacto de material del profesor.</p> <p>El docente en cada programa, genera el material para el desarrollo de sus diferentes labores, estas soportan los ambientes de aprendizaje y que se evalúan periódicamente con base en criterios y mecanismos académicos previamente definidos, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1. Liderazgo y compromiso. 7.1. Los recursos. 7.3. La toma de conciencia. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 10.3. Mejora continua. 5.2. La política de calidad. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes. 10.1. Generalidades. 10.2. No conformidad y acción correctiva.</p> | <p>Para esta característica los docentes de cada programa desarrollan material pedagógico y científico, con el fin de aportar a la formación del estudiante, la visibilidad académica en el entorno regional, nacional e internacional, brindando nuevo conocimiento para el avance tecnológico de la región, cumpliendo así con los requisitos de las partes interesadas.</p> |
| | <p>14. Remuneración por méritos.</p> <p>El salario que devengan los docentes es acorde con sus méritos académicos y profesionales, y con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.</p> | <p>5.1. Liderazgo y compromiso. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.3. Revisión por la dirección. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>En esta característica se establece si los méritos académicos y profesionales de los docentes son bien remunerados según el escalafón y el reconocimiento a su productividad, aportes al desarrollo de la investigación, proyección social y la dependencia, mediante un alto compromiso y continua formación.</p> |
| | <p>15. Evaluación de profesores.</p> | <p>4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos.</p> | <p>En esta característica se muestra la importancia del desarrollo docente, en función de cumplir con requisitos</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|---|--|---|---|
| | <p>El Programa Académico demuestra procesos periódicos y permanentes de evaluación integral de los profesores, con alcance a las distintas actividades y desempeños en las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión. Dichos procesos son establecidos y conocidos previamente e involucran e integran las labores formativas, académicas y todas las demás incorporadas en el Proyecto Educativo del Programa Académico, teniendo en cuenta la naturaleza, nivel de formación y modalidad de este.</p> | <p>5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección. 10.1. Generalidades. 10.2. No conformidad.</p> | <p>establecidos en el sistema de gestión de la calidad, donde el seguimiento y control de los resultados de la evaluación, permitirá al instituto optimizar y reevaluar los resultados en cuanto a la prestación del servicio educativo.</p> |
| <p>4. Egresados</p> <p>El Programa Académico deberá, definir unos patrones académicos, filosóficos, pedagógicos y de</p> | <p>16. Seguimiento de los egresados</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que realiza seguimiento a la ubicación del sector y a las actividades que desarrollan sus egresados, en términos de los resultados de aprendizaje y de manera coherente con los fines de la Institución y del Programa Académico.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.2. La política de calidad. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional.</p> | <p>En esta característica se puede determinar que los egresados son a gran escala el impacto formado en el medio de los profesionales del instituto, donde según su labor, reconocimientos, beneficios y logros académicos se puede establecer en parte el nivel y calidad de los programas ofertados en la institución educativa, que a través de la formación integral, la organización administrativa e implementación del sistema de gestión de la calidad acordes a las exigencias de los entes de control, propenden por la</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--|---|--|---|
| <p>comportamiento, que le dan la identidad a su comunidad académica, lo cual se traduce en el desempeño de sus egresados y en el impacto que estos tienen en el proyecto académico y en los procesos de desarrollo social, cultural, científico, tecnológico o económico, en sus respectivos entornos.</p> | | <p>8.4. El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>autoevaluación con fines de acreditación posicionando al instituto como de alta calidad.</p> |
| | <p>17. Impacto de los egresados en el medio social y académico</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar el reconocimiento de la Alta Calidad de la formación recibida, el desempeño destacado y el aporte de los egresados a la solución de los problemas de la sociedad, a través del ejercicio de</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1. Liderazgo y compromiso. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada.</p> | <p>Con esta característica el instituto puede evaluar y establecer el impacto en el medio de sus egresados, constituyendo sus logros, reconocimientos y desempeño en el medio, gracias a la formación brindada por ésta, estando presente también el control de las salidas y la mejora continua.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--|--|---|---|
| | <p>la disciplina, profesión, ocupación u oficio correspondiente, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.</p> | <p>8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | |
| <p>5. Aspectos académicos y resultados de aprendizaje.</p> <p>El Programa Académico deberá definir unos patrones académicos, filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que dan identidad a su comunidad académica y que hacen posible el reconocimiento de esta como parte de la comunidad académica nacional e internacional.</p> | <p>18. Integralidad de los aspectos curriculares.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que los aspectos curriculares contribuyen a la formación en valores, actitudes, aptitudes, conocimientos, métodos, capacidades y habilidades, de acuerdo con el estado del arte y con el ejercicio de la disciplina, profesión, ocupación u oficio, y que busca la formación integral del estudiante en coherencia con la misión institucional y los objetivos propios del Programa Académico. El desempeño de los estudiantes se hace evidente a través del logro de los resultados de aprendizaje previamente definidos, que incorporan las competencias necesarias para habilitarlo en el desempeño laboral.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos 7.2. Competencia. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua.</p> | <p>Para esta característica se pueden establecer los parámetros de calidad en la formación integral del estudiante, permitiendo el correcto desempeño en la sociedad y sus aportes, a través del desarrollo de sus capacidades y habilidades alcanzadas en el proceso de formación, cumpliendo con las expectativas y con la misión y visión institucional, que en coherencia con el sistema de gestión de la calidad permitirá cumplir con los objetivos y la política de calidad.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|--|---|---|
| | <p>19. Flexibilidad de los aspectos curriculares. El Programa Académico deberá demostrar que los aspectos curriculares son flexibles y pertinentes, y que se mantienen actualizados para facilitar la movilidad de los estudiantes, a través de rutas de formación que ellos mismos construyen, a partir de su propia trayectoria y de sus intereses y aspiraciones. Dichas rutas pueden ser transitadas dentro de la misma oferta institucional o fuera de ella, en el ámbito nacional e internacional. Todas las actividades que son incorporadas a las rutas de aprendizaje contribuyen ampliamente a la formación integral, y se permite la interdisciplinariedad de acuerdo con la naturaleza del Programa Académico.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua.</p> | <p>En esta característica el estudiante se debe instituir a través de criterios y medidas de calidad, donde la flexibilidad curricular formará al individuo de forma integral; logrando adquirir competencias únicas de su profesión, gracias a la versatilidad del diseño curricular del programa académico que le permite cumplirlo según sus intereses y preferencias, logrando individuos comprometidos con su entorno y por ende desempeñar la política y objetivos del SGC.</p> |
| | <p>20. Interdisciplinariedad El Programa Académico deberá demostrar aspectos curriculares que promuevan y estimulen la interdisciplinariedad a través de la</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.2. La política de calidad. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada.</p> | <p>Esta característica pretende en los currículos crear criterios de interdisciplinariedad entre los programas académicos del instituto educativo de otras instituciones, permitiéndole al estudiante interactuar con diferentes áreas del conocimiento, posibilitando la</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|--|--|---|
| | <p>interacción con otras disciplinas. Por lo tanto, diseña estrategias y las implementa, y permite al estudiante cursarlas sin que el tiempo de permanencia se vea afectado.</p> | <p>8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>formación integral, contribuyendo e impactando en gran medida al desarrollo regional. Con esto los estudiantes y docentes liderarán procesos inclinados al cumplimiento de la política y objetivos de calidad en función de hacer un programa de calidad y sostenible en el tiempo.</p> |
| | <p>21. Estrategias pedagógicas</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar coherencia entre las estrategias pedagógicas utilizadas y la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico. Las estrategias pedagógicas se deberán ajustar periódicamente en función de la evaluación del logro de los resultados de aprendizaje y atendiendo a los aportes de la investigación pedagógica y de los procesos de actualización de los docentes.</p> <p>En el caso de los Programas Académicos del área de la salud, a través de los convenios docencia-servicio, se deberán demostrar estrategias de enseñanza aprendizaje en escenarios de práctica idóneos y suficientes que soporten esta formación.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.2. La política de calidad. 6.3. Planificación de los cambios. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua.</p> | <p>En esta característica se determina la importancia de la pedagogía aplicada en los cursos de los planes de estudio de los programas académicos, que debe ser relacionado con las necesidades del medio y las exigencias requeridas en los profesionales, desarrollando competencias, haciéndolos una figura importante, comprometidos y pertinentes. Los modelos pedagógicos impartidos en la formación del educando permitirá tener egresados coherentes con el perfil del estudiante y su campo de aplicación, que debe ser monitoreado a través de las bases de datos del estado y herramientas de evaluación institucional que aprueben el mejoramiento de la prestación del servicio educativo.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|---|---|--|
| | <p>22. Sistema de evaluación de estudiantes.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que utiliza un sistema de evaluación de estudiantes basado en políticas y reglas claras, universales y transparentes. Dicho sistema debe valorar periódicamente, o de manera formativa y permanente, el logro de los resultados de aprendizaje, de las actitudes, de los conocimientos, de las capacidades y de las habilidades adquiridas, según los aspectos curriculares, y debe ser aplicado de acuerdo con su naturaleza, nivel de formación y modalidad. Los sistemas de evaluación integran la innovación para generar transformaciones profundas en el aprendizaje y acogen dinámicas en referencia a cambios en el conocimiento.</p> | <p>4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>Por medio de esta característica el instituto educativo debe efectuar un sistema de evaluación justo y coherente que pueda medir al estudiante sus competencias, habilidades y conocimientos congruentes con el plan curricular del programa, como un proceso que dentro del sistema de gestión de la calidad, el cual debe ser caracterizado, implantando los requisitos del estudiante en cuanto a la claridad, transparencia y procedimientos de evaluación del educando, permitiendo ser revisados, actualizados y mejorados.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|---|--|---|
| | <p>23. Resultados de aprendizaje</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar la existencia de un proceso de mejoramiento continuo, en el cual se evalúa, de manera periódica, y en diferentes momentos a lo largo del plan de estudios, el grado en que los estudiantes alcanzan los resultados de aprendizaje y, con base en dicha evaluación, se toman acciones de ajuste a los aspectos curriculares y a las metodologías de enseñanza-aprendizaje.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>En esta característica se pretende evaluar en el estudiante el grado de competencia cuando haya completado algún ciclo de aprendizaje en cada proceso del plan de estudios del programa académico; verificado los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y conocimientos técnicos académicos, donde se permitirá evidenciar si estos cumplen o no con las metas establecidas para la formación impartida por los docentes.</p> |
| | <p>24. Competencias</p> <p>El Programa Académico de Alta Calidad realiza una definición explícita de las competencias que pretende desarrollar en sus estudiantes y demuestra</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos.</p> | <p>Se debe definir cuáles serán las competencias que existirán en cada programa académico del instituto educativo superior, que sea coherente con el sistema de gestión, implantando la mejora continua, la planificación y control.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|--|--|---|
| | <p>coherencia entre las competencias definidas y el nivel de formación, resultados de aprendizaje definidos y demás aspectos curriculares.</p> | <p>6.3. Planificación de los cambios. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua.</p> | |
| | <p>25. Evaluación y autorregulación del programa académico.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar la existencia de una cultura de la alta calidad que aplique criterios y procedimientos claros para la evaluación permanente de los objetivos, procesos y logros del Programa Académico, en un ambiente de mejoramiento continuo y de innovación en el cual se evalúan de manera periódica, entre otros, el grado en el que los estudiantes alcanzan los resultados de aprendizaje y la pertinencia de sus</p> | <p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 6.3. Planificación de los cambios. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional.</p> | <p>En esta característica se establece que el instituto de educación superior, evalúa su desempeño según sus metas propuestas en su direccionamiento estratégico, definiendo la eficiencia y eficacia de sus procesos académicos, alcanzando los resultados propuestos en la planificación anual, además de establecer un plan de autoevaluación, donde el programa académico deberá expresar el cumplimiento de los requisitos normativos, planificados y requeridos por las partes interesadas en función de la mejora continua y ofrecer una educación de calidad con altos estándares. Además el sistema de gestión es coherente con este proceso evaluativo ya que la norma ISO 9001:2015 está enfocada al enfoque</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|---|---|---|
| | <p>contenidos con relación al contexto en el que se desarrolla.</p> | <p>8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>a procesos que permiten ser implementados, evaluados y mejorados.</p> |
| | <p>26. Vinculación y proyección social.</p> <p>El Programa Académico debe demostrar el impacto de las estrategias o mecanismos y/o actividades de proyección social que, desde los aspectos curriculares, establecen su vinculación con la sociedad.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.4. El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.5. Producción y previsión del servicio.</p> | <p>En esta característica se establece que la institución educativa debe manifestar su relación con el sector externo desarrollando y aplicando políticas institucionales que promuevan la interacción de los estudiantes con su entorno, utilizando el currículo del programa al que pertenece, planteando soluciones a problemas de índole social, técnico y económico, posibilitando el desarrollo de habilidades y destrezas que fortalezcan sus competencias. Es importante que el sistema de gestión determine procesos claros, normativos y validados, aplicados a mejorar la eficiencia de los procesos de proyección social y extensión.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|---|---|---|---|
| | | 8.6. La liberación de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua. | |
| <p>6. Permanencia y graduación</p> <p>El Programa Académico deberá desarrollar programas y acciones, y lograr resultados que promuevan la permanencia y la graduación de los estudiantes, teniendo como referente políticas institucionales y de orden nacional.</p> | <p>27. Políticas, estrategias y estructura para la permanencia y la graduación.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar el impacto de sus políticas, estrategias y estructura, para el logro eficiente de la permanencia y la graduación de los estudiantes.</p> | 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua. | <p>A través de esta característica el instituto de educación superior debe establecer una política de bienestar universitario que sea coherente con la del sistema de gestión, que permita generar un impacto en el estudiante para lograr su permanencia y satisfacción del proceso académico.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|--|---|--|
| | <p>28. Caracterización de estudiantes y sistema de alertas tempranas.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar el impacto de la caracterización de sus estudiantes, en cuanto a condiciones de ingreso y desempeño y permanencia en este. El sistema de alertas tempranas deberá dar cuenta de su efectividad en el diagnóstico y atención diferenciada de los estudiantes con relación a los índices de permanencia y graduación.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.3. Planificación de los cambios. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>En esta característica se expone que el instituto debe definir el impacto de los estudiantes, en cuanto a la admisión, desempeño y permanencia en el programa, donde se evaluará la eficiencia, eficiencia y efectividad de éste, aportando al liderazgo y compromiso, promoviendo la mejora continua, donde el sistema de alertas es el que mantiene su caracterización.</p> |
| | <p>29. Ajustes a los aspectos curriculares.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar ajustes en los aspectos curriculares, a partir del análisis del seguimiento de la permanencia, las líneas base de</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades.</p> | <p>En la característica 29 se establece que el instituto debe ajustar periódicamente los aspectos curriculares, teniendo antes un estudio de la permanencia, alertas tempranas, formación y culminación en un programa académico, basado en el sistema de gestión de la calidad, planificando los cambios y la competencia.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|--|--|--|
| | <p>las alertas tempranas y la graduación.</p> | <p>6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 6.3. Planificación de los cambios. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.4. El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | |
| | <p>30. Programas de apoyo para la permanencia y graduación.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar la existencia y los resultados de los programas de apoyo para la permanencia y graduación de los estudiantes, incluyendo, entre otros, procesos de inducción, orientación vocacional y adaptación a la vida universitaria, orientación para el trabajo de grado y práctica laboral.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 7.1. Los recursos. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación.</p> | <p>La característica 30 indica que en cada programa académico del instituto educativo deberá existir un control y planificación del apoyo brindado hacia los estudiantes para su permanencia y graduación, basándose en el sistema de gestión y revisando la información documentada, contribuyendo así con el buen desempeño en la culminación de su proceso académico.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--|--|---|--|
| | | 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua. | |
| | <p>31. Mecanismos de selección</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar el análisis de la relación entre los mecanismos de selección, la permanencia y graduación, así como los ajustes a los procesos de selección derivados de dichos análisis.</p> | 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.2. La política de calidad. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.4. El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.5. Producción y previsión del servicio. 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua. | <p>En esta característica se observa una relación relevante con respecto a la norma, ya que teniendo en cuenta que el proceso de ingreso de los estudiantes debe verse desde el contexto regional y sus necesidades actuales y futuras, además de tener en cuenta los requerimientos y necesidades de éstos, también contando con sus capacidades y competencias dentro del sistema de gestión de la calidad. Ahora bien, también se podrá evaluar el proceso y los mecanismos de selección con el fin de medirlo y mejorarlo.</p> |
| <p>7. Interacción con el entorno nacional e internacional.</p> <p>El Programa Académico deberá fortalecer procesos de cooperación con</p> | <p>32. Inserción del programa en contextos académicos nacionales e internacionales.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que en la organización y actualización de sus aspectos curriculares toma como referencia las tendencias, el estado del arte</p> | 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. | <p>En esta característica se presenta que los programas académicos del instituto educativo, deben interrelacionarse con otros programas académicos o comunidades académicas de la región, el país o en el exterior, con el fin de medir su competencia y calidad frente a otros programas académicos, fortalecer sus procesos académicos, reforzando las competencias del estudiante y poder</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|---|--|---|--|
| <p>otras comunidades, nacionales y extranjeras, para el desarrollo de labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.</p> | <p>de la disciplina o profesión y los indicadores de calidad reconocidos por la comunidad académica nacional e internacional.</p> | <p>8.1. Planificación y control operacional. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>verse en el contexto regional, nacional e internacional, mediante procesos claros y definidos para adelantar e implementar la proyección social coherente con el SGC.</p> |
| | <p>33. Relaciones externas de profesores y estudiantes.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar el impacto de la cooperación académica y científica de profesores y estudiantes con otras entidades nacionales y extranjeras, para el desarrollo de labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 10.1. Generalidades</p> | <p>En esta característica se puede determinar que se compromete al instituto educativo con la movilidad de estudiantes y docentes, con el fin de interrelacionarse y guardar una mutua colaboración, compartiendo experiencias exitosas en cuanto a extensión, proyección social, investigación y formación, permitiéndole al docente y al estudiante mejorar sus habilidades y competencias en su formación integral. Es importante que los estándares de calidad en cuanto a currículo o productos y resultados sean muy similares o mejores a la institución que recibe al individuo en formación y refuerzo, para ello los procesos anexos a dichas actividades son fundamentales a la hora de mejorar y ofrecer educación de calidad.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--|---|---|---|
| | <p>34. Habilidades comunicativas en una segunda lengua.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar el efecto de las estrategias empleadas para el desarrollo de las habilidades en una segunda lengua durante el proceso de formación de los estudiantes y en la interacción con comunidades no hispanohablantes, teniendo en cuenta la diversidad cultural del país.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 6.3. Planificación de los cambios. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua.</p> | <p>En esta característica se establece que en el instituto de educación superior se debe implantar una mejora en las habilidades comunicativas para una segunda lengua, a través de la inclusión de herramientas TIC'S, que aporte a la formación del estudiante, aumentando su eficiencia y eficacia, competencia y mejora continua.</p> |
| <p>8. Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al</p> | <p>35. Formación para la investigación, la innovación y la creación.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que promueve desde la interacción profesor-estudiante, el</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad.</p> | <p>Esta característica nos expone que la institución de educación superior debe realizar procesos tendientes al desarrollo y aplicación de la investigación formativa, incluyendo a sus estudiantes a través de actividades investigativas, como semilleros, auxiliares de investigación y jóvenes investigadores, esto apoyado por</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|---|--|--|---|
| <p>programa académico.</p> <p>El Programa Académico deberá definir unos patrones filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que le den identidad a su comunidad académica, y deberá demostrar que contribuye a la formación de un espíritu investigativo, artístico, creativo e innovador que favorece en el estudiante una aproximación crítica y permanente al estado del arte en el área del conocimiento del Programa Académico.</p> | <p>desarrollo de capacidades de indagación y búsqueda, pensamiento crítico, creativo e innovador y la formación en diferentes métodos para la investigación, la innovación y la creación, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.</p> | <p>6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 6.3. Planificación de los cambios. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.4. El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua.</p> | <p>la consolidación de procesos caracterizados y normalizados en el sistema de gestión.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--|--|--|--|
| | <p>36. Compromiso con la investigación y la creación.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que los profesores realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación o creación, reconocidas por el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, y cuenta con condiciones y recursos institucionales para el desarrollo de dichas actividades. El Programa Académico deberá evidenciar que los productos resultantes de estas actividades fortalecen los aspectos curriculares, la formación de los estudiantes y contribuyen a la generación de nuevo conocimiento o a la solución de problemas de la sociedad.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 6.3. Planificación de los cambios. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.6. La liberación de los productos y servicios. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua.</p> | <p>Con esta característica, el instituto de educación superior debe propender por fomentar la investigación y la publicación de los productos obtenidos por los grupos o semilleros de investigación, donde los docentes participan constantemente, con procesos caracterizados y normalizados que hacen posible la obtención de resultados eficaces y eficientes.</p> |
| <p>9. Bienestar de la comunidad académica del programa académico.</p> | <p>37. Programas y servicios.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar la implementación de políticas de bienestar, definidas institucionalmente, para buscar el desarrollo humano y el</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad.</p> | <p>Mediante la característica 37 el instituto de educación superior debe establecer el bienestar universitario que sea coherente con la del sistema de gestión, constituyendo una política en sus procesos, caracterizándolos y midiéndolos para ser mejorados continuamente, impactando en el desarrollo integral de los</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|---|---|--|---|
| <p>El Programa académico deberá, a partir de su tradición y cultura del mejoramiento continuo, y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que dan identidad a su comunidad académica, contar con programas de Bienestar Institucional pertinentes y adecuados a las necesidades de su comunidad académica, cuyos resultados sean demostrables.</p> | <p>mejoramiento de la calidad de vida de la persona y del grupo institucional como un todo (estudiantes, docentes y personal administrativo). Estas acciones deberán tener en cuenta las condiciones y necesidades de cada estamento, en cada uno de los lugares donde desarrolle sus labores, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico, en el marco del pluralismo, la diversidad y la inclusión.</p> | <p>6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.4. El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.5. Producción y previsión del servicio. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>miembros de la comunidad institucional, como son los estudiantes, profesores y administrativos que permiten la satisfacción de las partes interesadas.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--|--|---|--|
| | <p>38. Participación y seguimiento.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que cuenta con una estructura orgánica y con una infraestructura para el desarrollo de los planes y las actividades ofrecidas institucionalmente en el mismo, así como para el fomento y seguimiento de la participación de los estudiantes en dichos programas y en el uso de la infraestructura disponible para el bienestar.</p> | <p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 6.3. Planificación de los cambios. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 8.1. Planificación y control operacional. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.6. La liberación de los productos y servicios. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua.</p> | <p>En la característica 38 se establece que cada programa académico debe contar con estructuras de seguimiento y participación del estudiante en todo el plan de estudios, impartiendo el bienestar y la mejora continua en función del sistema de gestión académica.</p> |
| <p>10. Medios educativos y ambientes de aprendizaje.</p> <p>El Programa Académico deberá asegurar</p> | <p>39. Estrategias y recursos de apoyo a profesores.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que dispone de recursos de apoyo y que ha puesto en marcha estrategias pedagógicas y de acompañamiento para fortalecer</p> | <p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación.</p> | <p>Esta característica establece que toda institución de educación superior debe contar con los recursos de apoyo para el acompañamiento a la labor docente, de manera que se enriquezca el proceso de aprendizaje, adicionalmente debe haber una política y procesos claros y eficientes para su desarrollo, promoviendo la mejora continua de cada programa académico.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--|--|---|--|
| <p>la disponibilidad y el uso de medios educativos que permitan la creación de ambientes de aprendizaje coherentes con los resultados esperados y acordes con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.</p> | <p>a los profesores en sus habilidades de comunicación y de interacción con los estudiantes, con el fin de lograr el mejoramiento permanente de sus labores de docencia, investigación, desarrollo tecnológico, innovación, creación, en coherencia con los propósitos de aprendizaje según la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.</p> | <p>7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | |
| | <p>40. Estrategias y recursos de apoyo a estudiantes.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar la disponibilidad, acceso, uso y apropiación, por parte de los estudiantes, de espacios, recursos, herramientas y equipos para enriquecer los procesos de enseñanza y aprendizaje, según la naturaleza, nivel de formación y modalidad del programa académico, atendiendo a su contexto y a los principios de pluralismo, diversidad e inclusión.</p> | <p>4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección</p> | <p>Esta característica expone que cada programa académico de la institución educativa debe contar con recursos que apoyen al estudiante en el proceso académico de formación, que pueda aportar y enriquecer la enseñanza, promoviendo la mejora continua, control y planificación del proceso. Se deberá contar con los laboratorios, talleres, equipos, auditorios, etc., en cantidad suficiente, bien dotados y cumpliendo los estándares de calidad tanto normativos como de los requisitos establecidos por las partes interesadas.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|---|--|--|---|
| | | 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua. | |
| | <p>41. Recursos bibliográficos y de información.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que cuenta con recursos bibliográficos y de información para atender la totalidad de estudiantes, de acuerdo con la naturaleza, nivel de formación y modalidad del Programa Académico.</p> | 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua. | <p>La característica 41 hace referencia a que los recursos bibliográficos y de información permite al estudiante, al docente, al administrativo y al público en general tener acceso al conocimiento y la información documentada que ayuda a los procesos formativos, técnicos y administrativos en función de un sistema de gestión de la calidad eficiente y en mejora continua.</p> |
| <p>11. Organización, administración y financiación del programa académico.</p> | <p>42. Organización y administración.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que su estructura organizacional cuenta con un (unos) cuerpo(s) colegiado(s)</p> | 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. | <p>A partir de esta característica, el instituto educativo deberá crear los procesos administrativos y académicos, para obtener una correcta gestión en el programa, liderado por personal competente, promoviendo el desarrollo de los ejes misionales y permitiendo el buen desarrollo de cada uno de ellos mediante</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|---|---|--|--|
| <p>El Programa Académico deberá contar con una estructura administrativa y de procesos de gestión que estén al servicio de las labores de docencia, investigación, desarrollo tecnológico, innovación, creación, según su naturaleza, nivel de formación y modalidad.</p> | <p>donde participan representantes de los profesores, los estudiantes y los egresados, y que, además, tiene implementados los mecanismos administrativos necesarios para el aseguramiento de la Alta Calidad.</p> | <p>5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 6.3. Planificación de los cambios. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.6. La liberación de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>la utilización de procesos estandarizados y validados del sistema de gestión; aumentando la eficiencia y eficacia en función de la satisfacción de las partes interesadas.</p> |
| | <p>43. Dirección y gestión.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que tiene liderazgo en la gestión, con orientaciones definidas y conocidas por profesores y estudiantes, las</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos.</p> | <p>En esta característica se puede determinar que la dirección del programa debe contar con procesos de gestión que posibiliten el buen desarrollo de éste, a través de acciones estándar y documentadas que permitan al programa brindar un servicio educativo de calidad, que pueda ser coherente con el sistema</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|--|--|--|
| | <p>cuales contribuyen a la dinámica administrativa y académica. También deberá demostrar la existencia de procesos, trámites y procedimientos claros y conocidos por la comunidad académica y los grupos interés relacionados con el Programa Académico.</p> | <p>7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.4. El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>de gestión y por medio de este satisfacer las necesidades y requisitos de la comunidad institucional, promoviendo la mejora continua y el control de sus procesos.</p> |
| | <p>44. Sistemas de comunicación e información.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que cuenta con mecanismos que facilitan la comunicación entre todos los miembros de su comunidad y con sistemas de información establecidos y accesibles, en el marco de los derechos de la protección de datos.</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 7.1. Los recursos. 7.3. La toma de conciencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio.</p> | <p>La institución educativa debe contar con sistemas tecnológicos de comunicación que permitan el contacto eficiente entre las partes interesadas de cada programa académico, siendo éste un eje importante en el sistema de gestión de la calidad, eficiencia y eficacia.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|--|--|---|
| | | 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua. | |
| | <p>45. Estudiantes y capacidad institucional.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que la totalidad de los estudiantes matriculados es compatible con las capacidades institucionales en materia de sus recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, entre otros, necesarios para favorecer la permanencia, el desarrollo académico y la graduación de los estudiantes.</p> | 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 6.3. Planificación de los cambios. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.3. Mejora continua. | <p>En cuanto a ésta característica el número de estudiantes que el instituto educativo está en capacidad de admitir se relaciona directamente como un proceso anexo a la admisión de estudiantes; a la capacidad en cada programa académico ofertado mediante la planificación del sistema de gestión, siendo un aspecto a tener en cuenta dentro de la prestación del servicio, permitiendo la satisfacción de las necesidades y requisitos de las partes interesadas, aumentando la eficiencia y eficacia del mismo, además debe medirse y mejorarse.</p> |
| | <p>46. Financiación del programa académico.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que dispone de recursos financieros para su funcionamiento e inversión, de acuerdo con su naturaleza, nivel de formación y modalidad, así</p> | 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 5.2. La política de calidad. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. | <p>Con esta característica se pretende hacer saber que el programa debe contar con recursos presupuestados anualmente para poder disponer de los rubros del desarrollo de los ejes misionales, de apoyo y estratégicos, así como los procesos de evaluación y mejora continua, que posibilite el cumplimiento de los objetivos del programa y la satisfacción de las partes interesadas.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|--|---|--|
| | <p>como con la naturaleza jurídica de la Institución, su identidad, misión, tipología y contexto.</p> | <p>9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | |
| | <p>47. Aseguramiento de la alta calidad y mejora continua.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que tiene una cultura de mejoramiento continuo, que aplica criterios y procedimientos para la evaluación periódica y participativa de sus estrategias, procesos y resultados de aprendizaje, y que formula y desarrolla sus objetivos, planes y proyectos, de acuerdo con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.</p> | <p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. El sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.7. Control de las salidas no conformes. 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>Con esta característica podremos deducir que el instituto de educación superior debe tener un mejoramiento continuo, las cuales se cristalicen en la formulación y ejecución de los planes de desarrollo de carácter operativo y estratégico.</p> |





| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--|--|--|--|
| <p>12. Recursos físicos y tecnológicos.</p> <p>Un Programa Académico de Alta Calidad se reconoce porque dispone de los recursos requeridos para dar cumplimiento a su proyecto educativo, en coherencia con sus objetivos y de acuerdo con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.</p> | <p>48. Recursos de infraestructura.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que cuenta, entre otros, con espacios físicos, aulas, laboratorios, talleres, centros de simulación, plataformas tecnológicas, biblioteca y salas de estudio, para el cumplimiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, acordes con sus objetivos, con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.</p> | <p>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1. Liderazgo y compromiso. 5.2. La política de calidad. 6.1. Acciones para hacer frente a los riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos. 6.3. Planificación de los cambios. 7.1. Los recursos. 7.2. Competencia. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.5. Producción y previsión del servicio. 8.6. La liberación de los productos y servicios. 9.2. Auditoría interna. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>Según la característica 48 el instituto educativo debe contar con una planta física amplia, bien dotada y en condiciones óptimas que posibilite el avance de las actividades académicas, de investigación, administrativo, social y lúdico que permitan brindar un excelente servicio, de calidad y que satisfaga a las partes interesadas. Mediante procedimientos controlados y validados de contratación, logística y organización, enmarcados en el sistema de gestión.</p> |
| | <p>49. Recursos informáticos y de comunicación.</p> <p>El Programa Académico deberá demostrar que cuenta con las plataformas informáticas y los equipos computacionales y de telecomunicaciones (hardware y software licenciado) actualizados y adecuados para el diseño y la</p> | <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.2. La política de calidad. 7.1. Los recursos. 7.4. La comunicación. 7.5. Información documentada. 8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes.</p> | <p>En esta característica se plantea que el instituto educativo superior debe contar con recursos TIC´s para que posibiliten la comunicación y la investigación eficiente de información para la comunidad institucional, esto permitirá adelantar sus procesos misionales en función de una educación de calidad que logra utilizar herramientas en la implantación del sistema de gestión y funcionará como eje</p> |





ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | CARÁCTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN DEL CNA | NUMERALES NORMA ISO 9001:2015 RELACIONADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | ANÁLISIS DE CORRELACIÓN |
|--------------------------------|--|---|--|
| | <p>producción de contenidos, la implementación de estrategias pedagógicas y el continuo apoyo y seguimiento de las actividades académicas de los estudiantes, acordes con su naturaleza, nivel de formación y modalidad.</p> | <p>9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación. 9.3. Revisión por la dirección 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.</p> | <p>articulador con todos los actores y partes interesadas.</p> |



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



CAPÍTULO IV

ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LOS PROCESOS MISIONALES DEL ISER, CON BASE EN LOS CAMBIOS ESTUDIADOS.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



4.1. DOCUMENTACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 ha reducido significativamente los requisitos de documentación y permite mayor flexibilidad a la organización en cuanto a la forma que escoge para documentar su SGC. Esto permite que cada organización desarrolle la mínima cantidad de documentación necesaria a fin de demostrar la planificación, operación y control eficaces de sus procesos y la implementación y mejora continua de la eficacia de su SGC. Se debe hacer énfasis en el hecho de que la Norma ISO 9001:2015 requiere un “sistema de gestión de la calidad documentado”, y no un “sistema de documentos”. (Bracho Baquero, 2009)

En la norma ISO 9001:2015, El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir la información documentada requerida por esta Norma Internacional y la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (Bracho Baquero, 2009)

En función del apartado 7.5.2 de la norma (“Creación y actualización”) al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiada la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia, el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico) y la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación. (Bracho Baquero, 2009)

En función del apartado 7.5.3 de la norma (“Control de la información documentada”), la información documentada requerida por el sistema de gestión de la



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite y esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

En función del apartado 7.5.3.2 para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda a la distribución, acceso, recuperación y uso, el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad, el control de cambios (por ejemplo, control de versión) y la conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar. (Bracho Baquero, 2009)

4.2. DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN EL INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR

Una vez identificados y definidos sus procesos se inicia con la fase de documentación de los elementos del sistema. Esta documentación se realiza con la participación de personal directivo y operativo de la organización, en donde se identifican los procedimientos, manuales, instructivos, registros y cualquier otro formato que interviene en el Sistema de Gestión de la Calidad y su interrelación. Una vez identificados los documentos se establece un modelo de documentación y las personas que realizarán esta actividad deben recibir capacitación sobre el tema.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Los documentos que soportan el Sistema de Gestión de la Calidad son aquellos que sirven de base para ejecutar los diferentes procesos que se desarrollan en el Sistema. Estos documentos están respaldados por las diferentes políticas institucionales de Instituto superior de educación rural y dan conformidad al Marco Normativo Externo.

La norma ISO 9001 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Este enfoque debe ser de completo entendimiento por la persona encargada de realizar la documentación del Sistema de gestión. (Bracho Baquero, 2009)

4.3. PROCESO

Los procesos son definidos como las actividades que son realizadas paralela o secuencialmente para el logro de objetivos organizacionales. Para Omar (2015) “es el conjunto de procedimientos interrelacionados que toman entradas como alimentación, se analizan, se procesan y al final generan un resultado considerado salida, la cual aporta valor agregado al cliente o usuario”

Un proceso es una actividad apoyada por recursos (insumos) y gestión que transforma entradas en salidas. Las salidas de una función de la organización frecuentemente son las entradas para otra. El enfoque de gestión de procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos, y en particular de su interacción. Las nuevas normas se basan justamente en este enfoque, que se alinea con los Principios de Gestión de la Calidad que enuncia la misma norma. (Bracho Baquero, 2009)



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

A la identificación de procesos dentro de la organización, junto con la interacción de esos procesos, así como su gestión, se le denomina Enfoque basado en procesos.

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia. La Figura 4 proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados. (Bracho Baquero, 2009)

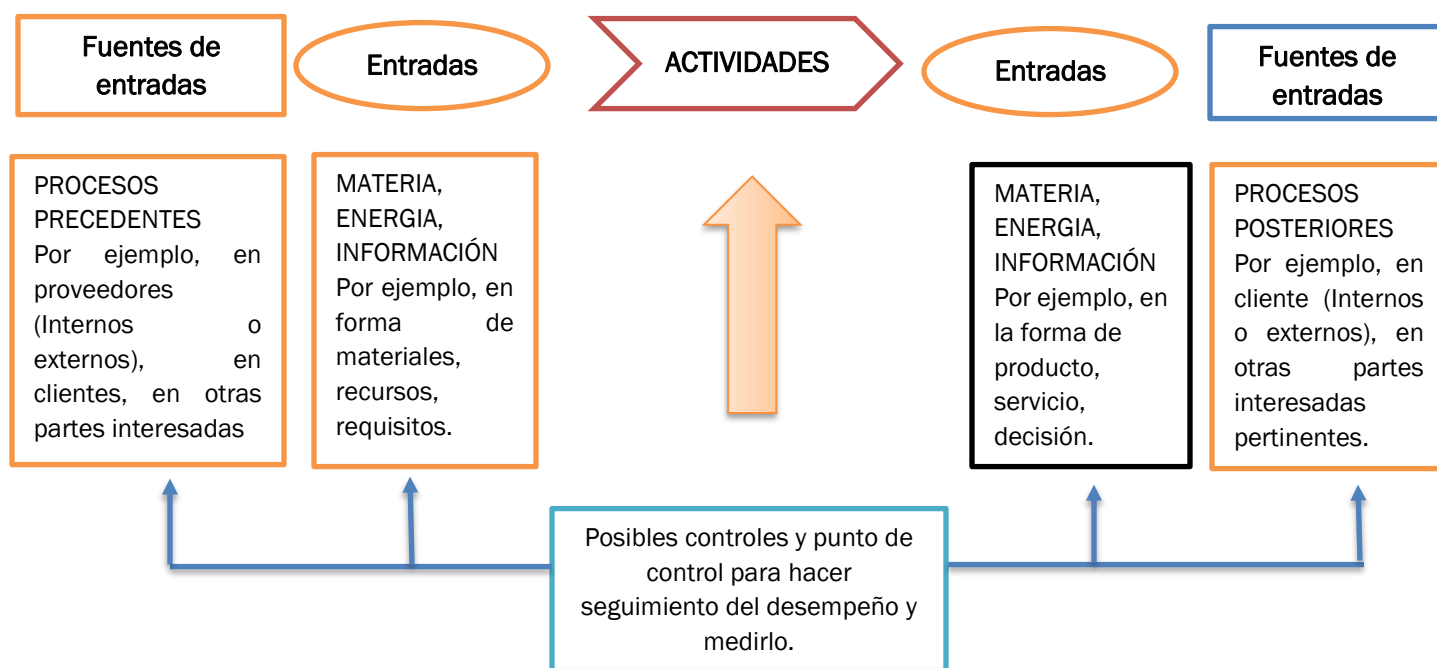


Figura 4. Representación gráfica de los elementos de un proceso

4.3.1. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

La NTC ISO 9001 : 2015 incorpora el ciclo planificar, hacer, verificar y actuar conocido también como el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos. El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con los recursos y sean gestionados adecuadamente, puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de calidad como un todo. (Bracho Baquero, 2009)

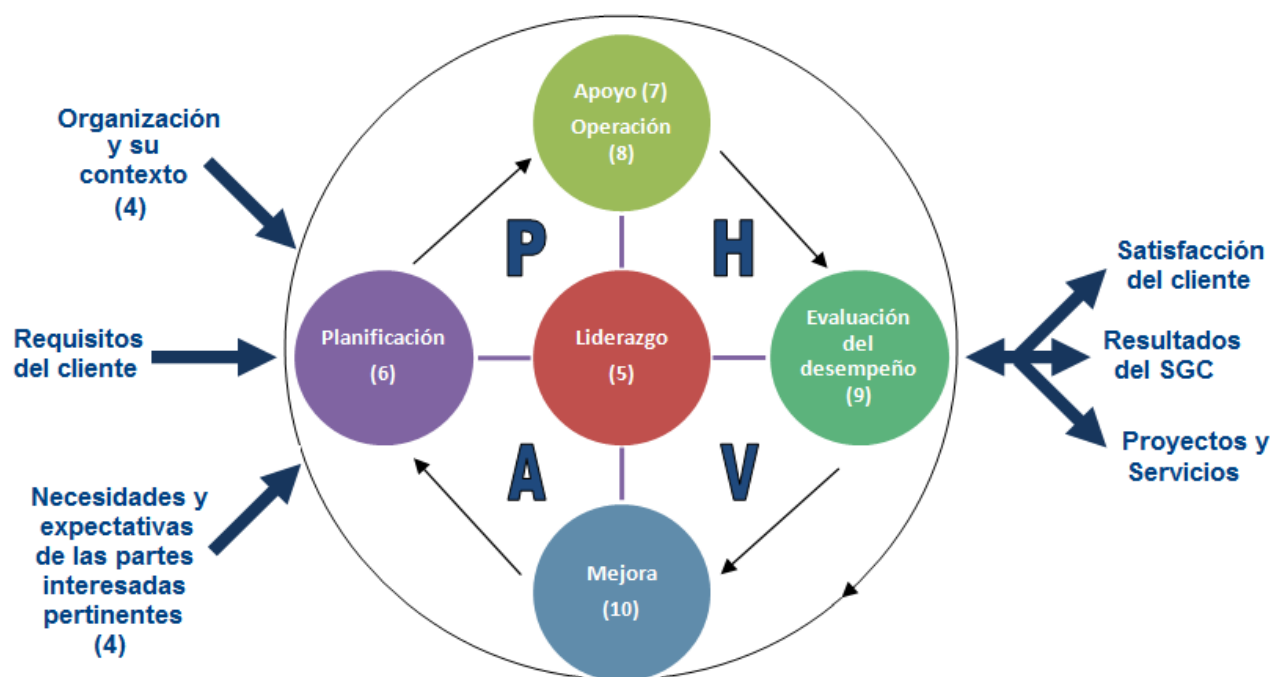


Figura 5. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

4.3.2. Caracterización de procesos

Para el logro del tercer objetivo del proyecto, consistente en diseñar las fichas de caracterización de los diferentes procesos encontrados en la organización, se elaboró prioritariamente el formato caracterización con el fin de ordenar adecuadamente los datos necesarios requeridos. (Dasilva Patria, 2016)



Esta caracterización permite ver en contexto y de manera integral la esencia de un proceso, frente al aporte que haga al logro de los objetivos de la organización. Es la fuente para visualizar las interacciones de cada uno de los procesos definidos, porque muestra cómo cada uno de ellos utiliza y transforma unos insumos, obtenidos a partir de otros procesos que intervienen como proveedores, y contribuyen a la generación de productos que serán utilizados por otros procesos o subprocesos, referenciados como clientes. (Dasilva Patria, 2016)

El objetivo de documentar procesos es básicamente obtener claridad sobre la forma en que deben desarrollarse los procesos involucrados con el producto o servicio, de tal modo que sean realizados en forma estándar y con mayor agilidad y eficacia. Es por esto que se crea la necesidad de generar la recolección de la información que se requiera, con el fin de que se logren los objetivos mencionados anteriormente. (Dasilva Patria, 2016)

Antes de empezar a documentar el encargo necesita conocer la interacción de los procesos de la institución, la metodología que se utiliza para documentar y conocer la documentación existente sobre el proceso que se va a documentar. De tal modo que pueda identificar la situación actual de la documentación de este proceso. (Dasilva Patria, 2016)

La caracterización inicia con la descripción del objetivo del proceso, la asignación del responsable, la descripción de los proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes del proceso, además de determinar los recursos necesarios para la ejecución del proceso, la documentación, requisitos legales y la manera de hacer el seguimiento y medición del proceso: (Dasilva Patria, 2016)



| | |
|--------------------|--|
| Identificación del | Nombre del proceso a |
| Objetivo | Objetivo Principal del proceso que se encuentra |
| Responsable | Responsable del proceso |
| Requisitos | Especificar las normas que soportan el proceso que se encuentra caracterizando |
| Alcance | Especificar el alcance del proceso que se encuentra caracterizando |



Figura 6. Ficha de caracterización



Una vez caracterizados los procesos, se inicia la documentación relacionados con cada proceso, la información contenida en la documentación fue validada junto a los responsables de cargo y aprobada por la gerencia, con los cuales se revisó que los procedimientos contenidos en los documentos fuesen realmente los que se llevan a cabo para realizar los diferentes procesos. (Dasilva Patria, 2016)

Las fichas de caracterización de los procesos de apoyo y las fichas documentadas de cada subproceso, al igual que los formatos creados, quedaron a disposición del instituto de educación superior rural, para su aplicación, realización de cambios y actualización, según lo requiera la organización para mejorar continuamente. (Dasilva Patria, 2016)

4.3.4. Codificación implementada en la información documentada

La codificación utilizada en los procedimientos y caracterizaciones de los procesos actualizados en el instituto de educación rural se compone de las siguientes letras denotadas una a una de la siguiente manera. (Martinez López, 2017)

P -AC -02 - V01

P: Esta letra identifica el tipo de documento, en este caso es P denota un procedimiento de un procesos.

AC: Esta letra identifica el tipo de proceso, en este caso es AC denota un proceso de acreditación.

02: Este número nos indica el procedimiento del proceso que se lleva a cabo.

V01: Estas letras nos indican la versión del procedimiento del proceso que se lleva a cabo.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

4.4. SOPORTE DOCUMENTAL

En la siguiente tabla se evidencia la actualización de los procedimientos de los procesos realizados en este proyecto, la norma fundamental para esta elaboración y control general de los documentos del sistema de gestión fue la ISO 9001:2015, con el fin de mantener la documentación bajo la norma. (Martinez López, 2017)

Tabla 3. Elaboración y actualización de documentos

| Macroproceso | Proceso | Procedimiento | Codificación | Resultado |
|----------------------------|--|---|--------------|-----------|
| Misionales Y evaluación | Creación de nuevos programa académicos | Procedimiento para la creación de nuevos programa académicos. | P-CR-01-V03 | Creado |
| | Autoevaluación de programa académicos | Procedimiento para la autoevaluación de programa académicos. | P-AC-02-V01 | Creado |
| | Autoevaluación Institucional | Procedimiento Autoevaluación Institucional | P-AC-05-V00 | Creado |
| | Servicios no conforme | Procedimiento de servicios no conforme | P-AC-06-V04 | Creado |



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



CAPÍTULO V

SISTEMA DE GESTIÓN A PARTIR DE LA NORMA ISO 9001: 2015 Y LOS LINEAMIENTOS DEL CNA 2020 PARA LOS PROCESOS MISIONALES DEL ISER.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

5.1 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. En este caso la organización es el Instituto Superior de Educación Rural, pero enfocado solamente en los procesos misionales, a partir de la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación CNA 2020. (ISO, 2015)

De acuerdo al mapa de procesos con que el Instituto Superior de Educación Rural Plantea ISER cuenta, los procesos misionales son tres:



Figura 7. Procesos Misionales del ISER



5.1.1. Política

5.1.1.1. Establecimiento de la política de calidad

La norma ISO 9001:2015 en su numeral 5.2.1 establece que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. (ISO, 2015)

5.1.1.2. Comunicación de la política de calidad

La norma ISO 9001:2015 en su numeral 5.2.2 establece que la política de calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada, debe comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; y estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda. (ISO, 2015)

5.1.1.3. Apartados de la política de calidad

1. Debe especificar el propósito de la empresa
2. Debe especificar un compromiso por parte de la empresa hacia el consumidor o cliente.
3. Indicador del cumplimiento.
4. Que sea extensivo, que si hay un cambio o mejora continua dentro del sistema, este sistema general de la empresa tienda a mejorar.





5. Sujeto a cambio, significa que si el sistema está mejorando o está cambiando de forma continua siempre va a haber un cambio dentro de la misma. (ISO, 2015)

5.1.1.4. Política de calidad para el I SER

<<El instituto superior de educación rural tiene como política de calidad alcanzar la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios y partes interesadas, mediante la formación integral de profesionales que respondan a las expectativas del entorno, con una cultura de internacionalización, liderazgo académico y responsabilidad social e ambiental, a través de los procesos de autoevaluación en busca del mejoramiento continuo de la docencia, de la investigación y de la extensión, con una gestión eficiente, eficaz y efectiva, una pertinencia académica, el bienestar universitario y el desarrollo de su talento humano comprometidos con la responsabilidad social y el desarrollo de los procesos institucionales.>>

5.1.1.5. Estrategias

El instituto superior de educación rural para lograr cumplir con su política de calidad y demás procesos institucionales de manera satisfactoria implementar el fortalecimiento de los procesos de autoevaluación y calidad con miras al mejoramiento continuo con el Sistema de autoevaluación y la acreditación Institucional, el aseguramiento de las condiciones de calidad teniendo en cuenta el registro calificado, la acreditación de programas, la acreditación institucional y los modelos de calidad de los programas académicos, el diseño de sistemas que garanticen la calidad de la gestión como la norma



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ISO, el diseño de estrategias de seguimiento y evaluación de los procesos de formación como las ECAES y observatorio curricular. (Medellín, 2019)

5.1.1.6. Compromisos

El instituto superior de educación rural para lograr cumplir con su política de calidad y demás procesos institucionales de manera satisfactoria deberá comprometerse a cumplir con la excelencia en la gestión institucional, con la excelencia en los servicios prestados como innovación y amplia oferta de servicios de calidad, con la excelencia en los procesos internos y externos, con la excelencia en la infraestructura y tecnología prestada, con la excelencia humana para promover el bienestar y la cultura institucional mediante un ambiente de trabajo seguro y productivo, con la internacionalización en busca de establecer relaciones y convenios internacionales para potenciar la experiencia local y multicultural, y por ultimo estar en concordancia con la normativa nacional. (Norte, 2019)

5.1.1.7. Sistema de gestión

Según la ISO 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 esta Norma Internacional son: (ISO, 2015)

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.

d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

5.1.2. Objetivos del sistema de gestión de la calidad (Norte, 2019) (Salle, 2019)

- Normalizar e efectuar los procesos académicos en cumplimiento de los requisitos para el funcionamiento de la institución, y de la política de calidad con enfoque de mejoramiento continuo.
- Brindar servicios de alta calidad, acordes con la capacidad instalada, las necesidades de los clientes y partes interesadas para el crecimiento de la institución.
- Fortalecer e implementar los convenios de internacionalización con el fin de favorecer el desarrollo interno, centros de investigación que permitan el desarrollo de las actividades y compartir las buenas prácticas académicas y potenciar las experiencias multiculturales.
- Soportar los procesos misionales de la institución y la toma de decisiones con la aplicación de todas las acciones basadas en la gestión institucional.
- Garantizar la satisfacción de las necesidades de sus estudiantes y las partes interesadas.
- Salvaguardar el cumplimiento de la normativa nacional para estar en concordancia con los lineamientos y estándares de calidad estipulados por el estado.

5.1.3. MATRIZ LEGAL: Sistema de Gestión de la Calidad

Tabla 4. Matriz Legal SGC (ISO, 2015) (ISER, 2019)

| DOCUMENTO | ORDEN | CONCEPTO |
|---|---------------|--|
| Constitución política de Colombia 1991 | Nacional | Garantiza que todas las personas tengan las mismas oportunidades al acceso a la educación. |
| Norma ISO 9001:2015 | Nacional | Es la base del sistema de gestión de calidad buscar cumplir las exigencias internas y externas del Instituto Superior de Educación Rural en general. |
| Ley 30 de 1992 | Nacional | Se establece y organiza el acceso a la educación superior. Comprende los programas de Educación permanente, cursos, seminarios y demás programas destinados a la difusión de los conocimientos. |
| Decreto 2376 de 2010 | Nacional | Solicitud o Renovación de registro calificado y autoevaluación |
| Decreto 1279 de 2002 | Nacional | Selección docente tiempo completo y medio tiempo, responsabilidad académica, evaluación y desarrollo docente |
| Ley 397 de 1997 De cultura del fomento y los estímulos a la creación, investigación y a la actividad artística y cultural | Nacional | ART. 18. El estado, a través del ministerio de cultura y las entidades territoriales, establecerá estímulos especiales y promocionará la creación, la actividad artística y cultural, la investigación y el fortalecimiento de las expresiones culturales. |
| Ordenanza 015 del 11 de agosto de 2009 | Departamental | Por el cual se incorpora el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona al Departamento Norte de Santander |
| Decreto 2365 de 1956 | Interno | Por el cual se crea el Instituto de Educación Rural de Pamplona, Norte de Santander |
| Acuerdo 010 del 02 de diciembre de 1993 | Interno | Por el cual se expide el Estatuto General del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona |
| Acuerdo 020 del 22 de septiembre de 2016 | Interno | Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 010 de 1993 – Estatuto General del Instituto Superior de Educación Rural – ISER de Pamplona |



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|---|---------|---|
| Acuerdo 022 del 28 de julio de 2015 | Interno | Por medio del cual se modifica parcialmente el Proyecto Educativo Institucional del Instituto Superior de Educación Rural ISER, aprobado mediante Acuerdo No 027 del 31 de octubre de 2005 |
| Acuerdo 027 del 31 de octubre de 2005 | Interno | Por el cual se adopta el Proyecto Educativo Institucional PEI, para el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona |
| Acuerdo 017 del 12 de junio de 2015 | Interno | Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo 2015 - 2020 del Instituto Superior de Educación Rural - ISER de Pamplona |
| Acuerdo 030 del 09 de noviembre de 2016 | Interno | Por el cual se priorizan los proyectos del Plan de Desarrollo 2015 - 2020 del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona |
| Acuerdo 016 del 15 de Noviembre de 2005 | Interno | Por el cual se crea el Sistema de Investigación y Extensión en el Instituto Superior de Educación Rural - ISER |
| Acuerdo 024 del 23 de octubre de 2013 | Interno | Por el cual se establecen las Políticas de Propiedad Intelectual del Instituto Superior de Educación Rural ISER |
| Acuerdo 001 del 05 de febrero de 2016 | Interno | Por el cual se adoptan las políticas de internacionalización del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona |
| Acuerdo 031 del 09 de noviembre de 2016 | Interno | Por el cual se modifica parcialmente el acuerdo 039 del 9 de diciembre de 1999, mediante el cual se adopta el Estatuto Docente para los profesores del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona |
| Acuerdo 005 del 13 de febrero de 2015 | Interno | Por el cual se modifican los Artículos 10 y 24 del Acuerdo No 039 de 1999 Estatuto Docente |
| Acuerdo 014 del 27 de julio de 2018 | Interno | Por el cual se modifica el Reglamento Académico y Estudiantil del Instituto Superior de Educación Rural ISER |
| Acuerdo 011 del 30 de abril de 2015 | Interno | Por el cual se crea y reglamenta el premio HUELLA ISERISTA como exaltación al egresado del Instituto Superior de Educación Rural - ISER |
| Acuerdo 008 del 31 de mayo de 2017 | Interno | Por el cual se modifican los Comités Curriculares de Programa |



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|--|---------|--|
| Resolución 1780 del 18 de Marzo de 2010 del Ministerio de Educación Nacional | Interno | Por la cual se dictan disposiciones relacionadas con la administración y disponibilidad de la información en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior - SNIES y se dictan otras disposiciones |
| Acuerdo 013 del 15 de Noviembre de 2011 | Interno | Por el Cual se aprueba el Estatuto Presupuestal del Instituto Superior de Educación Rural ISER |
| Resolución 630 del 27 de Diciembre de 2018 | Interno | Por la cual se hace la conversión del valor de la matrícula y otros derechos pecuniarios del Instituto Superior de Educación Rural ISER vigencia 2019 al SMMLV fijado por el Gobierno Nacional para el año 2019 |
| Resolución 218 del 19 de mayo de 2017 | Interno | Por el cual se modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Planta de Personal del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona. |
| Código de Buen Gobierno adoptado mediante Resolución 434 del 19 de Diciembre | Interno | Por medio de la cual se adopta el Código de Buen Gobierno en el Instituto Superior de Educación Rural ISER |



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



5.1.4. Diagrama SGC para los procesos misionales del ISER



Figura 8. Diagrama SGC para los procesos misionales del ISER



CONCLUSIONES

Este proyecto cumplió con la determinación de su perspectiva inicial, los objetivos propuestos se llevaron a cabo generando el sistema de gestión para los procesos misionales en el instituto superior de educación rural, apoyados en la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos del CNA del 2020, esta investigación será útil y alineara a la institución con la normativa nacional en la búsqueda constante de la calidad e desarrollo institucional.

- Cumpliendo con nuestro objetivo general se diseñó el sistema de gestión de la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos del CNA del 2020, este sistema de gestión es importante y relevante para la institución porque ayuda a mejorar su desempeño institucional y la prestación un servicio de calidad acorde a lo estipulado por el ministerio de educación. Con este sistema de gestión la institución podrá de manera más fácil identificar aquellos procesos con falencias e iniciar el proceso interno de mejora continúa basado en el ciclo PHVA.
- Cumpliendo con nuestro primer objetivo específico, se realizó el diagnostico actual de la norma ISO 9001:2015 y su forma de adopción de un sistema de gestión de la calidad, como se debe hacer, los principios de calidad, el enfoque a los procesos y las generalidades básicas actuales que debe, debería y puede realizar la institución para cumplir con los requerimientos de la norma para su implementación y propósito institucional; También se estudiaron los lineamientos de la CNA del 2020 este nuevo modelo actualiza el modelo de acreditación en alta calidad, a partir de su evaluación, para promover la calidad como atributo necesario como una condición distintiva



aprobada por el ministerio nacional. Esta nueva actualización de los lineamientos del CNA del 2020 para la evaluación de programas académicos se fundamenta en el mejoramiento continuo y la innovación académica, para esto se hace la inclusión de doce (12) factores y cuarenta y nueve (49) factores que la institución debe tener en cuenta.

- Cumpliendo con nuestro segundo objetivo específico, se realizó el análisis de correlación entre la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación del CNA del 2020, mediante una matriz de correlación, esta matriz se compone en una primera columna de los factores especificados por la CNA del 2020, en una segunda columna las características especificados por la CNA del 2020, una tercera columna la compone los numerales de la ISO 9001:2015 y por último el análisis de correlación existente entre ambas normas. Esta matriz nos muestra que ambas normas tienen un alto grado de correlación con una cantidad de elementos comunes entre sus factores, características y numerales especificados, lo cual es de gran importancia porque se llega a tener un sistema de gestión compacto, completo y con fines de calidad avalados, permitiendo articularse de manera conjunta y coherente, en busca de la mejora continua de los procesos académicos y administrativos del instituto superior de educación rural, establecidos en los planes de mejora de cada sistema de gestión.
- Cumpliendo con nuestro tercer objetivo, se realizó la caracterización de los procesos internos y la documentación de los procesos de la institución superior de educación rural, le permiten conocer cada uno de los requerimientos y los procedimientos a



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



seguir para lograr cumplir de manera efectiva y eficientemente sus procesos. La caracterización a los procesos le permite a la institución ejercer un mayor control, generando la estandarización de sus procesos y facilitando el cumplimiento de los objetivos de cada uno de ellos y así cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas de la organización, aumentando su satisfacción y el funcionamiento eficaz y el mejoramiento continuo.

- Cumplimiento con nuestro cuarto objetivo específico. se diseñó el sistema de gestión para los procesos misionales en la institución, para esto se tuvieron en cuenta los requerimientos que exige la norma ISO 9001:2015 que es la encargada de dar los lineamientos y adopción para este tipo procesos que le permiten a la organización planificar sus procesos y que se gestionen adecuadamente. La implementación de un sistema de gestión requiere de un compromiso por parte de la institución incluyendo allí políticas y toma de decisiones, para que se garantice el mejoramiento continuo de la institución. El instituto superior de educación rural debe establecer políticas que le permitan crear conciencia en la comunidad académica y de sus partes interesadas, acerca de la importancia del sistema integrado de gestión, basado en la norma ISO 9001:2015, sistemas de gestión de la calidad: requisitos y de los factores del consejo nacional de acreditación CNA, el cumplimiento de los objetivos de calidad, en alineación con el direccionamiento estratégico de la institución.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



RECOMENDACIONES

- Es importante tener en cuenta que el análisis de la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación del CNA del 2020, puede ser aplicada en otras Instituciones de educación superior, ya que la correlación encontrada en este estudio guarda puntos comunes entre cada norma, permitiendo desarrollar los sistemas de manera conjunta.
- El instituto superior de educación rural podrá implementar el sistemas de gestión de la calidad aprovechando su recurso humano, infraestructura, recursos y mediante una clara posición frente a la calidad educativa, la dirección deberá fortalecerá los procesos académicos y administrativos en función de la mejora continua y el posicionamiento de la institución educativa en el contexto regional y nacional.
- La propuesta realizada en éste trabajo establece la integración de los sistemas de gestión de la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación de programas académicos del CNA del 2020, en busca de un sistema de gestión, este sistema podrá ser la base para replicar en otras instituciones de educación superior con el fin de establecer modelos de integración de los sistemas antes expuestos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bracho Baquero, E. d. (2009). *Revisión y actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad en CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA bajo la norma ISO 9001:2000*. Medellín.
- Certificación, I. C. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000*. Bogotá.
- CESU, C. N. (2020). *ACUERTO 01 DE 2020*.
- Congreso de Colombia. (2000). *Ley 30*.
- Consejo Nacional de Acreditación, C. (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Bogotá.
- Consejo Nacional de Acreditación, C. (2015). *Lineamientos para la Acreditación de Programas de Pregrado*. Bogotá.
- Consejo Nacional de Acreditación, C. (2016). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Bogotá.
- Consejo Nacional de Acreditación, C. (2014). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Bogotá.
- Consejo Nacional de Educación Superior, C. (2014). *Acuerdo 03*. Bogotá.
- Dasilva Patria, A. (2016). Caracterización y documentación de los procesos de apoyo del sistema de gestión de calidad del centro de investigación y desarrollo tecnológico. *CEINDETEC Llanos*.
- De la Voz, J., Carrillo, E., & Gómez, L. (2012). Gestión de la Calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios. *AD-Minister*, 71-85.
- ISER. (2019). *Normatividad Institucional*. Obtenido de http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/iser/03032015/pag_normatividad.jsp
- ISO. (2015). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015*.
- M.E.N. (2013). *Estado del arte del Sistema Nacional de Acreditación*. Bogotá.
- Martínez López, V. (2017). *Estandarización y documentación de los procesos misionales de la empresa IPSOFT S.A. con base en la norma ISO 9001:2015*. Santiago de Cali.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750




- Medellín, U. d. (2019). *Acreditación - Política de calidad*. Obtenido de https://udem.edu.co/index.php/acreditacion/politica-de-calidad?fbclid=IwAR16p0oTJrkx5-uOI295XPaWMVEIOnJhLrjDRrMkKdT6ojXmyX_ip6uAjac
- Ministerio de Educación Nacional . (2012). *Decreto 1075*. Bogotá.
- Ministerio de Educación Nacional , D. (1994). *Artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992*. Bogotá.
- Ministerio de Educación Nacional. (2010). *Decreto 1295*. Bogotá.
- Ministerio de Educación Nacional. (2012). *Decreto 2904*. Bogotá.
- Ministerio de Educación Nacional, D. (2015). *Decreto Único Reglamentario del Sector Educación* . Bogotá.
- Narváz Ruiz, L. F. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana*. Ecuador.
- Norte, U. d. (2019). *Gestión Administrativa y Financiera*. Obtenido de https://www.uninorte.edu.co/web/gestion-administrativa-y-financiera/politica-de-calidad?fbclid=IwAR2srlexGhliinN-p4L1QzLKryT-tSG0G1D8UG4IVQ_QEeOvyjgNFtcbA
- Salle, U. d. (2019). *Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de https://www.lasalle.edu.co/la-universidad/acerca-de/calidad-iso9001?fbclid=IwAR3KkkY27QrZN98aRVV_DpzFQDQ6hbUpDthXfMJFrqKupOQeq6bDHIPMtxA
- Sistema Nacional de Acreditación , S. (2015). *Lineamientos para La Acreditación Institucional* . Bogotá.
- Sistema Nacional de Acreditación, C. (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Bogotá.
- Trujillo Suárez, F. (2017). *Articulación entre la NTC- ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación de programas del CNA en Unitrópico*. Bogotá.
- Trujillo Suárez, F. A. (2017). *Articulación entre la NTC-ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación de programas del CNA en Unitrópico*. Bogotá.
- Villa González del Pino, E. M., Pons Murguía, R. Á., & Bermúdez Villa, Y. (2014). El alineamiento estratégico y la calidad de la gestión en las universidades. *Prospect*, 21-29.



ANEXOS

Formato P-CR-03-V02: Creación de nuevos programas. Anexo 10 Folios

| | | |
|---|---|---|
|  ISER | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Código P-AC 03 |
| | EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 00 Versión 19/12/2016 Fecha 1 de 10 Página |

CREACIÓN DE NUEVOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO

Objetivo

Establecer y describir las etapas y actividades para la consolidación y creación de programas académicos, mediante un procedimiento estandarizado y en concordancia con el compromiso del sistema nacional de acreditación y las condiciones mínimas de calidad para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior dictados por el ministerio de educación superior, atendiendo a los retos derivados de los procesos de modernización, globalización, investigación y la producción de bienes y servicios, alineados con los propósitos del desarrollo económico, social y ambiental de la región y el país.

Alcance

Comprende la creación y elaboración de la propuesta para la creación del programa académico de pregrado, el registro de este en el sistema académico del ministerio nacional de educación y proceso de consolidación y apertura en la institución.

Definiciones

Creación

Es el acto por el cual el Consejo Superior aprueba un programa académico en la Universidad Católica de Colombia, porque cumple con las condiciones de calidad establecidas por el Ministerio de Educación Nacional.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Programa académico

Sistema dinámico compuesto por actividades académicas, estudiantes, profesores, egresados, recursos, líneas de investigación, estrategias de evaluación y actividades de extensión, mediante las cuales se desarrolla un proceso que busca cumplir los objetivos de formación de los estudiantes por medio de sus planes de estudio. Un programa académico puede tener más de un plan de estudio.

Registro calificado

Instrumento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior por medio del cual el Estado verifica el cumplimiento de las condiciones de calidad de las instituciones de educación superior.

Asignatura

Unidad académica que cursan los estudiantes para alcanzar las metas u objetivos de aprendizaje definidos en el plan de estudios. En este mismo sentido, el diseño de la asignatura-módulo constituye el plan para concretar tales metas u objetivos: en él se definen los contenidos, procesos, estrategias de enseñanza y de evaluación a seguir, necesarios para el desarrollo de las competencias definidas en los currículos.

| | | |
|---|---|---|
|  ISER | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Código P-AC 03 00 |
| | EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE | Versión 19/12/2016 Fecha 2 de 10 Página |

Plan de estudios

Es un conjunto de asignaturas y créditos académicos organizados en componentes de formación, que un estudiante debe cursar para alcanzar los objetivos de formación de un programa académico.

Crédito académico

Es el tiempo de trabajo académico que un estudiante emplea para alcanzar los aprendizajes definidos en la asignatura. Un crédito equivale a 48 horas de trabajo académico del estudiante.

Documento propuesta

Contiene la información general de la propuesta del programa académico. Es un documento de trabajo para la creación de un programa académico.

Documento completo

Contiene la información requerida según el Decreto 1295 del 2010 del Ministerio de Educación Nacional de Colombia (Registro calificado) y los requisitos acordados por el instituto superior de educación rural.

Marco legal

La Constitución ordena al Estado garantizar la autonomía universitaria y consagra las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra. Así mismo, establece que la educación es un servicio público que tiene una función social y asigna al Estado la función de 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 de los educandos.

Para la solicitud de un nuevo programa académico ante el Ministerio de Educación Nacional, deben fundamentarse unas condiciones institucionales que han de garantizar, que la propuesta de programa académico tenga bases sólidas apoyadas en la normativa nacional vigente.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Decreto 2566 de Septiembre 10 de 2003 del MEN

"Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones". Aplica el Capítulo II (De los Créditos Académicos).

Ley 1188 de abril 25 de 2008

"Por la cual se regula el Registro Calificado de Programas de Educación Superior y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1330 de Julio 25 del 2019

"Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación".

| | | |
|--|--|---|
|  | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Código P-AC 03 00 |
| | EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE | Versión 19/12/2016 Fecha 3 de 10 Página |

Consejo Nacional de Acreditación - CNA

Lineamientos para la "Acreditación de programas de pregrado del Consejo Nacional de Acreditación 2013".

Decreto 1295 del 20 de abril del 2010

"Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior".

Contenido general de la propuesta

Información General del programa académico propuesto



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| Información Requerida | Información necesaria |
|-----------------------------------|---|
| Denominación del programa | Definir y presentar el nombre completo del programa académico propuesto. |
| Título que otorga | Presentar el título que otorgará el programa académico propuesto. |
| Nivel de Formación | Especificar el nivel de formación del programa académico propuesto. |
| Número de créditos | Definir el número de créditos académicos del plan de estudio establecido. |
| Duración del programa | Establecer la duración estimada del programa académico propuesto en semestres. |
| Metodología | Definir la metodología del programa propuesto. |
| Estudiantes | Indicar el número de estudiantes que el programa prevé contar. |
| Ubicación del programa | Indicar en qué sede (s) se dictara el programa propuesto. |
| Objeto de estudio | Presentar el objeto de estudio del programa académico propuesto. |
| Población Objeto | Definir a quien o quienes van dirigido el programa académico propuesto. |
| Facultad | Definir la facultad a la que pertenecerá el programa académico propuesto. |
| Misión | Definir la misión del programa académico propuesto acorde a la institucionalidad. |
| Visión | Definir la Visión del programa académico propuesto acorde a la institucionalidad. |
| Perfil del egresado | Definir el perfil profesional con el que contara el egresado del nuevo programa académico propuesto. |
| Justificación del programa | Justificar que el programa académico propuesto será relevante académicamente, es pertinente con el desarrollo social, cultural, ambiental, económico y científico y responde a necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales. |



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"


Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|---|--|---------------------|
|  ISER | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Código P-AC 03 |
| | EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 00 Versión |
| | | 19/12/2016 Fecha |
| | | 4 de 10 Página |

| | |
|--|--|
| Plan de estudios del programa | Definir de forma clara el plan de estudio del programa académico propuesto. |
| Componentes del plan | Especificar el componente del plan (Profesional, básico y electivas) del programa académico propuesto, |
| Proyecto Educativo del Programa PEP | Definir los lineamientos, políticas y principios que orientan y dirigen el desarrollo del programa. Debe ser coherente con el proyecto institucional y los campos de acción profesional o disciplinar. |
| Requisitos de grado | Establecer las condiciones que los estudiantes deben tener para obtener grado |
| Evaluación del programa | Definir el plan y calendario para la evaluación periódica del programa en relación con los objetivos educativos, de inscripción y financieros establecidos |
| Niveles de formación | Especificar el nivel de formación del programa académico propuesto |
| Identidad institucional | Definir que el programa académico propuesto este acorde a la identidad institucional |
| Naturaleza del programa | Definir que los componentes del plan de estudio del programa académico propuesto este acorde a la naturaleza del programa. |

| | |
|---|--|
| Actividades académicas y proceso formativo | Establecer en el programa académico propuesto, la organización de las actividades y la interacción de acuerdo con el diseño y contenido curricular, en coherencia con las modalidades, los niveles formación, la naturaleza jurídica, la tipología y la identidad. |
|---|--|

| | |
|---|--|
| Actividades académicas y proceso formativo | Establecer en el programa académico propuesto, la organización de las actividades y la interacción de acuerdo con el diseño y contenido curricular, en coherencia con las modalidades, los niveles formación, la naturaleza jurídica, la tipología y la identidad. |
|---|--|

| | |
|--|--|
| Investigación, innovación y/o creación artística y cultural | Establecer en programa académico propuesto estrategias para la formación en investigación que le permitan a los docentes y estudiantes estar al tanto del desarrollo disciplinario e interdisciplinario, la creación artística y cultural en la búsqueda del pensamiento crítico y cultural de sus estudiantes y asignar: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignatura Y Dependencia ▪ Clasificación en grupo de Colciencias ▪ Línea de investigación vigentes ▪ Proyectos de investigación |
|--|--|

| | |
|---------------------------------------|---|
| Relación con el sector externo | Establecer la manera como el programas académicos propuesto espera impactar en la sociedad. En coherencia con el proceso formativo y la investigación, el programa establecerá los mecanismos y las estrategias, para lograr la articulación de los profesores y estudiantes con la dinámica social, productiva, creativa y cultural su contexto. |
|---------------------------------------|---|



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"


Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|---|--|---|
|  | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Código P-AC 03 00 |
| | EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Versión 19/12/2016 Fecha 5 de 10 Página |

| | |
|--|--|
| Personal docente y el estatuto profesoral | Especificar para un nuevo programa un grupo profesores que deben ser los necesarios para desarrollar satisfactoriamente las actividades académicas en correspondencia con la naturaleza, modalidad, metodología, estructura y complejidad del programa y un estatuto profesoral que brindara el régimen de selección, vinculación, promoción, escalafón docente, derechos, deberes, régimen disciplinario, distinciones y estímulos. |
|--|--|

| | |
|------------------------|---|
| Infraestructura | Presentar los recursos de infraestructura necesarios para desarrollar la propuesta, diferenciando los ya disponibles, de los nuevos que se deberán generar para desarrollar la propuesta y definirlo así: |
|------------------------|---|

| Tipo de recursos | Cantidad y capacidad disponible | Nuevos requerimientos |
|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| Infraestructura física en aulas | | |
| Biblioteca | | |
| Auditorios | | |
| Recreación y la cultura | | |
| Laboratorios | | |

| | |
|--------------------------|--|
| Medios educativos | Contar con la dotación de los ambientes y/o virtuales de aprendizaje que incorporan equipos, mobiliario, plataformas tecnológicas, sistemas informáticos o los que hagan sus recursos bibliográficos físicos y digitales, de datos, recursos de aprendizaje e información, entre otros, atienden los procesos formativos, el desarrollo la investigación y la extensión. |
|--------------------------|--|

| | |
|---|---|
| Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes y profesores | Demostrar la existencia, implementación y divulgación de políticas institucionales, reglamento profesoral y reglamento y criterios para la selección, permanencia, promoción y evaluación de los profesores y de los estudiantes. |
|---|---|

| | |
|--|---|
| Evaluación de condiciones de programa | Cumplir con las condiciones de programa descritas en los numerales anteriores necesaria para obtener, modificar o renovar un registro calificado, lo ser coherente con la (s) modalidad (es) (presencial, a distancia, virtual) ofrecido, su nivel de formación, como, la naturaleza jurídica, tipología e identidad institucional. |
|--|---|



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| | | |
|--|--|--|
| | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Código P-AC 03 00 Versión |
| | EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 19/12/2016 Fecha 6 de 10 Página |

PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO

La creación de programas académicos de pregrado cuenta con características asociadas con la estructura interna de la institución y la noción de crear programas académicos nace de alguna necesidad social o institucional por un grupo de docentes, directivos que inician con la creación de una propuesta, basados en los criterios de las normas descritas en el ministerio educación para este proceso y se especifica el procedimiento propuesta que debe cumplir la institución.

| N | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | EVIDENCIA |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Propuesta | Enviar la propuesta electrónica y física a la oficina del Director de la Facultad y al comité curricular a la cual pertenece el programa. | Grupo proponente | Se evidenciará en el documento propuesta |
| 2 | Primera Revisión de la propuesta | El Director de la facultad debe revisar la propuesta antes de iniciar el proceso formal de aprobación, así como la evaluación de parte del comité curricular. | Director de la Facultad y Comité Curricular | Documento con aprobación firmada |
| 3 | Primera evaluación de la propuesta | Después de recibir y considerar los aportes dados por el director y la aprobación de parte del comité curricular, deberá pasar a ser evaluado por el Consejo Académico. | Consejo Académico | Se evidenciará el documento con evaluación realizada |
| 4 | Segunda evaluación de la propuesta | La oficina de Planeación realiza el estudio pertinente, analizando aspectos como: Estudio de pre factibilidad de mercado, técnica, de recursos humanos y la ubicación geográfica para la funcionalidad del programa, donde después debe presentar el informe de dicho estudio al comité de planeación, el cual otorgará o no su aprobación. | Oficina de planeación | Informe de estudio |
| 5 | Documento completo | Se debe elaborar un documento completo, donde además de incluir toda la información anteriormente expuesta y corregida debe tener aspectos como: Descripción del proceso de selección de estudiantes y criterios utilizados para esto, descripción de grupos y líneas de investigación y proyectos y recursos financieros disponibles para este fin, | Comité de Planeación | Se evidenciará con el documento completo físico y digital |



| | | |
|--|--|---|
| | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Código P-AC 03 00 |
| | EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Versión 19/12/2016 Fecha 7 de 10 Página |

| | | | | |
|---|---|--|-----------------------|---|
| | | estrategias para la formación en investigación y descripción de políticas, Descripción del personal docente. Perfiles, tipo de vinculación y funciones, disponibilidad de recursos de infraestructura, técnicos y tecnológicos en función de sus necesidades académicas específicas, Estimación de equipamiento necesario, servicios bibliotecarios y acceso a redes de comunicación, Presupuesto detallado para la realización del programa, Estructuras administrativas y académicas del programa, Descripción de la relación con el sector externo e impacto del programa en la sociedad. | | |
| 6 | Evaluación del documento completo | El documento completo debe ser corregido y aprobado por parte del Consejo Académico, donde este debe cerciorarse que todos los lineamientos, planteamientos y condiciones expuestas hasta el momento estén en el documento y este cumpla con todo. | Consejo Académico | Documento con aprobación |
| 7 | Visto bueno por parte de la decanatura | Una vez el Consejo Académico realice su aprobación, El decano de la facultad realiza su respectiva revisión y analiza los diferentes aspectos, donde aprueba o desaprueba la propuesta. En caso de ser aprobada, debe realizar una carta de presentación de esta ante el Vicerrector para que este evalúe el presupuesto, en caso de no ser aprobada se devuelve con sus respectivas correcciones. | Decano de la Facultad | Carta de presentación |
| 8 | Presupuesto | El Vicerrector debe dar su visto bueno en cuanto al presupuesto, para luego ser enviado a Rectoría y al consejo Superior con su respectiva carta de presentación, donde esta dará la aprobación final para la creación. | Vicerrector | Documento con aprobación de presupuesto y carta de presentación |
| 9 | Acuerdo de creación del programa | La Secretaría General elabora el Acuerdo de creación y lo envía a los entes interesados, la Decanatura, oficina de planeación y Consejo Académico. Si la | Secretaría General | Acta de acuerdo de creación |



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|---|--|---|
|  | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Código P-AC 03 00 |
| | EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Versión 19/12/2016 Fecha 8 de 10 Página |

| | | | | |
|----|---|--|---|---|
| | | respuesta es negativa se devuelve con correcciones al Consejo Académico. | | |
| 10 | Información en la plataforma SACES | Cuando la Secretaría General expida el Acuerdo de creación, la Oficina de Planeación carga la información en la plataforma SACES del Ministerio de Educación Nacional, que después de revisar la información, la envía a los pares académicos para la verificación de condiciones. La Oficina de Planeación coordina la logística de la visita. | Oficina de planeación | Evidencia digital en plataforma |
| 11 | Registro calificado | Después de la visita de los pares académicos, el Ministerio de Educación Nacional decide si otorga o no el Registro calificado al programa académico. En caso de obtener una respuesta positiva, el MEN expide Resolución de Registro calificado, incorpora la información al SNIES y le asigna el código correspondiente al programa. La Oficina de Planeación comunica la decisión del MEN a la Decanatura Académica. En caso de una respuesta negativa se termina el procedimiento. | Ministerio de Educación Nacional MEN | Documento licencia del Registro Calificado del programa |
| 12 | Sistema de Información Académica | Luego de recibir la notificación de la Oficina de Planeación la Decanatura Académica le comunica a la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico para la creación del programa académico en el Sistema de Información Académica. | Decano de la Facultad | Indicador de cumplimiento |
| 13 | Creación del programa académico | Creación del programa académico en el Sistema de Información Académica. | Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico | Evidencia en plataforma |



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

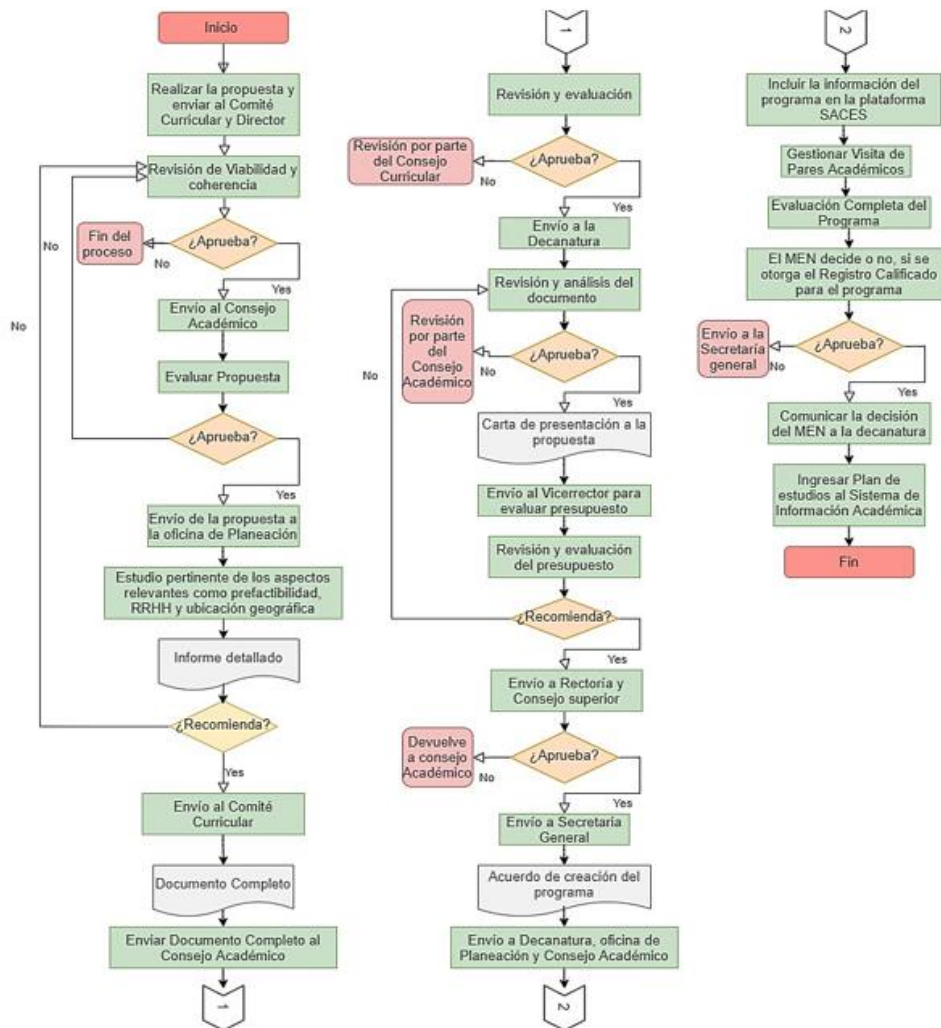
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| | | |
|--|---|---|
| | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Código P-AC 03 00 |
| | EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Versión 19/12/2016 Fecha 9 de 10 Página |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS ACADÉMICOS PROPUESTOS

A continuación se presenta el diagrama de flujo que el instituto debe seguir para la creación de programas académicos.






ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|---|---|--|
|  ISER | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Código P-AC 03 |
| | EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 00 Versión 19/12/2016 Fecha 10 de 10 Página |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN CNA, "Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado", SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACIÓN, Enero 2013. Bogotá DC.

DECRETO 1330 DE 2019, Por el cual se sustituye el capítulo 2 y se suprime el capítulo 7 del título 3 de la parte 5 del libro 2 del decreto 1075 del 2015 – Único Reglamentario del Sector Educación. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL MEN.

GUÍA PARA LA CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y SUPRESIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS. Universidad Católica de Colombia, Decanatura Académica. Octubre 2014. Bogotá DC.

CREACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA – SEDE CENTRAL. Vicerrectoría Académica. Dirección de Programas Académicos. Mayo 2015. Bogotá DC.

CREACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS – PUJ Vicerrectoría Académica Dirección de Programas Académicos Pontificia Universidad Javeriana – Sede Central



SC-CER96940




"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Formato P-AC-01-V01: Control de servicios no conformes. Anexo 4 Folios

| | | |
|--|--|-------------------|
|  ISER | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC-01 Código |
| | | 01 Versión |
| | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | Fecha |
| | | 1 de 4 Página |

1. OBJETIVO

Definir la metodología para efectuar el control del servicio no conforme, como resultado del análisis a los procedimientos que no cumplen con las necesidades o expectativas establecidas, de una forma implícita u obligatoria.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión, inicia con la identificación del servicio no conforme y termina con el informe consolidado de las no conformidades presentadas.

3. RESPONSABLE

Los responsables de la coordinación de este procedimiento son los Representantes de la Alta Dirección y de la aplicación son los líderes de procesos.

4. DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA: Actividad emprendida para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. (La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva).

ACCIONES PREVENTIVAS: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad potencial y otra situación indeseable.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito

CONTROL DE NO CONFORMIDAD: Acciones emprendidas respecto a una situación no conforme con el propósito de resolver la no conformidad.

MEJORA CONTINUA: acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos.

NO CONFORMIDAD: El no cumplimiento de un requisito especificado en la norma.

| | | |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Elaborado por: Cargo: | Revisado por: Cargo: | Aprobado por: Cargo: |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |






ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|---|-----------------------------------|-------------------|
|  ISER | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC 01 Código |
| | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | 01 Versión |
| | | Fecha |
| | | 2 de 4 Página |

SERVICIO NO CONFORME –SNC: Un servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos especificados (legales, de la organización, del Usuario).

5. MARCO LEGAL

5.1 Ley 489 de 1998, por la cual se regula la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la administración pública.

5.2 Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras del servicio público.

5.3 Decreto 4110 de 2004, por el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad para el Estado Colombiano NTCGP 1000 de 2009 y su respectivo anexo.

5.4 Decreto 4485 de 2009, por el cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

5.5 Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

5.6 Decreto 1083 de 2015, por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

5.7 Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

5.8 Norma Técnica de Calidad NTC-ISO 9001:2015.

5.9 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

5.10 Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



6. CONTENIDO

| Nº | Nombre la actividad | Tiempo de Ejecución | Responsable | Registros |
|-----|---|---------------------|--------------------------------|--|
| 6.1 | IDENTIFICACION DEL SERVICIO NO CONFORME | | | |
| | Registrar el servicio no conforme en el Formato F-AC-02 Control del Servicio no Conforme identificado por PQR proveniente de la oficina de Atención al Cliente. Nota: Si el servicio no conforme se detecta por auditoria Interna o externa el tratamiento se hará por Planes de Mejoramiento mediante el Procedimiento P-CI-04. | 1 día | Líder del Proceso | F-AC-02 Control del Servicio no Conforme |
| 6.2 | TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME | | | |
| | Identificar las causas el servicio no conforme para Formular el tratamiento del servicio no conforme o se realiza una corrección para eliminar la misma y evitar que vuelva a suceder, dejando registro según corresponda en el Formato F-AC-02 Control del Servicio no Conforme | 1 semana | Líder del Proceso | F-AC-02 Control del Servicio no Conforme |
| 6.3 | CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME | | | |
| | Realizar el seguimiento a las acciones formuladas en el Formato F-AC-02 Control del Servicio no Conforme | | Profesional de Control Interno | F-AC-02 Control del Servicio no Conforme |
| 6.4 | ELABORACION DE INFORME | | | |
| | Registrar cada mes el informe consolidado del SNC en el Formato F-AC-03 Informe Consolidado del Servicio no Conforme | 1 día | Líder de proceso | F-AC-03 Informe Consolidado del Servicio no Conforme |
| | Remitir semestralmente el Formato F-AC-03 Informe Consolidado del Servicio | 1 día | Líder de proceso | N.A. |



| | | |
|--|-----------------------------------|-------------------|
| | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC 01 Código |
| | | 01 Versión |
| | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES | Fecha |
| | | 4 de 4 Página |

| | | | | |
|-----|---|-----------|---------------------------|------|
| | no Conforme junto con los anexos a los Representantes de la Alta Dirección | | | |
| | Analizar la eficacia del tratamiento del servicio no conforme en la ejecución del procedimiento de la Revisión por la Dirección | 1 día | Comité de Control Interno | N.A. |
| 6.5 | ARCHIVO | | | |
| | Se archiva la documentación generada de la ejecución de estas actividades según lo establecido en las TRD | Semestral | Rectoría | N.A. |

7. CONTROL DE REGISTROS

| CODIGO | NOMBRE | RESPONSABLE Y UBICACION | ACCESO | DISPOSICION FINAL Y TIEMPO DE RETENCION |
|---------|---|---------------------------------------|------------|---|
| F-AC-02 | Control de servicios no conforme | Rectoría / Informe de Revisión al SIG | Disponible | TRD |
| F-AC-03 | Informe consolidado de servicios no conformes | Rectoría / Informe de Revisión al SIG | Disponible | TRD |

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1 Procedimiento P-DE-07 Mapas de Riesgos y Oportunidades

8.2 Procedimiento P-AC-04 Planes de Mejoramiento

9. HISTORIA DE LAS MODIFICACIONES

| Versión | Fecha | Ítem modificado | Descripción |
|---------|----------|-----------------|--|
| 00 | 08/05/20 | Todos | Se actualiza la normativa. Se elimina la implementación del Formato F-AC-01 Tratamiento de Servicios No Conformes Potenciales. Los servicios no conformes potenciales y reales se controlan por igual. |

10. ANEXOS

Anexo 1. Formato F-AC-02 Control de servicios no conformes

Anexo 2. Formato F-AC-03 Informe consolidado de servicios no conformes




ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Formato P-AC-02-V01: Autoevaluación de programas académicos. Anexo 10 Folios

| | | |
|---|--|--|
|  ISER | SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC-02 Código |
| | AUTOEVALUACION DE PROGRAMAS ACADEMICOS | 01 Versión xx/03/2020 Fecha 01 de 11 Página |

1. OBJETIVO

Establecer actividades, responsabilidades y controles en la realización del proceso de Autoevaluación, que evidencien el cumplimiento de los propósitos planteados en la creación de programas y renovación de registro calificado, la existencia de las condiciones adecuadas para su desarrollo, así como el mejoramiento y la madurez de los programas académicos del ISER en un período de siete años.

2. ALCANCE

Inicia con determinación de las necesidades para realizar la Autoevaluación a los programas Académicos y termina con la construcción del documento del informe de Autoevaluación y Plan de Mejoramiento y documento maestro que permiten verificar las mejoras, como parte de la existencia de una cultura de la calidad.

3. RESPONSABLE

Los responsables de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente documento son: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad y Comité de Autoevaluación del Programa Académico, Vicerrector (a) Académico (a), Decanos, Coordinadores de programa, Líder del Proceso de Autoevaluación, calidad y Acreditación.

4. DEFINICIONES

AUTOEVALUACIÓN: La Autoevaluación, consiste en el estudio que llevan a cabo las Instituciones de Educación Superior y los programas Académicos, con base a los indicadores, las características y los factores definidos por el CNA. La institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la participación amplia de la comunidad académica en él.

ACREDITACIÓN: Es el proceso voluntario por el cual se da cumplimiento a las condiciones prevista o básica de calidad de acuerdo a los criterios de evaluación de los Lineamientos de Acreditación del Consejo Nacional de Acreditación de Programas de Pregrado, de Posgrado e Institucional; se refiere fundamentalmente a como una institución y sus programas orientan su deber ser hacia el ideal de excelencia, y pueden mostrar alta calidad



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"


Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|---|--|--|
|  ISER | SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC-02 Código |
| | AUTOEVALUACION DE PROGRAMAS ACADEMICOS | 01 Versión xx/03/2020 Fecha 02 de 11 Página |

mediante resultados específicos, tradición impacto y reconocimiento social.

CALIDAD: Es 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.

CONACES: Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

CONDICIONES DE CALIDAD: criterios de calidad de los programas académicos y de tipo institucional necesarios para obtener el Registro Calificado

CNA: Concejo Nacional de Acreditación, es el organismo de naturaleza académica que depende del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), integrado por personas de las más altas calidades científicas y profesionales, cuya función esencial es la de promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el CESU y coordinar los respectivos procesos; por consiguiente, orienta a las instituciones de educación superior para que adelanten su autoevaluación; adopta los criterios de calidad, instrumentos e indicadores técnicos que se aplican en la evaluación externa, designa los pares externos que la practican y hace la evaluación final.

PONDERACIÓN: Es el reconocimiento diferenciado de la importancia de factores, características e indicadores para la evaluación de su calidad, el cual se realiza mediante la asignación de valores o pesos relativos a cada uno de los mismos por parte de la institución

INSTRUMENTO: Medio para recolectar datos los cuales deben ser válidos y confiables, que permitan obtener seguridad en la información que se obtiene y basar la construcción de los juicios en esta. Los instrumentos deben cumplir con las características fundamentales que son: confiabilidad y validez. Confiabilidad se refiere a que el instrumento recoge la información con un mínimo grado de error, Validez hace referencia al grado en que realmente mide lo que se quiere medir. Algunos instrumentos son Encuestas, entrevistas y talleres.

FACTOR: Es la condición de calidad que permite apreciar el desarrollo de las funciones sustantivas de cada programa académico: Docencia (Formación), Investigación (Producción Intelectual), proyección social (Extensión y Proyección Social), bienestar, gestión administrativa, infraestructura, egresados y recursos financieros, entre otros.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"


Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|---|--|---|
|  ISER | SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC-02 Código 01 Versión |
| | AUTOEVALUACION DE PROGRAMAS ACADÉMICOS | xx/03/2020 Fecha 03 de 11 Página |

ASPECTOS A EVALUAR: El CNA con el ánimo de hacer perceptible, hasta donde sea posible, el grado de calidad alcanzado, se ha procedido a desplegar las características en una serie de aspectos a evaluar, a través de los cuales se hacen observables y valorables. Estos aspectos son cuantitativos y/o cualitativos, y los programas podrán, dependiendo de sus condiciones particulares, hacer adaptaciones cuando se considere pertinente.

INDICADORES: Son puntos de referencia que brindan información cualitativa o cuantitativa conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación y que deben guardar relación con el mismo.

PLAN DE MEJORAMIENTO: es el conjunto de metas, acciones, procedimiento y ajustes que la institución educativa define y pone en marcha en periodos de tiempo definidos para que todos los aspectos de la gestión de la institución educativa se integren en torno de los propósitos comúnmente acordados y apoyen el cumplimiento de su misión académica, de interacción social e investigación.

PROGRAMA ACADÉMICO: sistema dinámico compuesto por actividades académicas, estudiantes, profesores, egresados, recursos, líneas de investigación, estrategias de evaluación y actividades de extensión, mediante las cuales se desarrolla un proceso que busca cumplir los objetivos de formación de los estudiantes mediante sus planes de estudio.

5. MARCO LEGAL

- Guía para la Elaboración del Documento Maestro de Registro Calificado 31 de mayo de 2016
- Decreto No. 1330 del 25 de julio de 2019 (Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 – Único Reglamentario del Sector Educación).
- Circular MEN No. 36 del 23 de octubre de 2018 (Vigencia y transición de los lineamientos de acreditación institucional y de programas de pregrado).
- Lineamientos para la Acreditación de programas de pregrado, CNA, Bogotá, enero de 2013.
- Acuerdo No. 2 de abril 12 de 2012 del CESU (Por el cual se establece la apreciación de condiciones iniciales de acreditación de programas académicos)
- Acuerdo No. 01 de 2018 del CESU (Por el cual se actualiza los lineamientos para acreditación de alta calidad institucional y de programas de pregrado).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750




| | | |
|--|--|---|
| | SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC-02 Código 01 Versión |
| | AUTOEVALUACION DE PROGRAMAS ACADEMICOS | xx/03/2020 Fecha 04 de 11 Página |

6. CONTENIDO

| Nº | Nombre de la actividad | Tiempo de ejecución | Responsable | Registros |
|-----|---|---------------------|---|---|
| 6.1 | MONITOREO DE VENCIMIENTO DE FECHAS | | | |
| | Realizar, seguimiento a las fechas de expedición del Registro Calificado para establecer las dos fechas de autoevaluación de los Programas Académicos. | N/A | Profesional Universitario Autoevaluación, Calidad y Acreditación Comité Curricular | N/A |
| 6.2 | CAPACITACION EN AUTOEVALUACION | | | |
| | Capacitar a los coordinadores de programa, docentes y estudiantes y personal administrativo sobre los procesos de autoevaluación. | 5 día | Profesional Universitario Autoevaluación, Calidad y Acreditación | Acta de capacitación |
| 6.3 | CONFORMACION DEL COMITE DE AUTOEVALUACION DE PROGRAMA ACADEMICO | | | |
| | Conformar el comité de autoevaluación de programa académico establecido en el Artículo 8 del Acuerdo No. 015 de 2019 emanado del Consejo Directivo. | 1 día | Comité curricular | Acta de conformación de comité |
| 6.4 | ENTREGA DE MATRICES DE AUTOEVALUACION | | | |
| | Por medio de correo electrónico se enviarán las matrices de autoevaluación a los coordinadores de programa para su posterior ponderación y recolección de soportes. | 1 día | Profesional Universitario Autoevaluación, Calidad y Acreditación | Matrices de Autoevaluación por correo electrónico |



| | | |
|---|--|--|
|  ISER | SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC-02 Código 01 Versión xx/03/2020 |
| | AUTOEVALUACION DE PROGRAMAS ACADEMICOS | Fecha 05 de 11 Página |

| | | | | |
|-----|--|----------|---|-----------------|
| 6.5 | PONDERACIÓN DE FACTORES Y ASPECTOS A EVALUAR | | | |
| | Los integrantes del comité de autoevaluación de programas académico realizarán la ponderación de las características y los aspectos a evaluar de acuerdo a los lineamientos de Acreditación Programas de emanado del CNA. | 1 semana | Comité de autoevaluación de programa académico | Acta de reunión |
| 6.6 | APROBACIÓN DE LA PONDERACION | | | |
| | Revisar y aprobar la ponderación elaborada por el comité de autoevaluación de programa académico. | 1 día | Comité de autoevaluación de programa académico Comité curricular | Acta de reunión |
| 6.7 | DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES, RESPONSABILIDADES Y RECURSOS | | | |
| | Se definen las actividades, responsabilidades y recursos a los comités establecidos según el Acuerdo No. 015 de 2019 emanado del Consejo Directivo. | 1 Día | Comité de autoevaluación de programa académico Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Acta de Reunión |
| 6.8 | RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION Y APLICACION DE INSTRUMENTOS | | | |



| | | |
|--|---|---------------------|
| | SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC-02 Código |
| | | 01 Versión |
| | AUTOEVALUACION DE PROGRAMAS ACADEMICOS | xx/03/2020 Fecha |
| | | 06 de 11 Página |

| | | | | |
|------|---|---------|---|---|
| | Los integrantes del Comité de Autoevaluación de Programa Académico aplica los instrumentos definidos en la actividad 6.7 para recolectar la información de los factores y aspectos a evaluar según los Lineamientos Acreditación Programas de Pregrado 2013 emanado por el CNA. | 1 mes | Comité de autoevaluación de programa académico | Soportes de instrumentos aplicados Información recolectada |
| 6.9 | CIERRE DE LOS PROCESOS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION E INSTRUMENTOS | | | |
| | Se finaliza el proceso de recolección de la información e instrumentos. | 1 día | Comité de autoevaluación de programa académico | N/A |
| 6.10 | CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE AUTOEVALUACION | | | |
| | La plantilla de informe de autoevaluación será enviada por correo electrónico al coordinador de programa, para su posterior consolidación | 1 día | Profesional Universitario de Autoevaluación, Calidad y Acreditación | Correo electrónico con la plantilla adjunta |
| | Por cada proceso de autoevaluación se debe de realizar un informe de teniendo en cuenta, los resultados obtenidos en las matrices y tomando como insumo la información recolectada en la aplicación de los instrumentos y los soportes de los mismos . | 2 meses | Profesional Universitario de Autoevaluación, Calidad y Acreditación Comité de autoevaluación de programa académico | Informe de Autoevaluación |



| | | |
|--|---|---------------------|
| | SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC-02 Código |
| | | 01 Versión |
| | AUTOEVALUACION DE PROGRAMAS ACADEMICOS | xx/03/2020 Fecha |
| | | 09 de 11 Página |

| | | | | |
|------|---|---------|---|---|
| 6.11 | APROBACIÓN DEL INFORME DE AUTOEVALUACION | | | |
| | Una vez terminado el informe, se envía al Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad para su revisión y aprobación. | 1 día | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Informe de Autoevaluación Aprobado |
| 6.12 | CONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO | | | |
| | Los aspectos evaluados en el Informe de Autoevaluación que obtuvieron una calificación inferior al 80% deberán ser incluidos en el plan de mejoramiento, al igual que las actividades que no fueron ejecutadas en el anterior Plan de Mejoramiento. Diligenciar el F-CI-07 Plan de Mejoramiento y control y seguimiento el cual se remite mediante correo electrónico institucional al Proceso de Autoevaluación, Calidad y Acreditación. | 15 días | Profesional Universitario de Autoevaluación, Calidad y Acreditación Comité de autoevaluación de programa académico | F-CI-07 Plan de Mejoramiento Producto de la Autoevaluación. |
| 6.13 | APROBACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO | | | |
| | Se cita el Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad para revisar y aprobar el Plan de Mejoramiento. Si se requieren correcciones se devuelve al Comité de Autoevaluación de Programa Académico para su ajuste, el cual se debe realizar dentro de los 5 días hábiles después de la notificación, para la | 1 día | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | F-CI-07 Plan de Mejoramiento Producto de la Autoevaluación Aprobado |



| | | |
|---|---|------------|
| | SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC-02 |
| | | Código |
| AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS | | 01 |
| | | Versión |
| | | xx/03/2020 |
| | | Fecha |
| | | 09 de 11 |
| | | Página |

| | | | | |
|------|---|---------|---|--|
| | remisión al Comité Institucional para su revisión y aprobación. NOTA: Los planes de mejoramiento deben quedar cerrados máximo dos años después de su aprobación | | | |
| 6.14 | SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO Y EL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
| | Se socializa el plan de mejoramiento y el informe de autoevaluación ante el Comité Curricular y los Líderes de Procesos. | 1 día | Comité de autoevaluación de programa académico Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Acta de socialización |
| 6.15 | RADICADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO | | | |
| | Por medio físico y correo electrónico se radica el plan de mejoramiento ante Control Interno, Oficina de Autoevaluación y Consejo Académico. | 1 día | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | F-CI-07 Plan de Mejoramiento Producto de la Autoevaluación Aprobado y Radicado |
| 6.16 | ACTUALIZACIÓN DEL PEP | | | |
| | Se cita al Comité Curricular para que actualice el PEP de acuerdo a los documentos socializados en el numeral 6.14. | 1 mes | Comité Curricular | PEP Actualizado |
| 6.17 | CONSTRUCCIÓN DEL DOCUMENTO MAESTRO | | | |
| | El Comité de Autoevaluación del Programa Académico elabora el documento maestro en el segundo proceso de Autoevaluación. | 3 meses | Comité de Autoevaluación de Programa Académico | Documento Maestro |



| | | |
|--|---|-------------|
| | <p align="center">SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</p> | P-AC-02 |
| | | Código |
| | | 01 |
| | | Versión |
| | | xxx/03/2020 |
| | | Fecha |
| | | 09 de 11 |
| | | Página |

| | | | | |
|------|--|-------|---|----------------------------|
| 6.18 | SOCIALIZACIÓN DEL DOCUMENTO MAESTRO | | | |
| | Se socializa el documento maestro ante los Comités de Autoevaluación, el Comité Curricular y los Líderes de Proceso. | 1 día | Comité de autoevaluación de programa académico Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Acta de socialización |
| 6.19 | APROBACIÓN DEL DOCUMENTO MAESTRO | | | |
| | Se cita los Organos de Gobierno de la Institución (Consejo Académico y Consejo Directivo) para la aprobación del Documento Maestro | | Consejo Académico Consejo Directivo | Documento Maestro Aprobado |

7. CONTROL DE REGISTROS

| CODIGO | NOMBRE | RESPONSABLE Y UBICACION | ACCESO | SOPORTE Y FORMATO | TIEMPO DE RETENCION Y DISPOSICION FINAL |
|--------|-----------------|---|-----------|-------------------|---|
| N/A | Acta de reunión | Facultades / Actas Comité Curricular Secretaría General/ Actas Consejo Académico | Reservado | Papel | TRD |



| | | |
|--|---|------------|
| | SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | P-AC-02 |
| | | Código |
| | AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS | 01 |
| | | Versión |
| | | xx/03/2020 |
| | | Fecha |
| | | 11 de 11 |
| | | Página |

| | | | | | |
|--------|---------------------------|---|------------|-------------------------|-----|
| N.A | Informe de Autoevaluación | Facultades/ Informe de Autoevaluación | Disponible | Papel | TRD |
| FCI-07 | Plan de Mejoramiento | Facultades/ Informes de Autoevaluación Control Interno/ Informes de Evaluación y Seguimiento | Disponible | Papel | TRD |
| N.A. | Documento del Programa | Vicerrectoría Académica/ Programas Académicos | Disponible | Papel Electrónico (PDF) | TRD |

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1 PEP – Proyecto Educativo del Programa
- 8.2 Documento Maestro del Programa Académico
- 8.3 Planes de Mejoramiento anteriores
- 8.4 Control y seguimiento de los Planes de Mejoramiento

9. HISTORIA DE LAS MODIFICACIONES

| Version | Fecha | Item modificado | Descripcion |
|---------|------------|---------------------------------|---|
| 00 | 19/12/2016 | Actualización de todos los ítem | Se actualiza el proceso de autoevaluación de los programas académicos de acuerdo con el Decreto No. 1330 del 25 de julio de 2019 del Ministerio de Educación Nacional (MEN), los Lineamientos Acreditación Programas de Pregrado 2013 del CNA y el Acuerdo No. 015 de 2019 emanado del Consejo Directivo. |

10. ANEXOS

N/A

| | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Cargo: | Cargo: | Cargo: |
| Fecha: xx/03/2020 | Fecha: xx/03/2020 | Fecha: xx/03/2020 |




ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Formato P-AC-05-V00: Autoevaluación Institucional. Anexo 10 Folios

| | | |
|---|--|---|
|  ISER | AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN | P-AC-05 Código 00 |
| | AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | Versión xxx/03/2020 Fecha xx de xx Página |

1. OBJETIVO

Establecer actividades, responsabilidades y controles en la realización del proceso de Autoevaluación Institucional, que evidencien el cumplimiento de los propósitos planteados en la renovación de registro calificado, la existencia de las condiciones adecuadas para su permanencia, así como el mejoramiento del Instituto Superior de Educación Rural ISER en un período de siete años.

2. ALCANCE

Inicia con determinación de las necesidades para realizar la Autoevaluación Institucional y termina con la construcción del documento del informe de Autoevaluación y Plan de Mejoramiento que permiten verificar las mejoras, como parte de la existencia de una cultura de la calidad.

3. RESPONSABLE

Los responsables de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente documento son: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad, Rector (a), Vicerrector (a) Académico (a), Decanos, Profesional especializado de Planeación, Consejo Académico, Profesional Universitario de Control Interno, Profesional de Autoevaluación, Calidad y Acreditación.

4. DEFINICIONES

AUTOEVALUACIÓN: La Autoevaluación, consiste en el estudio que llevan a cabo las Instituciones de Educación Superior y los programas Académicos, con base a los indicadores, las características y los factores definidos por el CNA. La institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la participación amplia de la comunidad académica en él.

ACREDITACIÓN: Es el proceso voluntario por el cual se da cumplimiento a las condiciones prevista o básica de calidad de acuerdo a los criterios de evaluación de los Lineamientos de Acreditación del Consejo Nacional de Acreditación de Programas de Pregrado, de Posgrado e Institucional; se refiere fundamentalmente a como una institución y sus programas orientan su deber ser hacia el ideal de excelencia, y pueden mostrar alta calidad



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"


Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|--|---|--|
|  ISER | AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN | P-AC-05 Código 00 |
| | AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | Versión xx/03/2020 Fecha xx de xx Página |

mediante resultados específicos, tradición impacto y reconocimiento social.

CALIDAD: Es 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.

CONACES: Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

CONDICIONES DE CALIDAD: criterios de calidad de los programas académicos y de tipo institucional necesarios para obtener el Registro Calificado

CNA: Concejo Nacional de Acreditación, es el organismo de naturaleza académica que depende del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), integrado por personas de las más altas calidades científicas y profesionales, cuya función esencial es la de promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el CESU y coordinar los respectivos procesos; por consiguiente, orienta a las instituciones de educación superior para que adelanten su autoevaluación; adopta los criterios de calidad, instrumentos e indicadores técnicos que se aplican en la evaluación externa, designa los pares externos que la practican y hace la evaluación final.

PONDERACIÓN: Es el reconocimiento diferenciado de la importancia de factores, características e indicadores para la evaluación de su calidad, el cual se realiza mediante la asignación de valores o pesos relativos a cada uno de los mismos por parte de la institución

INSTRUMENTO: Medio para recolectar datos los cuales deben ser válidos y confiables, que permitan obtener seguridad en la información que se obtiene y basar la construcción de los juicios en esta. Los instrumentos deben cumplir con las características fundamentales que son: confiabilidad y validez. Confiabilidad se refiere a que el instrumento recoge la información con un mínimo grado de error, Validez hace referencia al grado en que realmente mide lo que se quiere medir. Algunos instrumentos son Encuestas, entrevistas y talleres.

FACTOR: Es la condición de calidad que permite apreciar el desarrollo de las funciones sustantivas de cada programa académico: Docencia (Formación), Investigación (Producción Intelectual), proyección social (Extensión y Proyección Social), bienestar, gestión administrativa, infraestructura, egresados y recursos financieros, entre otros.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"


Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|---|--|--|
|  ISER | AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN | P-AC-05 Código 00 |
| | AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | Versión xx/03/2020 Fecha xx de xx Página |

ASPECTOS A EVALUAR: El CNA con el ánimo de hacer perceptible, hasta donde sea posible, el grado de calidad alcanzado, se ha procedido a desplegar las características en una serie de aspectos a evaluar, a través de los cuales se hacen observables y valorables. Estos aspectos son cuantitativos y/o cualitativos, y los programas podrán, dependiendo de sus condiciones particulares, hacer adaptaciones cuando se considere pertinente.

INDICADORES: Son puntos de referencia que brindan información cualitativa o cuantitativa conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación y que deben guardar relación con el mismo.

PLAN DE MEJORAMIENTO: es el conjunto de metas, acciones, procedimiento y ajustes que la institución educativa define y pone en marcha en periodos de tiempo definidos para que todos los aspectos de la gestión de la institución educativa se integren en torno de los propósitos comúnmente acordados y apoyen el cumplimiento de su misión académica, de interacción social e investigación.

PROGRAMA ACADÉMICO: sistema dinámico compuesto por actividades académicas, estudiantes, profesores, egresados, recursos, líneas de investigación, estrategias de evaluación y actividades de extensión, mediante las cuales se desarrolla un proceso que busca cumplir los objetivos de formación de los estudiantes mediante sus planes de estudio

5. MARCO LEGAL

- Guía para la Elaboración del Documento Maestro de Registro Calificado 10 de junio de 2016
- Decreto No. 1330 del 25 de julio de 2019 (Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 – Único Reglamentario del Sector Educación).
- Circular MEN No. 36 del 23 de octubre de 2018 (Vigencia y transición de los lineamientos de acreditación institucional y de programas de pregrado).
- Lineamientos para la Acreditación Institucional, CNA, Bogotá, 2015.
- Acuerdo No. 03 de 2014 del CESU (Por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional)
- Acuerdo No. 03 de 2017 del CESU (Por el cual se modifica los Lineamientos para la Acreditación Institucional)
- Acuerdo No. 01 de 2018 del CESU (Por el cual se actualiza los lineamientos para acreditación de alta calidad institucional y de programas de pregrado).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



| | | |
|--|---|------------|
| | AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN | P-AC-05 |
| | | Código |
| | AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | 00 |
| | | Versión |
| | | xx/03/2020 |
| | | Fecha |
| | | xx de xx |
| | | Página |

6. CONTENIDO

| N° | Nombre de la actividad | Tiempo de ejecución | Responsable | Registros |
|-----|---|---------------------|--|--------------------------------|
| 6.1 | MONITOREO DE VENCIMIENTO DE FECHAS | | | |
| | Realizar, seguimiento a las fechas de expedición del Registro Calificado para establecer las fechas de Autoevaluación Institucional. | N/A | Profesional Universitario Autoevaluación, Calidad y Acreditación | N/A |
| 6.2 | CAPACITACION EN AUTOEVALUACIÓN COMUNIDAD ACADÉMICA | | | |
| | Capacitar a la Comunidad Académica sobre los procesos de Autoevaluación Institucional. | 5 días | Profesional Universitario Autoevaluación, Calidad y Acreditación | Acta de capacitación |
| 6.3 | CONFORMACION COMITE INSTITUCIONAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | | | |
| | Conformar el comité institucional de aseguramiento de la calidad establecido en el Artículo 8 del Acuerdo No. 015 de 2019 emanado del Consejo Directivo. | 1 día | Comité Académico | Acta de conformación de comité |
| 6.4 | PONDERACION DE FACTORES Y ASPECTOS A EVALUAR | | | |
| | Los integrantes del comité institucional de aseguramiento de la calidad realizaran la ponderación de los factores y los aspectos a evaluar de acuerdo a los lineamientos para la Acreditación Institucional 2015 emanado del CNA. | 1 semana | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Acta de reunión |
| 6.5 | APROBACION DE LA PONDERACION | | | |



| | | |
|--|--|--|
| | AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN | P-AC-05 Código 00 |
| | AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | Versión xx/03/2020 Fecha xx de xx Página |

| | | | | |
|-----|--|-------|---|---|
| | Revisar y aprobar la ponderación elaborada por el comité institucional de aseguramiento de la calidad. | 1 día | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Acta de reunión |
| 6.6 | DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES, RESPONSABILIDADES Y RECURSOS | | | |
| | Se definen las actividades, asignación de responsabilidades y recursos con los líderes de procesos según el Acuerdo No. 015 de 2019 emanado del Consejo Directivo. | 1 Día | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Acta de Reunión |
| 6.7 | RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS | | | |
| | Los líderes de procesos aplica los instrumentos definidos en la actividad 6.6 para recolectar la información de los factores y aspectos a evaluar según los Lineamientos para la Acreditación Institucional 2015 emanado por el CNA. | 1 mes | Líderes de procesos | Soportes de instrumentos aplicados Información recolectada |
| 6.8 | CIERRE DE LOS PROCESOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSTRUMENTOS | | | |
| | Se finaliza el proceso de recolección de la información e instrumentos. | 1 día | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | N/A |
| 6.9 | PLANTILLA DEL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | | | |



| | | |
|--|--|--|
| | AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN | P-AC-05 Código 00 |
| | AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | Versión xx/03/2020 Fecha xx de xx Página |

| | | | | |
|------|--|---------|---|---|
| | La plantilla de informe de autoevaluación institucional será enviada por correo electrónico a los líderes de procesos, para su posterior consolidación | 1 día | Profesional Universitario de Autoevaluación, Calidad y Acreditación | Correo electrónico con la plantilla adjunta |
| 6.10 | CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | | | |
| | Por cada proceso de autoevaluación se debe de realizar un informe de teniendo en cuenta, los resultados obtenidos en las matrices y tomando como insumo la información recolectada en la aplicación de los instrumentos y los soportes de los mismos . | 2 meses | Profesional Universitario de Autoevaluación, Calidad y Acreditación Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad Líderes de procesos | Informe de Autoevaluación Institucional |
| 6.11 | APROBACIÓN DEL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
| | Una vez terminado el informe, el Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad dará aprobación. | 1 día | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Informe de Autoevaluación Institucional Aprobado |
| 6.12 | CONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO | | | |
| | Los aspectos evaluados en el Informe de Autoevaluación que obtuvieron una calificación inferior al 80% deberán ser incluidos en el plan de mejoramiento, al igual que las actividades que no | 15 días | Profesional Universitario de Autoevaluación, Calidad y Acreditación Comité | F-CI-07 Plan de Mejoramiento Producto de la Autoevaluación. |



| | | |
|--|--|---|
| | AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN | P-AC-05 Código 00 |
| | AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | Versión xxx/03/2020 Fecha xx de xx Página |

| | | | | |
|------|--|-------|---|---|
| | fueron ejecutadas en el anterior Plan de Mejoramiento. Diligenciar el F-CI-07 Plan de Mejoramiento y control y seguimiento el cual se remite mediante correo electrónico institucional al Proceso de Autoevaluación, Calidad y Acreditación. | | Institucional de Aseguramiento de la Calidad | |
| 6.13 | APROBACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO | | | |
| | Se cita al Comité Académico para revisar y aprobar el Plan de Mejoramiento. Si se requieren correcciones se devuelve al Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad para su ajuste, el cual se debe realizar dentro de los 5 días hábiles después de la notificación, para la remisión al Comité Académico para su revisión y aprobación. NOTA: Los planes de mejoramiento deben quedar cerrados máximo tres años después de su aprobación. | 1 día | Comité Académico | Acta de reunión F-CI-07 Plan de Mejoramiento Producto de la Autoevaluación Aprobado |
| 6.14 | SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO Y EL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | | | |
| | Se socializa el plan de mejoramiento y el informe de autoevaluación ante los Líderes de Procesos. | 1 día | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Acta de socialización |



| | | |
|--|--|--|
| | AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN | P-AC-05 Código 00 |
| | AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | Versión xx/03/2020 Fecha xx de xx Página |

| | | | | |
|------|---|---------|---|--|
| 6.15 | RADICADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO | | | |
| | Por medio físico y correo electrónico se radica el plan de mejoramiento ante Control Interno, Oficina de Autoevaluación, Consejo Académico, Vicerrectoría Académica y Planeación. | 1 día | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | F-CI-07 Plan de Mejoramiento Producto de la Autoevaluación Aprobado y Radicado |
| 6.16 | CONSTRUCCIÓN DEL DOCUMENTO MAESTRO | | | |
| | El Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad elabora el documento maestro en el segundo proceso de Autoevaluación. | 3 meses | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Documento Maestro |
| 6.17 | SOCIALIZACIÓN DEL DOCUMENTO MAESTRO | | | |
| | Se socializa el documento maestro ante el Comité Académico y los Líderes de Proceso. | 1 día | Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad | Acta de socialización |
| 6.18 | APROBACIÓN DEL DOCUMENTO MAESTRO | | | |
| | Se cita los Organos de Gobierno de la Institución (Consejo Académico y Consejo Directivo) para la aprobación del Documento Maestro | | Consejo Académico Consejo Directivo | Documento Maestro Aprobado |



| | | |
|--|---|------------|
| | AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN | P-AC-05 |
| | | Código |
| | AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | 00 |
| | | Versión |
| | | xx/03/2020 |
| | | Fecha |
| | | xx de xx |
| | | Página |

7. CONTROL DE REGISTROS

| CODIGO | NOMBRE | RESPONSABLE Y UBICACION | ACCESO | SOPORTE Y FORMATO | TIEMPO DE RETENCION Y DISPOSICION FINAL |
|--------|-----------------------------|---|------------|-------------------------|---|
| N/A | Acta de reunión | Facultades / Actas Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad Secretaría General/ Actas Consejo Académico | Reservado | Papel | TRD |
| N/A | Informe de Autoevaluación | Facultades/ Informe de Autoevaluación | Disponible | Papel | TRD |
| FCI-07 | Plan de Mejoramiento | Facultades/ Informes de Autoevaluación Control Interno/ Informes de Evaluación y Seguimiento | Disponible | Papel | TRD |
| N.A. | Documento de la Institución | Vicerrectoría Académica/ Institución | Disponible | Papel Electrónico (PDF) | TRD |

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS


- 8.1 PEI – Proyecto Educativo Institucional
- 8.2 Documento Maestro del Programa Académico
- 8.3 Planes de Mejoramiento anteriores
- 8.4 Control y seguimiento de los Planes de Mejoramiento



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



| | | |
|--|---|---------------------|
|  ISER | AUTOEVALUACIÓN, CALIDAD Y ACREDITACIÓN | P-AC-05 Código |
| | | 00 Versión |
| | AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL | xx/03/2020 Fecha |
| | | xx de xx Página |

9. HISTORIA DE LAS MODIFICACIONES

| Version | Fecha | Item modificado | Descripcion |
|---------|------------|-----------------|-------------|
| 00 | xx/03/2020 | N/A | N/A |

10. ANEXOS

N/A

| | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Cargo: | Cargo: | Cargo: |
| Fecha: xx/03/2020 | Fecha: xx/03/2020 | Fecha: xx/03/2020 |



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750