



# LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES DE CALIDAD

---

2022

DIEGO FERNANDO BUITRAGO NAVARRO  
**Rector**

JUAN PABLO CALIXTO NIÑO  
**Vicerrector Académico**

JORGE CAMILO RINCÓN BELTRAN  
**Vicerrector Administrativo y Financiero**

ANDREA TATIANA NIÑO GUARÍN  
**Secretaria General**

BENJAMÍN GIOVANNI CEPEDA RAMÍREZ  
**Director de Planeación y Gestión de Calidad**

PAOLA ANDREA VEGA PÉREZ  
**Directora de Mercadeo, Comunicaciones y Admisiones**

## Contenido

<b>1. Introducción.....</b>	<b>5</b>
1.1. Declaración de los Lineamientos Institucionales de Calidad .....	5
<b>2. Referentes .....</b>	<b>6</b>
2.1. Contexto nacional .....	6
2.2. Contexto internacional .....	8
<b>3. Fundamentación teórica .....</b>	<b>11</b>
3.1. El Ministerio de Educación Nacional y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.....	11
3.2. El Sistema Nacional de Acreditación .....	12
3.3. ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad .....	13
3.4. ISO 21001: 2018 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas .....	14
3.5. ISO 14001: 2015 Sistema de Gestión Ambiental .....	14
3.6. ISO 45001: 2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ..	15
3.7. ISO 31001: 2018 Gestión del riesgo .....	15
3.8. ISO 19011: 2018 Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión.....	16
<b>4. Fundamentación jurídica .....</b>	<b>17</b>
4.1. Nacional Gubernamental .....	17
4.2. Normatividad Institucional.....	18
<b>5. Fundamentos institucionales .....</b>	<b>19</b>
5.1. Principios.....	19
5.2. Objetivos .....	20
5.2.1. Objetivo general .....	20
5.2.2. Objetivos específicos.....	20
6. Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI) .....	21
6.1. Alcance del SIGI.....	21
6.2. Articulación del SIGI .....	21
<b>7. Actores .....</b>	<b>24</b>
7.1. Estudiantes.....	24
7.2. Docentes .....	24

7.3.	Directivos.....	24
7.4.	Administrativos .....	24
7.5.	Sector productivo.....	24
7.6.	Egresados .....	24
7.7.	Ministerio de Educación Nacional - MEN.....	25
7.8.	Consejo Nacional de Acreditación – CNA.....	25
7.9.	Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - MinCiencias.....	25
7.10.	Ministerio de Trabajo - MinTrabajo.....	25
7.11.	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - Minambiente .....	25
<b>8.</b>	<b>Roles del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI.....</b>	<b>26</b>
8.1.	Representantes del SIGI.....	26
8.2.	Administradores del SIGI .....	26
8.3.	Líderes de proceso .....	26
8.4.	Gestores de calidad.....	26
<b>9.</b>	<b>Seguimiento y evaluación.....</b>	<b>27</b>
9.1.	Instrumentos de evaluación .....	28
<b>10.</b>	<b>Compromisos de la Alta Dirección.....</b>	<b>29</b>
	<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>30</b>

# LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES DE CALIDAD

## 1. Introducción

En la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano – UNINPAHU, la calidad ejerce un papel fundamental en el desarrollo de los procesos académicos, los procesos administrativos y las actividades propias del quehacer institucional, aquel que busca formar personas integrales con competencias para asumir, aplicar, transferir conocimientos e impactar positivamente la realidad social y contribuir al desarrollo sostenible de la nación.

Por esta razón, se hace necesaria la construcción e implementación de los Lineamientos de Calidad que manifiesten el compromiso de la Institución en asegurar la calidad de los procesos de una manera sistemática y alineada con los diferentes requisitos normativos nacionales e internacionales que guían la calidad académica de las Instituciones de Educación Superior.

De esta manera, el presente documento comprende y relaciona una variedad de aspectos que articulados entre sí, orientan la gestión de la calidad dentro de la Institución y conllevan al planteamiento de acciones que fomentan la cultura de la autoevaluación, autorregulación y mejora continua, fortalecen el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - SIAC y encaminan la implementación del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, satisfaciendo de esta forma las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

### 1.1. Declaración de los Lineamientos Institucionales de Calidad

La calidad en UNINPAHU, es definida como el conjunto de atributos inherentes a la prestación del servicio educativo, que interactúan entre sí para lograr el posicionamiento de una oferta académica pertinente, dinámica, flexible e inclusiva que alineada con la planeación, ejecución y evaluación permanente de los procesos relacionados con la formación, la investigación, la docencia, la proyección social y la internacionalización, permiten, a través de sus egresados, responder a las demandas sociales, culturales y ambientales del país.

Así pues, los Lineamientos Institucionales de Calidad buscan el fortalecimiento y optimización de los procesos de UNINPAHU, mediante el Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI, conformado por el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - SIAC, establecido por el Ministerio de Educación y los diferentes Sistemas de Gestión regulados por la Organización Internacional de Normalización – ISO, lo que permite la consolidación de acciones orientadas a fortalecer la docencia, la investigación, la innovación, la extensión y la cultura de calidad, promover el abordaje, análisis y la

generación de nuevo conocimiento y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

## **2. Referentes**

Con el fin de alinear los Lineamientos Institucionales de Calidad al entorno al que pertenece UNINPAHU, se utiliza como marco de referencia el análisis comparativo de la gestión de calidad en el contexto nacional e internacional, permitiendo que la orientación estratégica de estos influya directamente en el proceso formativo de nuestros estudiantes, los grupos de interés, en su estructura y en su identificación.

### **2.1. Contexto nacional**

En el análisis del contexto nacional, se realiza un estudio de las disposiciones dadas por el Ministerio de Educación Nacional - MEN, el Consejo Nacional de Acreditación - CNA y las diferentes Instituciones de Educación Superior frente a la calidad de la educación, en donde se encuentra que:

El Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2019), por medio del Decreto 1330, en el artículo 2.5.3.2.1.1 define la calidad como el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos por la comunidad académica como referentes que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales y 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.

El Consejo Nacional de Acreditación (CNA, 2020), por otro lado, considera que la calidad hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico o una institución, y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o programa académico se presta dicho servicio, y el óptimo que corresponde a su naturaleza.

En concordancia con lo anterior, el (CNA, 2020) por medio del Acuerdo 02, en su artículo 2, numeral 2.1, literal a, define la alta calidad como las características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio, en el marco del mejoramiento continuo y de su diversidad, sobre su capacidad de transformación, dada por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del programa académico o a la naturaleza jurídica, misión y tipología de la institución, y el modo en que presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados.

El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU, 2013), por su parte, busca consolidar a través del Acuerdo por lo Superior 2034, un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, el cual pretende articular mecanismos, procesos y medios tendientes a promover, garantizar, controlar y reconocer la calidad y pertinencia de instituciones y programas. Dicho sistema se encuentra conformado por tres componentes relacionados entre sí:

- Información: soportado en los diferentes sistemas de información (SPADIES, SNIES, SACES, SABER (11 y Pro), OLE, Scienti).
- Evaluación: cuenta con dos instrumentos: registro calificado (obligatorio) y acreditación de alta calidad (voluntario).
- Fomento: promueve el fortalecimiento de los programas e instituciones y brinda apoyo a las IES en el desarrollo de sistemas de información y utilización de nuevas tecnologías en sus procesos académicos y de gestión.

En el marco del sector educativo, las Instituciones de Educación Superior conciben la calidad desde distintas perspectivas, sin embargo, de acuerdo con las políticas y documentos institucionales, existen diferentes aspectos en común, tales como:

- La articulación con los requisitos normativos del Ministerio de Educación Nacional.
- La relevancia de las necesidades y experiencias de los grupos de interés.
- El seguimiento a la evolución de las condiciones de calidad de las instituciones y sus programas académicos.
- La formación integral de profesionales.
- El cumplimiento de requisitos técnicos, legales y reglamentarios.
- La autoevaluación y la autorregulación.
- La articulación de las funciones sustantivas de docencia, investigación y proyección social.
- El mejoramiento continuo para el logro de los propósitos institucionales de manera eficiente, pertinente y responsable.
- El fortalecimiento de las competencias del talento humano.
- El cumplimiento de la misión institucional.
- La protección y preservación de la salud de los trabajadores.
- Programas académicos de alta calidad.
- La sostenibilidad económica.
- La articulación de procesos académicos, administrativos y financieros.

## 2.2. Contexto internacional

En el análisis comparativo del contexto internacional, se consideran los escenarios propuestos por la UNESCO y la OCDE frente a la calidad de la educación, en donde se encuentra que:

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005) define la educación de calidad como un derecho humano basado en dos enfoques: 1) el del estudiante, en donde la educación necesita buscar y reconocer el conocimiento previo de los estudiantes, así como los modos formales e informales del entorno de aprendizaje, que brindan apoyo y seguridad en su ciclo, y 2) el enfoque del sistema de aprendizaje, que necesita de una estructura de apoyo para implementar políticas, establecer normas y distribuir los recursos disponibles que permitan la evaluación, el análisis de los resultados, la mejora y el impacto en el entorno educativo.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, s.f.), por otro lado, busca contribuir a la calidad de la educación mediante el apoyo a los miembros asociados en la gestión del sistema educativo con el fin de formar personas con las habilidades y valores requeridos a nivel individual y profesional. Adicionalmente ofrece orientaciones para responder a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y brindar capacitación académica, complementaria y experiencia a los docentes para crear un valor agregado en el aprendizaje.

Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015), dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente en el Objetivo No.4, expresa el compromiso que tienen los países miembros para garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

En cuanto a la acreditación de alta calidad, existen varios planteamientos de acreditadoras internacionales, que permiten evidenciar la importancia que tiene la calidad en los procesos académicos y administrativos de las Instituciones de Educación Superior:

- European Quality Assurance Agency EQAA: hace énfasis en el desarrollo y el perfeccionamiento de una cultura de la calidad en las universidades e instituciones de educación superior. EQAA ve su papel como guía y consejero, estimulando y fomentando la mejora de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, la investigación y otras actividades de una institución. Esto se logra a través de un enfoque en los sistemas institucionales y su gestión estratégica (EQAA, s.f.).
- Association to Advance Collegiate Schools of Business – AACBS: brinda servicios de garantía de calidad, inteligencia de educación empresarial, aprendizaje y desarrollo a



varias organizaciones educativas, profesionales y empresariales, que al ser acreditadas forman parte de un movimiento unido para mejorar la calidad de la educación empresarial en todo el mundo. AACSB conecta, comparte e inspira innovación y calidad en toda la red de miembros, así como en la comunidad empresarial. La fuerza colectiva de la organización se basa en diversas perspectivas, una mentalidad global y el compromiso de marcar la diferencia (

- Accrediting Council on Education in Journalism and Mass Communications – ACEJMC: supervisa y otorga la acreditación de los programas de periodismo y comunicación masiva, que mediante un sistema de autoevaluación voluntaria y de revisión externa de las instituciones educativas y de los programas profesionales ofrecidos por esas instituciones proporciona una garantía de calidad para los estudiantes, los padres y el público. En el proceso de acreditación, el desempeño de las unidades educativas se mide frente a los estándares (ACEJMC, s.f.).
- International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education – INQAAHE: tiene como función principal recoger y difundir información sobre el desarrollo actual de la teoría y práctica en evaluación, mejora y mantenimiento de calidad en la educación superior (Agencia Andaluza, s.f.)

El modelo de acreditación colombiano tiene semejanzas y congruencias con los modelos de acreditación de los demás países que conforman la Alianza del Pacífico, tales como Chile, México y Perú (Cuevas & Jimenez, 2018). Así pues, en el proceso comparativo de estos se evidencia que la acreditación tiene en cuenta criterios como lo grupos de interés de los cuales se obtienen los indicadores de percepción, la articulación entre los objetivos de aprendizaje, las distintas asignaturas y el perfil de egreso, la importancia significativa del mejoramiento continuo y por supuesto la implementación de mecanismos de autoevaluación.

Frente a lo anterior, se analizan las propuestas de varias universidades internacionales frente a la aplicabilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional, y se concluye que, existen diferentes convergencias guiadas por lo académico – administrativo que permiten a las instituciones alcanzar altos estándares de calidad:

- Integración de procesos institucionales y promoción de la cultura de calidad a través de la mejora continua.
- Consideración de todos los miembros que participan en el proceso.
- Alcance y fácil medición por procesos.
- Promoción de la calidad como eje fundamental del quehacer institucional.

- Estructuración desde las funciones administrativas y las actividades propias del quehacer universitario.
- Falta de articulación entre los componentes de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.

Del mismo modo, para la articulación académico-administrativa se tienen en cuenta las directrices de la Organización Internacional de Normalización (ISO), un organismo no gubernamental independiente, con una membresía de 165 organismos nacionales de normalización, que por medio de sus lineamientos facilitan a las instituciones la implementación del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI).

### **3. Fundamentación teórica**

El Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI, se convierte en una herramienta dinámica de evaluación, análisis y estudio, que permite reconocer y llevar a cabo procesos y mecanismos de autorregulación y autoevaluación y presentar, a través de la rendición de cuentas, información oportuna, precisa, veraz y confiable sobre la calidad de la Institución, sus programas académicos y los servicios que brinda a la comunidad. Para entender cómo funcionan se hace necesario conocer los siguientes conceptos y fundamentos:

#### **3.1. El Ministerio de Educación Nacional y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad**

El Ministerio de Educación Nacional se encuentra comprometido con la calidad en el servicio de la educación superior, por ende, ha materializado este compromiso en la expedición de normatividad que regula y guía la estructuración de los sistemas de aseguramiento de la calidad en las instituciones, procurando así, que estos actúen con mayor efectividad frente a las necesidades de acompañamiento y orientación de los estudiantes, los programas académicos y las IES.

Por lo anterior, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad debe contemplar los siguientes aspectos:

- Sistematización de información.
- Evidencias de mecanismos de evaluación.
- Recolección de apreciaciones de la comunidad académica y grupos de interés.
- Articulación del mejoramiento con la planeación y el presupuesto.
- Mecanismos de autoevaluación y autorregulación.

De esta manera, el Decreto 1330 de 2019 establece un conjunto de directrices y lineamientos que regulan los procesos relacionados con la obtención y renovación de los registros calificados de las IES en Colombia; definiendo así el nivel requerido de aseguramiento de la calidad académica que deben cumplir, tanto el programa, como las instituciones de educación superior, a través de 15 condiciones de calidad, seis de carácter institucional y nueve de carácter específico de programa, las cuales se integran en el proceso, con valoración, en etapas independientes:

- Para el nivel institucional contempla: 1) Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes y profesores, 2) Estructura administrativa y académica, 3) Cultura de la autoevaluación, 4) Programa de Egresados, 5) Modelo de bienestar y, 6) Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas.
- Respecto al programa deben estar definidas: la Denominación, Justificación, Aspectos Curriculares, Organización de las Actividades Académicas y Proceso Formativo, Investigación, Innovación y/o Creación Artística y Cultural, Relación con el Sector Externo, Profesores, Medios Educativos e Infraestructura Física y Tecnológica.

Cada una de estas condiciones establece un punto de referencia sobre los aspectos académicos y administrativos con los que deben contar los programas y las instituciones de educación superior, en función de la idoneidad del contexto y las necesidades. Por tal motivo, el Ministerio ha emitido una serie de resoluciones entre las cuales se encuentran: la Resolución 015224 del 24 de agosto de 2020 que define parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de carácter institucional y la Resolución 021795 del 19 de noviembre de 2020 que establece parámetros para la autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de programas, que permiten identificar con facilidad los indicadores que tienen que ser medidos por la Institución y la información que debe encontrarse disponible de manera permanente.

### **3.2. El Sistema Nacional de Acreditación**

El Sistema Nacional de Acreditación – SNA, es definido como el conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos que tienen como objetivo garantizar que las instituciones de educación superior, que hacen parte de él, cumplan con los más altos estándares de calidad (Artículo 53 de la Ley 30 de 1992). En este sentido, el Consejo Nacional de Acreditación es el ente que busca su fortalecimiento, lidera su desarrollo y junto a la normatividad expedida por el Consejo Nacional de Educación Superior – CESU operativiza el modelo de acreditación, garantizando así la calidad en la educación.

Aun cuando la normatividad vigente se encuentra encaminada a promover y garantizar la calidad de la educación en las instituciones de educación superior, también fomenta la integración de la comunidad académica en la consolidación de una cultura de mejoramiento como condición distintiva y autónoma y promueve el mejoramiento continuo desde distintos enfoques.

Así pues, desde el modelo de acreditación en alta calidad regulado por el Acuerdo 02 de 2020 del CESU, y definido por el CNA como el marco epistemológico, conceptual, filosófico, ético y metodológico que incluye los principios, objetivos, fundamentos, lineamientos, factores y el trámite de la acreditación en alta calidad, se guían las acciones para el desarrollo, el reconocimiento y la transformación continua que mediante la articulación con

el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - SIAC permiten la consolidación de la alta calidad en la educación superior.

### **3.3. ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad**

La norma ISO 9001: 2015 permite a las instituciones mejorar el desempeño general, proporcionar una base sólida para iniciativas de desarrollo a través del ciclo PHVA, mantener y promover un pensamiento basado en riesgos y fomentar el enfoque basado en procesos teniendo en cuenta la autogestión sistemática y sus interacciones, aquellas encaminadas a alcanzar los resultados esperados en línea con los Lineamientos Institucionales de Calidad y la dirección estratégica de la Institución. De esta manera, ejecuta y controla las actividades para el desarrollo de la misión y visión de UNINPAHU a través de la prestación del servicio educativo.

Por ende, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad trae consigo gran variedad de oportunidades, entre las que se destacan las siguientes:

- La capacidad de brindar oportunidades y servicios regulares que cumplan con las necesidades y expectativas de los grupos de interés y con todos los aspectos legales y regulatorios vigentes.
- La gestión de riesgos y oportunidades asociadas con el contexto y los objetivos anticipando la materialización de estos.
- Capacidad para demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- Herramientas de comunicación para impulsar el alcance de mercado y el reconocimiento y conciencia de marca en comunicaciones internas y externas.
- La integración de procesos que reduce la cantidad de documentos aplicados al sistema de gestión y mejora el tiempo de respuesta.
- La toma de decisiones estratégicas basadas en la evidencia y los resultados de las herramientas del sistema de gestión de la calidad.
- El fomento de una cultura de autoevaluación y la autorregulación, y el involucramiento de los trabajadores en la aplicación de los sistemas de gestión.

### **3.4. ISO 21001: 2018 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas**

La norma ISO 21001 ofrece todas las herramientas necesarias para gestionar de forma común a las organizaciones educativas, mejorar sus procesos y atender las diferentes necesidades de las personas que hacen uso de sus servicios, es decir que se encuentra orientada en fomentar la eficiencia en el funcionamiento de un sistema educativo (ISOTools, 2020)

Esta norma se basa en la ISO 9001 y se encuentra alineada con otros sistemas de gestión mediante el enfoque de interacción de los grupos de interés y las instituciones. De tal manera que su implementación trae consigo los siguientes beneficios:

- La integración de las necesidades de los grupos de interés.
- El enfoque en procesos.
- La mejora continua.
- La toma de decisiones basada en evidencias.
- El fomento de la responsabilidad social.
- El aseguramiento de la calidad en los procesos.

### **3.5. ISO 14001: 2015 Sistema de Gestión Ambiental**

La implementación de un Sistema de Gestión Ambiental – SGA, tiene como objetivo dotar a la Institución de un marco de referencia para la protección ambiental que defina qué factores deben ser considerados y gestionados en el desarrollo de las actividades que se encuentran encaminadas a prevenir y minimizar los efectos adversos en el medio ambiente (MinAmbiente, s.f.).

Las principales ventajas de implementar un sistema de gestión ambiental son:

- La reducción del riesgo de violar la ley aplicable, que puede conllevar a la imposición de multas o al cierre temporal de oficinas.
- El manejo de recursos naturales y materias primas, así como el uso económico y eficiente para reducir los costos operativos y la generación de residuos.

- Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, la gestión de riesgos y oportunidades en el contexto de la Institución y, en términos de requisitos legales ambientales, la mejora continua.
- Mejora de la imagen de la Institución y el fortalecimiento de la credibilidad ante los grupos de interés.
- El fomento de una cultura de esfuerzos para proteger el medio ambiente.

### **3.6. ISO 45001: 2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

La norma ISO 45001 regula el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST, aquel que permite a las instituciones gestionar los riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades laborales, mejorar su desempeño y así cumplir con los respectivos requisitos legales (NQA, s.f.).

De tal modo que, la implementación de este sistema tiene como propósito proporcionar un marco de referencia para la gestión de los riesgos y oportunidades de seguridad y salud ocupacional que, como ya se dijo, pueden surgir durante el desarrollo de las actividades que constituyen el que hacer institucional. El objetivo principal es prevenir los accidentes laborales y las enfermedades profesionales.

El marco de referencia para la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo implica lo siguiente:

- Las medidas preventivas y de protección eficaces que eliminan los peligros y reducen los riesgos para la seguridad y salud ocupacional en el lugar de trabajo.
- La toma de decisiones oportunas para aprovechar las oportunidades de mejora con respecto a las prácticas de seguridad y salud ocupacional.
- La proporción de un lugar de trabajo seguro y saludable.
- La prevención de lesiones y riesgos para la salud en el lugar de trabajo.

### **3.7. ISO 31001: 2018 Gestión del riesgo**

La gestión del riesgo tiene como objetivo principal incorporar e integrar la prevención, análisis y estudio de los riesgos en todas las actividades y funciones significativas de una

institución, esto mediante la gobernanza y la toma de decisiones de los órganos directivos y el apoyo por parte de los grupos de interés (EALDE, 2020). Así pues, la implementación de este sistema implica integrar, diseñar, ejecutar, valorar y mejorar la gestión del riesgo en todo aquello que constituye el quehacer institucional.

De tal manera, permite aumentar la probabilidad del cumplimiento de metas y el mejoramiento continuo, en:

- La identificación de riesgos, causas, efectos y oportunidades.
- La eficacia y eficiencia operativa.
- La gestión y tratamiento de los riesgos institucionales.
- La capacidad del empleado para adaptarse al cambio, generando confianza en la gestión del proceso.
- La gestión de la protección del medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo en la Institución.
- La asignación e implementación de recursos que permiten la disminución de posibilidad de pérdida.

### **3.8. ISO 19011: 2018 Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión**

Estas directrices permiten estandarizar la implementación de las normas ISO aplicadas por una institución, de manera independiente y objetiva, manteniendo un enfoque unificado y armonioso para la gestión y evaluación de los procesos académicos que posibilite el logro de los objetivos estratégicos y del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI.



## 4. Fundamentación jurídica

Los Lineamientos Institucionales de Calidad se encuentran regulados y alineados con varios referentes normativos nacionales expedidos por el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Trabajo, o el que haga sus veces, entre los cuales se resaltan los siguientes:

### 4.1. Nacional Gubernamental

- Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 67, por medio del cual se consagra la educación como un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. El Artículo 68, mediante el cual se establece la fundación de establecimientos educativos privados; y artículo 69, que determina la garantía de la autonomía universitaria.
- Ley 30 de 1992. Congreso de la República. “Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior”.
- Ley 115 de 1994. Congreso de la República. “Por la cual se expide la Ley General de Educación”.
- Ley 749 de 2002. Congreso de la República. “Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica, y se dictan otras disposiciones, hace énfasis en lo que respecta a los ciclos propedéuticos de formación, establece la posibilidad de transferencia de los estudiantes y de articulación con la media técnica”.
- Ley 1188 de 2008. Congreso de la República. “Por la cual se regula el Registro calificado de programas de educación superior”.
- Ley 1581 de 2012. Congreso de la República. “Por la cual se regula el Régimen General de Protección de Datos”.
- Decreto 1075 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación”.
- Decreto 1330 de 2019. Ministerio de Educación Nacional. “Por el cual se subroga 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”.

- Acuerdo 02 de 2020. Consejo Nacional de Educación Superior - CESU. “Por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad”.
- Resolución 015224 del 24 de agosto de 2020 - MEN, por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de Institucional.
- Resolución 021795 del 19 de noviembre del 2020 - MEN, por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de programas.
- Decreto 1076 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- Resolución 0312 de 2019 Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

#### **4.2. Normatividad Institucional**

- Resolución N° 002070 del 2019 por la cual se ratifica la reforma estatutaria de la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano – UNINPAHU.
- Proyecto Educativo Institucional – PEI.
- Plan de Desarrollo Institucional.
- Reglamento Estudiantil de UNINPAHU.
- Estatuto Docente de la Fundación Universitaria UNINPAHU.
- Lineamientos para la elaboración de resultados de aprendizaje, Lineamientos Curriculares, Modelo Pedagógico, Método de Alto Rendimiento (MAR)
- Las demás dispuestas en la Matriz de Requisitos Legales.

## 5. Fundamentos institucionales

En el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas, UNINPAHU busca mejorar y fortalecer los procesos de aseguramiento de la calidad y gestión institucional a través de la propuesta de objetivos y propósitos que sustentan la estrategia de la Institución.

### 5.1. Principios

Los Lineamientos Institucionales de Calidad acogen los principios del Acuerdo 02 de 2020 relacionados con la acreditación de alta calidad, así como los principios que guían el quehacer institucional de UNINPAHU:

- **Autonomía:** Capacidad de tomar decisiones y elecciones bajo criterio propio.
- **Igualdad:** Equidad de todos los procesos y sus responsabilidades frente a los aspectos relacionados con el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) y el Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI).
- **Cooperación:** Articulación de los esfuerzos generados por los distintos actores de los Sistemas, con el propósito de integrar los procesos y dar respuesta a las necesidades de la comunidad académica.
- **Liderazgo:** Organización, motivación y orientación de los objetivos y metas encaminadas a fortalecer y asegurar la calidad institucional.
- **Compromiso:** El nivel de responsabilidad de las personas que componen los procesos, permitiendo la mejora continua y el desarrollo institucional.
- **Innovación:** La mejora constante de procesos mediante estrategias que permitan la interacción de los sistemas de calidad con las transformaciones sociales, políticas y económicas del entorno.
- **Reflexión:** Comprensión y análisis de las fortalezas y aspectos por mejorar en la Institución y en los programas académicos.

## **5.2. Objetivos**

### **5.2.1. Objetivo general**

Promover la calidad de los procesos académicos y administrativos de UNINPAHU, mediante la identificación, planificación e implementación de buenas prácticas que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo de los componentes de autoevaluación, autorregulación y mejora continua que constituyen el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI.

### **5.2.2. Objetivos específicos**

- Fortalecer los procesos relacionados con el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, en busca del mejoramiento continuo de la Institución y de los programas académicos que ofrece.
- Direccionar a UNINPAHU en la implementación, fortalecimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- Consolidar una comunidad educativa comprometida con la mejora continua del quehacer Institucional.
- Fomentar la cultura organizacional de la calidad mediante la apropiación de experiencias y orientaciones de los actores implicados en el aseguramiento de la calidad.
- Gestionar los riesgos y oportunidades que puedan generarse en el contexto de la Institución.
- Cumplir con la normativa legal vigente, expedida por entes nacionales e internacionales, en relación con el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y el Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- Planear e implementar estrategias orientadas a la preservación del medio ambiente a través de la identificación de factores significativos de la Institución que influyen en su deterioro.
- Impulsar la cultura del autocuidado y la autoprotección mediante la formación integral de la comunidad educativa, acerca de la adecuada gestión de los riesgos y factores relacionados con la seguridad y salud en el trabajo y el medio ambiente.

## **6. Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI)**

En UNINPAHU, la gestión eficaz de la calidad se desarrolla a partir del Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI, un sistema basado en la gestión por procesos y orientado a fortalecer y promover la mejora de las actividades académicas y administrativas de la Institución por medio de la integración del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - SIAC, el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, el Sistema de Gestión Ambiental - SGA, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo - SG-SST y el Sistema de Gestión del Riesgo - SGR.

La gestión por procesos o Business Process Management (BPM) es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización (ISOTools, s.f.).

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes (ISOTools, s.f.).

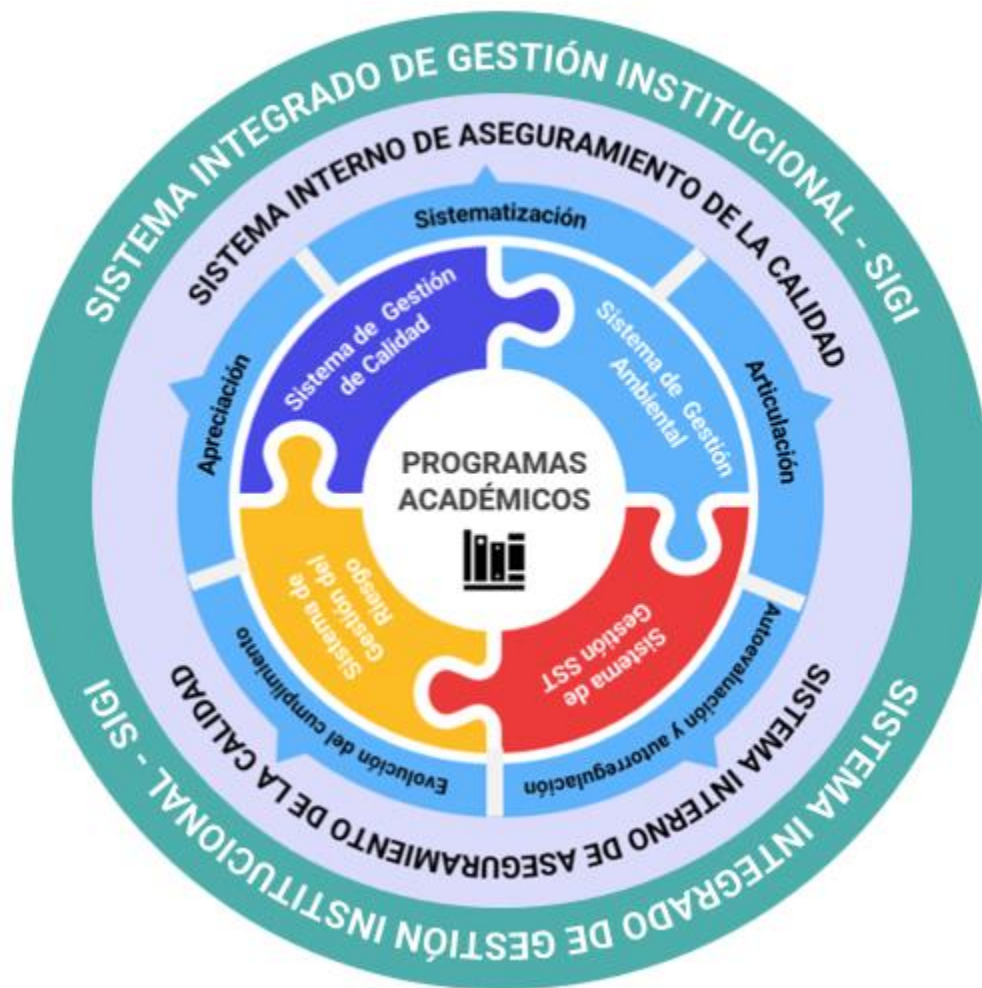
### **6.1. Alcance del SIGI**

Prestación del servicio de educación superior en programas técnicos, tecnológicos, universitarios y de posgrado en las áreas de Ciencias Económicas y Administrativas, Comunicación, Periodismo y Artes e Ingeniería y Tecnologías de la Información entre otras, así como programas de educación para el trabajo y desarrollo humano y educación continua.

### **6.2. Articulación del SIGI**

La articulación de los sistemas de gestión: SIAC, SGC, SGA, SG-SST y SGR de la Institución se realiza con el fin de disminuir la repetición de actividades, reducir los tiempos de operación, mejorar la planificación y administración de los recursos, integrar la información para la toma de decisiones que van a beneficiar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, unificar las auditorias, aumentar el control de los procesos, simplificar la documentación, y lograr el cumplimiento legal, tanto de la misma organización, como de las otras partes interesadas.

Ilustración 1. Articulación del SIGI



Fuente: elaboración propia.

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - SIAC se compone de cinco (5) elementos fundamentales: 1. Sistematización, 2. Articulación, 3. Autoevaluación y autorregulación, 4. Evolución del cumplimiento y 5. Apreciación, que tienen como propósito principal garantizar la calidad de la Institución junto con el Sistema de Gestión de Calidad - SGC, el Sistema de Gestión Ambiental - SGA, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST y el Sistema de Gestión del Riesgo - SGR, conformando así el Sistema Integrado de Gestión Institucional- SIGI, cuyo propósito principal es fortalecer los programas académicos que ofrece la Institución, así como todos los procesos que se desarrollan en torno a estos, teniendo como base el mejoramiento continuo, y por ende, el ciclo PHVA. (García, Quispe y Ráez, 2003)



- **Planear:** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Institución.
- **Hacer:** Implementar lo planificado.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y medición de los procesos respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño.

## **7. Actores**

### **7.1. Estudiantes**

Según el Reglamento estudiantil de UNINPAHU, un estudiante es definido como el aspirante admitido de acuerdo con los requerimientos establecidos por el proceso de admisión y que mediante acto voluntario legalice la matrícula.

### **7.2. Docentes**

Es docente de UNINPAHU, la persona natural que ha sido legalmente vinculada a la Institución para prestar sus servicios en desempeño simultáneo o alternativo de las funciones de docencia, investigación y proyección social y demás actividades asignadas que correspondan a la naturaleza de su labor.

### **7.3. Directivos**

Se entienden como directivos, las personas encargadas formalmente de las unidades y dependencias que conforman la Institución, de tal manera que es concedida cierta autoridad y estatus especial dentro de la estructura orgánica, ante funciones interpersonales, informativas y decisorias.

### **7.4. Administrativos**

Son los funcionarios de la Institución que desempeñan labores administrativas y de gestión desde las distintas oficinas.

### **7.5. Sector productivo**

Se refiere al conjunto de personas naturales y jurídicas con las que se pueden llegar a tener acuerdos comerciales para lograr un objetivo individual o común para beneficio de ambas partes.

### **7.6. Egresados**

Un egresado es entendido como la persona que ha cursado y aprobado satisfactoriamente la totalidad del plan de estudios de un programa académico.



### **7.7. Ministerio de Educación Nacional - MEN**

Es el ente encargado de la operación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, la pertinencia de los programas, la evaluación pertinente y sistemática, la eficiencia y la transparencia de la gestión en las IES.

### **7.8. Consejo Nacional de Acreditación – CNA**

Es un organismo de orden legal vinculado al Ministerio de Educación Nacional con funciones de coordinación, planificación, recomendación y asesoría en el tema de acreditación de programas y de Instituciones de Educación Superior en Colombia.

### **7.9. Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - MinCiencias**

Es el ente que gestiona el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, mediante la formulación, orientación, dirección, coordinación, ejecución e implementación de políticas y normativa. Así pues, se encuentra relacionado con los procesos de investigación que se desarrollan en UNINPAHU.

### **7.10. Ministerio de Trabajo - MinTrabajo**

Es uno de los organismos administrativos del gobierno de Colombia, que tiene como propósito formular, orientar y adoptar la política pública en materia laboral para garantizar el trabajo decente, mediante el planteamiento e implementación de estrategias que conllevan a la generación y formalización del empleo, el respeto a los derechos fundamentales del trabajo, la promoción del diálogo social y el aseguramiento para la vejez.

### **7.11. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - Minambiente**

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo es el rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del país y de definir políticas a las que se sujetarán la recuperación, protección, conservación, manejo y uso del medio ambiente.

## **8. Roles del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI**

### **8.1. Representantes del SIGI**

Son los representantes de la Alta Dirección, quienes se encargan de establecer y direccionar los lineamientos del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y el Sistema Integrado de Gestión Institucional.

### **8.2. Administradores del SIGI**

Son los expertos que se encargan de administrar y apoyar la gestión de cada uno de los procesos que componen los sistemas.

### **8.3. Líderes de proceso**

Son los directivos que tienen a cargo un proceso y velan por el cumplimiento de los lineamientos y temas relacionados con la calidad.

### **8.4. Gestores de calidad**

Son las personas delegadas por el líder del proceso, quienes se encargan de interactuar con los administradores del SIGI, mantener actualizada la documentación de los sistemas y gestionar todos los temas de calidad dentro de sus dependencias.

## 9. Seguimiento y evaluación

Con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en los Lineamientos Institucionales de Calidad, encaminados a fortalecer y garantizar la calidad de la Institución y los programas que ofrece.

A continuación, se establecen una serie de acciones y estrategias que permiten el seguimiento, evaluación y análisis del desempeño de los procesos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI, las cuales son desarrolladas a través de los distintos Órganos de Gobierno Institucional:

- Evaluar periódicamente los mecanismos utilizados en el proceso de autoevaluación con respecto a los objetivos, el proceso de aprendizaje, la infraestructura, los recursos físicos, financieros y técnicos de la Institución.
- Analizar los resultados obtenidos durante las visitas de pares para mejorar el proceso de autoevaluación.
- Hacer seguimiento al proceso de autoevaluación institucional y de programas académicos.
- Verificar el cumplimiento de las acciones derivadas de los planes de mejora.
- Establecer acciones y mecanismos correctivos que permitan mayores niveles de eficiencia.
- Acompañar y garantizar el proceso de autorregulación de manera permanente.
- Evaluar la integración de las mejoras realizadas en los procesos de autoevaluación y verificar su efectividad.
- Verificar el cumplimiento de los planes de mejoramiento.
- Optimizar la gestión de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros para asegurar la mejora continua.
- Divulgar a la comunidad académica las normas, el sentido y la importancia de los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejora continua.
- Fomentar y apoyar la adopción de medidas que conduzcan al mejoramiento institucional y de los programas que ofrece.
- Aprobar el cronograma del proceso de autoevaluación a partir de la identificación de condiciones para obtener la acreditación y el registro calificado.

- Definir estrategias y mecanismos que propicien en los funcionarios la interiorización del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- Hacer seguimiento al proceso de implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión Institucional en la Institución.
- Informar periódicamente a la alta dirección sobre el desempeño del SIGI y de cualquier necesidad de mejora.

### **9.1. Instrumentos de evaluación**

UNINPAHU cuenta con diferentes instrumentos para evaluar el Sistema Integrado de Gestión Institucional, entre los que se resaltan los siguientes: autoevaluación institucional y de programas académicos (revisión documental, información estadística, encuestas o sondeos de percepción, etc.), auditorías internas y externas, medición de indicadores, informes de gestión, entre otros.

## **10. Compromisos de la Alta Dirección**

La Alta Dirección se compromete a promover el cumplimiento de los Lineamientos Institucionales de Calidad entre los grupos de interés y en todos los lugares de desarrollo, así como a destinar los recursos necesarios para la mejora continua y sostenible del Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI.

Estos lineamientos están a disposición de todas las partes interesadas de la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano – UNINPAHU y están sujetos a revisión periódica.

## Referencias bibliográficas

- ACJMC. (s.f). *Los estándares revisados entrarán en vigor con las visitas al sitio en el otoño de 2022.* <http://www.acejmc.org/>
- Agencia Andaluza del Conocimiento. (s.f). *La Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC) entra en la Red Mundial de Agencias de Garantía de Calidad en la Educación Superior* <http://deva.aac.es/?id=inqaah>
- Consejo Nacional de Educación Superior. Acuerdo 02 de 2020
- Consejo Nacional de Acreditación. Guía 03 CNA.
- Cuevas, J y Jiménez, P. (2018). *Modelos de acreditación de los países de la Alianza del Pacífico.* Revista Internacional de Cooperación y Desarrollo. <https://doi.org/10.21500/23825014.3914>
- 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 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación.
- García, M; Quispe, C y Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos.* <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- ICONTEC Internacional. Norma Técnica Colombiana. ISO 9001: 2015. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>
- ICONTEC Internacional. Norma Internacional. ISO 21001: 2018. <https://www.conalepmex.edu.mx/pdf/reglamentos/NormalSO21001-2018.pdf>
- ICONTEC Internacional. Norma Internacional. ISO 3.5. ISO 14001: 2015. <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>
- ICONTEC Internacional. Norma Internacional. ISO 45001: 2018. <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>
- ICONTEC Internacional. Norma Internacional. ISO 31000:2018. <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/Norma.ISO.31000.2018.Espanol.pdf/cb482b2c-afd9-4699-b409-0732a5261486>
- ICONTEC Internacional. Norma Internacional. ISO 19011: 2018. <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>

ISOTools Excellence. (2020). Puntos clave de la ISO 21001:2018 para el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

ISOTools Excellence. (s.f). Gestión por procesos.  
<https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>

Ministerio de Ambiente. (s.f). Sistema de Gestión Ambiental.  
<https://www.minambiente.gov.co/planeacion-y-seguimiento/sistema-de-gestion-ambiental/>

Ley 30 de 1992. Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. 28 de diciembre 1992. D.O. 40.700  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0030\\_1992.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0030_1992.html)

Organismo de Certificación Global. Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.  
<https://www.nga.com/es-co>

Resolución 015224 de 2020. Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de carácter institucional reglamentadas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención y renovación del registro calificado.

Resolución 021795 de 2020. Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de programa reglamentadas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención, modificación y renovación de registro calificado.

Unesco, 2015. La conceptualización de la UNESCO sobre calidad: un marco para el entendimiento, el monitoreo, y la mejora de la calidad educativa.  
[http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/COPs/Pages\\_documents/Resource\\_Packs/TTCD/sitemap/resources/1\\_1\\_3\\_P\\_SPA.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/COPs/Pages_documents/Resource_Packs/TTCD/sitemap/resources/1_1_3_P_SPA.pdf)

Universidad Técnica Federico Santa María. Acreditaciones internacionales. (s.f).  
<https://comercial.usm.cl/acreditaciones/>