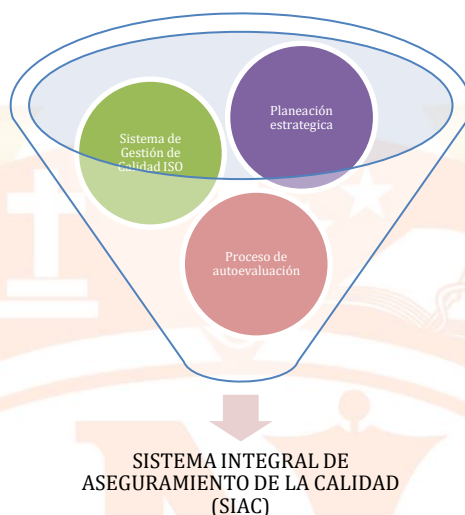


## SISTEMA INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC)

La Fundación Universitaria Navarra -UNINAVARRA- como Institución de educación superior, es consciente de la necesidad de desarrollar e implementar un Sistema de Aseguramiento de la Calidad que le permita el monitoreo constante de todas las actividades realizadas. El fin es contribuir al desarrollo y crecimiento de la Institución para satisfacer los requisitos del cliente interno y externo. La materialización de la apuesta en la cultura de calidad se fundamenta en la construcción de un marco de referencia que permita planear, ejecutar, medir y controlar los eventos propios del proceso administrativo, educativo y, en especial, de los programas. La planificación a partir de lo detectado, permite trabajar las oportunidades de aseguramiento y mejoramiento continuo, bajo una cultura de calidad.

La Institución ha establecido desde el inicio de sus actividades, una política de autoevaluación, de aseguramiento de la calidad y lineamientos de aplicación del sistema de gestión de calidad, como marco de trabajo y de planeación de todas las acciones a ejecutar, en términos de la autoevaluación, la autorregulación y el mejoramiento continuo. En este sentido, La UNINAVARRA cuenta adicionalmente con una serie de políticas institucionales ya documentadas, que permiten direccionar el desarrollo de las operaciones de una manera sincronizada con su plan de desarrollo institucional. El sistema de aseguramiento de la calidad establece interacciones constantes entre todas las áreas y subsistemas presentes en la gestión institucional, pero de manera especial, se concreta en la interacción entre la planificación estratégica, el sistema de gestión de calidad ISO y los procesos de autoevaluación.

Gráfica 1 SISTEMA INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad, 2020.

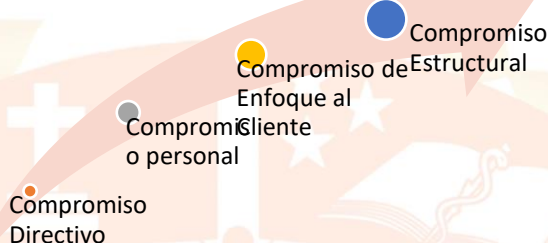
A continuación se presentan cada uno de los componentes del sistema de aseguramiento de la calidad como son: planeación estratégica, sistema de gestión de calidad ISO y modelo de autoevaluación basada en los lineamientos de la educación superior, los cuales son expedidos por el MEN y el Consejo Nacional de Acreditación.

## PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La UNINAVARRA tiene como mecanismo de gestión la planeación estratégica que orienta a la Institución al logro de su misión y visión, a través de metas a corto, mediano y largo plazo, además de mecanismos para el seguimiento del logro anual.

El proceso de planeación estratégica se constituye así en uno de los elementos esenciales del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC), dado que permite a la Institución realizar seguimientos a la gestión de manera continua. Desde el PEU se establece que este compromiso se traduce en un enfoque integral hacia el cliente y en un ejercicio de planeación en cuatro niveles,

## GRÁFICA 2 NIVELES DEL ENFOQUE DE PLANEACIÓN



Fuente: Proyecto Educativo Universitario, 2010.

### Primer Nivel.

**Compromiso Directivo:** Desde la Alta Dirección que es la Asamblea de Fundadores, Presidente, Consejo Superior y Rector se emite una directriz denominada Política Institucional de Calidad, que recopila los intereses de la comunidad en la definición del enfoque orientado hacia el cliente, la cual se establece de la siguiente manera; Con el fin de formar profesionales integrales agentes de cambio de nuestra sociedad, nosotros los miembros de la Fundación Universitaria Navarra -UNINAVARRA-, estamos comprometidos con orientar nuestras actividades constantemente, en prestar un servicio educativo que busque satisfacer las necesidades de nuestros estudiantes, docentes y comunidad, promoviendo una cultura basada en la autoevaluación para el mejoramiento continuo y con visión, en el uso eficiente de los recursos, lo que permitirá el crecimiento y desarrollo institucional basado en un sistema de calidad, que posibilite planear, ejecutar y controlar nuestras actividades.

La Alta Dirección tienen la responsabilidad de velar por la difusión y entendimiento de esta política, además de las tareas que se presentan a continuación en relación con su área de influencia,

Monitorear a través de los indicadores de gestión el desarrollo de los objetivos institucionales.

Comunicar y promover la conciencia e importancia de la satisfacción de los requisitos del cliente y la mejora de los procesos.

Asegura la disponibilidad de recursos a través de la planeación, aprobación y seguimiento a los presupuestos de funcionamiento.

### **Segundo Nivel.**

Compromiso del Personal: El personal de la Fundación Universitaria Navarra -UNINAVARRA- es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos institucionales, presente en el Plan Estratégico el cual se despliega hacia las áreas responsables y funcionarios.

### **Tercer Nivel.**

Compromiso de Enfoque al Cliente: Todos los miembros de la Fundación Universitaria Navarra -UNINAVARRA- están enfocados en las necesidades y expectativas de los clientes. Para ello, adicional a la Política Institucional de Calidad y los Objetivos Estratégicos, el Rector expresa su compromiso con el cliente a través de la comunicación permanente con ellos. En las instalaciones se atienden todas las inquietudes y sugerencias por medio de cita. Las quejas de los clientes son recibidas bien sea de forma verbal a través de los decanos, los directores de programa, los docentes y los funcionarios administrativos de la Institución, o por medio de los buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones.

### **Cuarto Nivel.**

Compromiso Estructural. Sistema de Gestión: Con el fin de asegurar el cumplimiento de los tres lineamientos anteriores, se define e implementa un Sistema de Gestión el cual permite definir responsabilidades y funciones para el desarrollo de las actividades cotidianas, a través de un enfoque de servicio, cliente y calidad. Este modelo de gestión, se basa en la participación de los diversos grupos de interés que constituyen la comunidad educativa universitaria. Los ámbitos, mecanismos y niveles de participación se precisan en el Manual de Funciones y Procedimiento, así como en el Estatuto General y demás reglamentos específicos.

Los resultados obtenidos a través de la planeación están detallados en la condición de calidad de recursos suficientes de este documento.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – ISO 9001

La segunda estrategia institucional para mejorar sus procesos y potencia el Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) es el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001.

La Fundación Universitaria Navarra -UNINAVARRA-, es consciente de la necesidad de trabajar bajo un esquema de calidad que recoja los objetivos y principios institucionales con el objetivo de lograr la excelencia académica y administrativa, bajo un enfoque de eficiencia, eficacia y efectividad. Es por esto que La UNINAVARRA desde el año 2015, ha trabajado para establecer un sistema interno de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001, lo que ha permitido control y gestión de sus procesos, entregar servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios y logro normativos aplicables.

Esta decisión constituyó un gran reto para la Institución, sin embargo, en el año 2016, luego de su implementación, el SGC fue certificado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC, a partir de ese año, el SGC se ha mantenido, mejorado y actualizado según las dinámicas de la Institución y los requerimientos internos y externos. Además, éste, ha sido auditado cada año para su seguimiento y cada tres años para renovar su certificación. La UNINAVARRA ha desarrollado cada año una revisión de este proceso, que hoy está en consonancia con el nuevo requerimiento del Ministerio de Educación Nacional de presentar cada año un informe de rendición de cuentas.

En el año 2019, el Sistema de Gestión de Calidad, renueva y actualiza la certificación de Calidad bajo el estándar internacional ISO 9001 versión 2015, lo que reafirma la conformidad con los requisitos aplicables, la mejora continua, la evolución e integración de la calidad en la Institución. Lo cual demuestra la orientación hacia el servicio, el crecimiento tecnológico, de infraestructura física y la cultura uninavarrista como fortalezas de la Institución. Certificación valida por tres (3) años más.

Las fases que se han desarrollado institucionalmente para la implementación de la norma han sido,

- Diagnóstico inicial: con el fin de conocer el funcionamiento de la Institución y estructurar la planificación del Sistema de Gestión bajo la norma ISO 9001.
- Elaboración de los documentos del Sistema de Gestión.

- Implantación y puesta en marcha del Sistema de Gestión.
- Auditoría interna para detectar posibles desviaciones.
- Auditoría de certificación por un ente externo.

## MODELO DE AUTOEVALUACIÓN.

La Fundación Universitaria Navarra ha apostado a la calidad desde varias perspectivas de planeación estratégica, desde el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y desde la Acreditación de la Calidad de los Programas Académicos y desde la Acreditación Institucional bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación – CNA; esta última la tercera estrategia de concreción de la transversalidad de la calidad en la gestión institucional.

En este contexto, el PEU, en el apartado 1.2.1, estableció la Autoevaluación y mejoramiento continuos como ejes integrados y planteó la política de autoevaluación a partir de afirmar que “La calidad es el principal objetivo en el desarrollo de la formación de los profesionales de UNINAVARRA, Calidad entendida como la búsqueda permanente de tres objetivos; el logro de la satisfacción creciente de los grupos de interés (estudiantes, egresados, docentes, administrativos y la sociedad); el cumplimiento eficiente de las acciones derivadas del Plan de Gestión y el cumplimiento normativo y de ley. La calidad es un ejercicio donde se sincroniza la Autoevaluación como instrumento de monitoreo y el mejoramiento continuo como proceso de acción.” (Pág. 17)

La UNINAVARRA nace con la aspiración de lograr la acreditación de sus programas académicos y de la propia, institución, es por esto que el modelo de acreditación del Consejo Nacional de Acreditación se ha constituido en orientador de los procesos de aseguramiento exigidos por el Ministerio de Educación Nacional en el marco del cumplimiento de la autonomía institucional.

Igualmente, la Autoevaluación dentro de los procesos de aseguramiento de la calidad de la educación superior es el mecanismo por medio del cual la Institución da cuenta del cumplimiento de su proyecto educativo, por esta razón, el PEU establece la autoevaluación como “un proceso crítico y autocrítico que permite ajustar las directrices institucionales permanentemente”

Para cumplir con este objetivo, se han fijado las siguientes pautas para el ejercicio de autoevaluación y mejoramiento continuo,

**Sentido Estratégico:** La esencia del mejoramiento continuo, es el fortalecimiento de las actividades misionales de La UNINAVARRA a saber; docencia, investigación, extensión e internacionalización. Para ello, la autoevaluación se debe basar en diagnosticar de forma objetiva el grado del cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en los períodos de

planeación, las quejas y reclamos de los grupos de interés, y el quehacer diario de los colaboradores.

**Enfoque por Procesos:** El Mejoramiento Continuo es un conjunto de actividades sistemáticas, secuenciales, dirigidas y con un sentido, además con los recursos necesarios en calidad, oportunidad y equilibrio para el logro de las metas pretendidas.

**Integralidad:** Las actividades de Autoevaluación no podrán estar separadas de las de Mejoramiento Continuo en orientación, sentido y tiempo.

**Globalidad:** El proceso de Autoevaluación y de Mejoramiento Continuo debe abarcar todas las dependencias administrativas, académicas y demás. Para ello se desarrolla en tres niveles; Individual, Divisional e Institucional

**Liderazgo:** Los procesos de Autoevaluación serán liderados por el Rector quien delegará un colaborador que reporte los procesos de aplicación y los resultados de mejoramiento. Además velará por la promoción de la cultura de la Calidad con los conceptos aquí expuestos y vigilará el adecuado desempeño institucional.

Siguiendo el modelo establecido por el Consejo Nacional de Acreditación se definieron como factores para la autoevaluación:

- Misión y Proyecto Institucional.
- Profesores y Estudiantes.
- Procesos académicos.
- Investigación.
- Pertinencia e impacto social.
- Procesos de Autoevaluación y autorregulación.
- Bienestar Universitario.
- Organización, Gestión y Administración.
- Planta física y recursos de apoyo académico.
- Recursos financieros.

Como instrumentos en el PEU se establece:

- Autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación.
- Evaluaciones semestrales de docentes.
- Revisiones de la Alta Dirección.
- Auditorías Internas.
- Auditorías externas (aunque no están registrado como instrumento en el PEU si están consagradas en el SGC).

- Análisis de Indicadores misionales, sociodemográficos y financieros.
- Retroalimentación de los Grupos de Interés (Estudiantes, comunidad, docentes, administrativos).

Producto de la autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación se realizan planes de mejoramiento individual, Divisional e Institucional bajo metodologías predeterminadas los cuales son aprobados por el presidente, se ejecutan y se hace seguimiento para verificar el grado de efectividad de las iniciativas adoptadas.

Para dar alcance a lo planteado en el PEU en el año 2016 mediante el Acuerdo 002 del Consejo Académico que cuenta con un documento de Modelo De Autoevaluación para la Renovación del Registro Calificado de Programas de Pregrado y Postgrado del año 2016. Ya en el 2018 la Asamblea de Fundadores actualiza la Política de Aseguramiento de la Calidad en los Programas de Pregrado y Posgrado por medio de Acuerdo 001 de 10 de julio de 2018.

La política de autoevaluación establece como estamento de seguimiento y desarrollo a el Comité de Aseguramiento de la Calidad y los Comités de Autoevaluación de Programas encargados de hacer seguimiento a la planeación, desarrollo y seguimiento de los procesos de autoevaluación.