



Política Institucional de Calidad Integral



UNISANPABLO
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN PABLO

mente, voluntad y corazón

Presentación	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos	4
Alcance	4
Normatividad referente	5
Referentes Institucionales	6
Terminología y definiciones.....	6
Principios generales	9
Líneas de acción.....	10
Monitoreo y seguimiento.....	12
Responsables	12
Disposición Final	12

Presentación

La Fundación Universitaria San Pablo – UNISANPABLO, en concordancia con su misión, proyecto educativo y plan de desarrollo institucional, tiene como objetivo fundamental ofrecer un servicio de educación superior de calidad integral. Este compromiso se basa en sólidos principios de innovación, flexibilidad, integralidad y eficiencia organizacional.

Por tanto, UNISANPABLO define la calidad integral como el eje transversal que asegura el desarrollo de todas las actividades institucionales en el ejercicio de sus funciones administrativas y sustantivas (docencia, investigación y proyección social). La calidad integral se enmarca en la mejora continua del servicio educativo ofrecido a la sociedad bajo principios de gestión en la calidad académica, la calidad de procesos y en el talento humano competente.

Nuestra misión institucional nos impulsa a brindar educación superior de calidad, especialmente a aquellos sectores de la población con oportunidades de acceso limitadas. Buscamos la excelencia académica a través de la mejora continua y la implementación de procesos eficientes que promuevan la participación activa de la comunidad universitaria. Fomentamos una cultura de aprendizaje constante y cumplimos con las normativas legales vigentes, sometiéndonos a evaluaciones periódicas para garantizar la calidad y relevancia de nuestros programas. Esta política institucional se comunica a toda la comunidad universitaria, enfatizando nuestro profundo compromiso con la formación integral de nuestros estudiantes.

En UNISANPABLO, nos enfocamos en la mejora continua de nuestros servicios, sistemas y procesos, teniendo siempre como prioridad las personas y comunidades involucradas, así como a los sectores sociales y económicos con los que interactuamos. Por eso, la búsqueda de la excelencia académica es un sello distintivo hacia la alta calidad en nuestros programas académicos, que respondan a las necesidades del mercado laboral y las demandas del entorno social.

En UNISANPABLO, la educación superior de calidad integral no es solo un objetivo, es un compromiso permanente.

Objetivo general

Ofrecer y entregar un servicio de educación superior de Calidad Integral bajo principios de innovación, flexibilidad, integralidad y eficiencia organizacional.

Objetivos específicos

1. Consolidar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC- soportado en talento humano, procesos y tecnología como eje del mejoramiento continuo institucional.
2. Diversificar la oferta académica con criterios de calidad y coherente con la identidad institucional y demanda del entorno.
3. Consolidar una comunidad comprometida con el cumplimiento del proyecto educativo y su plan de desarrollo institucional.
4. Integrar y alinear los resultados de la gestión de procesos académicos y administrativos con el direccionamiento estratégico.
5. Garantizar la cultura de autoevaluación y autorregulación institucional conducente a la efectiva ejecución de planes de mejora y logro de resultados institucionales.
6. Promover la adopción de un enfoque de procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. Norma internacional ISO 9001 de 2015.

Alcance

La Fundación Universitaria San Pablo – UNISANPABLO, define la CALIDAD INTEGRAL como el eje transversal para asegurar el desarrollo de todas las actividades institucionales en el ejercicio de sus funciones administrativas y sustantivas: docencia, investigación y proyección social.

La CALIDAD INTEGRAL se enmarca en la mejora continua del servicio educativo ofrecido a la sociedad, bajo principios transversales de gestión en la calidad académica, la calidad de procesos y en el talento humano competente.

Normatividad referente

- Constitución Política: Artículo 67, establece que la Educación Superior es un servicio público, tiene una función social. Artículo 69, garantiza la autonomía universitaria.
- Ley 30 de 1992: Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Artículos 53, 54 y 55. Creación del Sistema Nacional de Acreditación.
- Decreto 2904 de 1994: Por el cual se reglamentan los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992.
- Acuerdo CESU No. 06 de 1995: Por el cual se adoptan las políticas generales de acreditación y se derogan las normas que sean contrarias.
- Acuerdo CESU 02 de 2005: Por el cual se subroga el Acuerdo 001 de 2000 del Consejo Nacional de Educación Superior -CESU-, y con el cual se expide el reglamento, se determina la integración y las funciones del Consejo Nacional de Acreditación
- Ley 1188 de 2008: Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3010 de 2008: Por la cual se reconoce el registro calificado a programas acreditados de alta calidad.
- Decreto 1295 de 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. Capítulo III
- Acuerdo No.01 de 2010: Por el cual se autoriza al Consejo Nacional de Acreditación para que diseñe y promulgue los lineamientos para la acreditación de alta calidad de los programas de Maestría y Doctorado y se unifican los rangos de acreditación para los programas de pregrado, maestrías y doctorados e instituciones.
- Acuerdo 02 de 2011: Por el cual se establecen los criterios para los procesos de acreditación de instituciones y programas académicos de educación superior.
- Acuerdo 03 de 2011: Por el cual se establecen los lineamientos para la acreditación de programas de instituciones acreditadas institucionalmente.
- Acuerdo 02 de 2012: Tiene por objeto establecer el procedimiento general para iniciar el proceso de autoevaluación con miras a la acreditación de programas académicos.
- Acuerdo 03 de 2014: Por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional.
- Decreto 1075 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.
- Circular MEN No. 03 de 2015: Por la cual se expide información sobre el proceso de acreditación de alta calidad para programas de pregrado.
- Acuerdo 02 de 2017: Por el cual se establece la Política Pública para el mejoramiento del Gobierno en las Instituciones de Educación Superior.
- Acuerdo 03 de 2017: Por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional.

- 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.
- Acuerdo 02 de 2020: Por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad.
- Decreto 0529 de 2024: Por medio del cual se modifica parcialmente el Capítulo 2 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015- Único Reglamentario del Sector Educación
- Norma ISO 9001 de 2015: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

Referentes Institucionales

- Proyecto Educativo Institucional – PEI de la Fundación Universitaria San Pablo – UNISANPABLO.
- Acuerdo No. 01 de 2015 – Por el cual se expide el Estatuto General de la Fundación Universitaria San Pablo- UNISANPABLO.
- Acuerdo No. 40 del 28 de febrero de 2024 – Por el cual se actualizan las Políticas Institucionales de la Fundación Universitaria San Pablo – UNISANPABLO.

Terminología y definiciones

Apreciación: Observación que permite aprobar, rechazar o modificar una idea o propuesta. El programa o la institución podrá emplear distintas metodologías e instrumentos para medir la apreciación, ya sea cuantitativa o cualitativamente, y acorde con el aspecto por evaluar. (CNA, 2022)

Aseguramiento de la calidad: Conjunto de mecanismos que tienen como propósito el control, la garantía y la promoción de la calidad. Estos mecanismos aplican para una amplia diversidad de contextos productivos y de organizaciones, incluyendo a la educación superior (Salazar, 2011). Es una actividad de gestión, en todos los niveles de una organización, orientada a lograr de manera sistemática un mejoramiento de la calidad de lo que dicha organización se propone. (Toro, 2011)

Alta calidad: Se refiere a las características que permiten reconocer un programa académico o institución y juzgar, en el mejoramiento continuo y de su diversidad, su capacidad de transformación, por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del programa académico o a la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología de la institución, y cómo presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos esperados. (CESU, 2020)

Aspectos para evaluar: Son los elementos que permiten conocer y medir las características conforme a información cuantitativa y cualitativa de la institución y de los programas académicos; asimismo, permiten observar o apreciar su desempeño y el mejoramiento continuo en un contexto dado, con el ánimo de hacer evidente, hasta donde sea posible y confiable, el grado de calidad alcanzado. (CESU, 2020)

Autoevaluación: Proceso crítico y profundo de autoestudio o revisión interna que hacen las instituciones y los programas académicos para verificar sus condiciones de calidad, valorando los aciertos y desaciertos obtenidos en un período de tiempo, tanto en los procesos como en los resultados, para construir y poner en marcha planes de mejoramiento en procura de la excelencia. La autoevaluación tiene como punto de partida la Misión y el proyecto educativo institucional-PEI-, por cuanto busca preservar las características propias de la institución o del programa.

Autorregulación: Capacidad de las instituciones de educación superior para establecer sus propios estándares de calidad y gestionar sus procesos de manera autónoma, con el fin de garantizar el cumplimiento de su misión y objetivos, y el mejoramiento continuo de la calidad de la educación que ofrecen.(CNA, 2015)

Calidad: Conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos 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. (Decreto MEN 1075, 2015)

Calidad integral: Enfoque holístico y sistémico que busca la excelencia en todos los aspectos de la institución, garantizando la satisfacción de las partes interesadas y el logro de sus objetivos estratégicos.

Característica de calidad: Agrupaciones de cualidades que son diferenciales dentro del factor de calidad, y son propias de la educación superior expresando referentes universales y particulares, que buscan garantizar la calidad de la prestación del servicio público de educación superior.

Cultura de autoevaluación: Conjunto de orientaciones, prácticas y mecanismos que las instituciones tienen para el seguimiento sistemático del cumplimiento de sus objetivos misionales, el análisis de las condiciones que afectan su desarrollo y la implementación de medidas para el mejoramiento continuo. (CESU, 2020)

Evidencia: Certeza clara y manifiesta de la que no se puede dudar, en la cual el programa académico e institución aporta todo aquello que constituya o corresponda a una prueba y de lo que esta. (CNA, 2022)

Evidencia documental: Documentos físicos, documentos digitales, videos, etc., que contengan normas, orientaciones, reglamentos institucionales, políticas, estrategias, procedimientos, análisis, estudios, descripciones, registro de eventos, actividades o acciones realizadas, entre otras.

Evidencia estadística: Reportes que permiten soportar actividades, corresponde a variables que no se relacionan con otras variables, (listado de estudiantes que participan en actividades de bienestar, listado estudiantes visitantes, profesores visitantes, entre otras).

Identidad: Conjunto de rasgos propios de la institución que la caracterizan frente a las demás. Genera una comunidad académica cohesionada internamente y diferenciada externamente.

Impacto: Es el efecto producido como consecuencia de una acción que sobresale o impresiona dejando huella, que justifica y destaca aquellos que por trascendencia generan cambios o transformaciones de relevancia social, cultural y científica. (CNA, 2022)

Institución de Educación Superior: Establecimientos organizados con el fin de prestar el servicio público educativo en cualquiera de los diferentes niveles de formación de la educación superior. La Ley establece que las Instituciones de Educación Superior se pueden organizar en: a) Instituciones Técnicas Profesionales; b) Instituciones Tecnológicas; c) Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, d) Universidades. (Ley 30, 1992)

Instituciones Universitarias: Son instituciones universitarias o escuelas tecnológicas, aquellas facultadas para adelantar programas de formación en ocupaciones, programas de formación académica en profesiones o disciplinas y programas de especialización. (Ley 30, 1992)

Factor de calidad: Configura los ejes principales o pilares para la valoración de la institución o los programas académicos, que deben ser vistos desde una perspectiva sistémica, e interdependiente y se desarrollan a través de características.

Logro: alcanzar o conseguir algo que se intenta o desea acorde con los objetivos y propósitos y sobre ellos define las estrategias, mecanismos y acciones para su consecución obtenidos durante un periodo de tiempo. (CNA, 2022)

Mapa de procesos: Representación gráfica de la interrelación de los procesos institucionales, donde están representadas las entradas, procedimientos, actividades, insumos, salidas, indicadores, proveedores y usuarios (Kenneth H Rose, 2008, Gestión de calidad de proyectos).

Mejora continua: Compromiso constante con la excelencia académica y la optimización de los procesos educativos, entendida como un proceso frecuente de análisis y optimización del rendimiento académico, identificando oportunidades y realizando cambios graduales en los procesos, productos y personal, que en el modelo de aseguramiento interno de la calidad de la educación superior se basa en el mejoramiento continuo, que incluye la planeación estratégica, presupuesto, análisis y evaluación de resultados, organización y rendición de cuentas.

Política: Orientación, establecida por el órgano de gobierno competente, para enfocar la disposición de actividades y recursos en el momento de la toma de decisiones.

Proceso: Conjunto de actividades que se encuentran relacionadas o interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados o salidas. (ISO 9000:2015)

Proceso estratégico: Define la dirección, la misión, la visión, los objetivos y las estrategias de la institución.

Proceso misional: Cumple con la razón de ser o el core del servicio de las funciones sustantivas (docencia, la investigación y la extensión).

Proceso de apoyo: Facilitan y soportan el desarrollo de los procesos misionales, y que incluyen aspectos como la gestión administrativa, financiera, jurídica, de talento humano, de infraestructura, de calidad, de relaciones interinstitucionales y de mercadeo.

Procedimiento: Forma concreta para realizar una actividad, tarea o un proceso. (Según la norma ISO 9000:2015).

Rendición de cuentas: Entiéndase como el deber ético de toda institución, en cabeza de su representante legal y sus órganos de gobierno, capaz de responder e informar de manera periódica, planeada y participativa, sobre: la realización de la misión y el proyecto educativo institucional, la adecuada gestión, el eficiente y eficaz manejo de los recursos, los proyectos, las expectativas cumplidas y no cumplidas, y, en general, de los resultados de la institución. (CESU, 2017)

Principios generales

La política de calidad integral de La Fundación Universitaria San Pablo – UNISANPABLO se orienta por los siguientes principios:

1. **Innovación:** Nos comprometemos en adoptar y promover nuevas ideas, métodos y tecnologías para mejorar la calidad de la educación y la eficiencia de los procesos internos.
2. **Flexibilidad:** Valoramos la capacidad de adaptarse a las cambiantes necesidades y demandas del entorno educativo y laboral.
3. **Integralidad:** Buscamos una formación completa que desarrolle todas las dimensiones del ser humano.
4. **Eficiencia Organizacional:** Nos comprometemos en optimizar sus recursos y procesos para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente.

5. **Corresponsabilidad:** Toda la comunidad universitaria Paulina (estudiantes, profesores, personal administrativo y académico) es responsable y tiene un papel activo y compartido en el logro del objetivo de la política de calidad integral.
6. **Responsabilidad Social:** Nos comprometemos en actuar de manera ética y contribuir al desarrollo económico, al mismo tiempo que mejora la calidad de vida de su personal, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general.
7. **Sostenibilidad:** Nos esforzamos por minimizar su impacto ambiental y promover prácticas sostenibles en todas sus operaciones y actividades académicas.
8. **Inclusión:** Valoramos la diversidad y se compromete a proporcionar un ambiente inclusivo y equitativo para todos los miembros de su comunidad.
9. **Colaboración:** Fomentamos la colaboración y el trabajo en equipo entre estudiantes, profesores y personal administrativo para lograr sus objetivos.
10. **Transparencia:** Nos comprometemos en actuar con transparencia en todas sus operaciones y a comunicar de manera clara y abierta a todas las partes interesadas.

Líneas de acción

La Fundación Universitaria San Pablo – UNISANPABLO define las siguientes líneas de acción para cada uno de los objetivos específicos para esta política:

Objetivo 1: Fortalecer el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) como eje del mejoramiento continuo institucional.

- a) Capacitar y desarrollar al personal en el SIAC, promoviendo la cultura de calidad y su participación activa en la autoevaluación y mejora continua.
- b) Optimizar y documentar los procesos del SIAC, implementando herramientas tecnológicas y realizando auditorías internas periódicas.
- c) Modernizar la infraestructura tecnológica del SIAC, adquiriendo software y hardware, implementando plataformas digitales y garantizando su seguridad.

Objetivo 2: Diversificar la oferta académica de alta calidad, coherente con la identidad institucional y la demanda del entorno.

- a) Realizar estudios de mercado y análisis de la demanda para identificar necesidades, tendencias y la oferta de otras instituciones.

- b) Diseñar nuevos programas académicos pertinentes y de calidad, alineados con la misión, visión y recursos disponibles, obteniendo la aprobación correspondiente.
- c) Promover y difundir la oferta académica a través de diversos canales, participando en eventos y ofreciendo becas para estudiantes talentosos.

Objetivo 3: Consolidar una comunidad comprometida con el proyecto educativo y el plan de desarrollo institucional.

- a) Fomentar la comunicación y participación mediante canales efectivos, espacios de participación y promoviendo el diálogo y respeto mutuo.
- b) Incentivar el compromiso con el proyecto educativo sensibilizando sobre su importancia, involucrando a todos en su implementación y reconociendo los aportes.
- c) Fortalecer el sentido de pertenencia con actividades integradoras, eventos culturales y deportivos, y reconociendo los valores y tradiciones de la institución.

Objetivo 4: Integrar y alinear los resultados de la gestión de procesos académicos y administrativos con el direccionamiento estratégico.

- a) Establecer indicadores de gestión vinculados con los objetivos estratégicos, realizando un seguimiento periódico y comunicando los resultados.
- b) Articular los planes de mejoramiento de programas e institucional con la planeación estratégica.
- c) Compartir los resultados de la gestión para la toma de decisiones, el reconocimiento de logros y la mejora continua de los procesos.

Objetivo 5: Garantizar la cultura de autoevaluación y autorregulación institucional para la efectiva ejecución de planes de mejora y el logro de resultados institucionales.

- a) Fomentar la cultura de autoevaluación y autorregulación en todos los niveles de la institución, promoviendo la reflexión crítica, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones basadas en evidencia.
- b) Implementar un proceso sistemático de autoevaluación que incluya la definición de objetivos, la recolección de datos, el análisis de la información y la elaboración de planes de mejora.
- c) Realizar seguimientos periódicos a los planes de mejora para verificar su efectividad y realizar los ajustes necesarios, asegurando el logro e impacto de los resultados institucionales.

Objetivo 6: Adoptar un enfoque de procesos para el desarrollo, implementación y mejora de un sistema de gestión de la calidad, aumentando la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente (Norma ISO 9001:2015).

- a) Implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y en el ciclo de mejora continua, documentando los procesos, asignando

responsabilidades, estableciendo controles, realizando auditorías internas y utilizando herramientas y metodologías para la resolución de problemas y fomentando la cultura de calidad.

- b) Identificar y comprender los requisitos del cliente a través de encuestas, entrevistas y análisis de retroalimentación.
- c) Monitorear y medir la satisfacción del cliente mediante indicadores y mecanismos de seguimiento, realizando acciones correctivas y preventivas cuando sea necesario.

Monitoreo y seguimiento

Se realizará de forma anualizada y estará a cargo del Comité Institucional de Calidad Integral (CICI), tal y como lo ordena la normatividad específica, velando por el cumplimiento de la presente Política de Calidad Integral de la **Fundación Universitaria San Pablo – UNISANPABLO**.

Responsables

- Rectoría.
- Vicerrectoría académica.
- Vicerrectoría administrativa y financiera.
- Oficina de planeación
- Oficina de calidad académica
- Unidad de talento humano
- Facultades
- Departamentos
- Personal académico y administrativo

Disposición Final

Con el fin de operacionalizar la presente política, se establecerán reglamentos, resoluciones, lineamientos, procesos y procedimientos, aprobados por los órganos colegiados o unidades estatutarias con competencias para ello.