



Camino a la  
**Acreditación**



**UNIVERSIDAD DEL SINU**

Elías Bechara Zainúm

Fundada en 1974

Seccional Cartagena

**SISTEMA INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD**

**SINAC**

**Cartagena de Indias  
2019**

**Aseguramiento de la Calidad**



VIGILADA MINEDUCACIÓN





# SINAC

- SGI - ISO 9001: 2015
- PDI 2016-2020
- CNA
- CONACES

## **CUERPO DIRECTIVO**

Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm  
Seccional Cartagena

Rolando Bechara Castilla  
Rector

Ricardo Pérez Sáenz  
Director Académico

Vilma Vergara Martelo  
Asesora Aseguramiento de la Calidad

Lázaro Pérez Estarita  
Asesor Institucional

Elías Bechara Arango  
Director de Planeación y Gestión Integral

Gloria Pérez Trespacios  
Decana Ciencias de la Salud

Galo Armando Lara Coronel  
Director Escuela de Derecho

Milena Hernández  
Directora escuela de Medicina

Jorge Montoya  
Director Escuela de Odontología

Guillermina Saldarriaga  
Directora Escuela de Enfermería

Dennys Rodao Stand  
Directora Escuela de Psicología

María Claudia Bonfante  
Director Escuela de Ingeniería de Sistemas

Oscar Ángel  
Director Escuela de Ingeniería Industrial

Andrea Torres  
Directora Escuela de Contaduría

Gildardo Uribe  
Director Escuela de Nutrición y Dietética

Alexander Gary  
Director Escuela de Negocios Internacionales

Carlos Alfonso  
Director Escuela Optometría

Martha Torres  
Director Escuela Biología Marina

### **Oficina de Planeación y Gestión Integral**

Elías Bechara Arango  
Director de Planeación y Gestión Integral

Robinson Gelvis  
Coordinador de Planeación

Daniela Montt  
Coordinadora de Calidad

### **Oficina Aseguramiento de la Calidad.**

Vilma Vergara Martelo  
Asesora Aseguramiento de la calidad

Laura Quintero  
Coordinadora de Autoevaluación

Lucy González De Álvarez  
Asistente Aseguramiento de la Calidad

Jesús Pájaro García  
Asistente Aseguramiento de la Calidad.

Javier David Lara Pérez  
Auxiliar Aseguramiento de la Calidad



Oficina Aseguramiento de la Calidad  
Piso 7 Sede Santillana  
<https://www.unisinucartagena.edu.co/index.php/comunicados-acreditacion>  
[www.unisinucartagena.edu.co](http://www.unisinucartagena.edu.co)

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	8
1. JUSTIFICACIÓN .....	10
1.1. Justificación normativa .....	10
1.2. Justificación general .....	12
2. OBJETIVO .....	13
3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DEL SINAC .....	13
3.1. Dimensión externa (CONACES, CNA, CITHS) .....	14
3.2. Dimensión interna (SGI y PDI).....	15
4. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA. ....	15
4.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO.....	17
5. MODELO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD PARA LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR .....	21
5.1. SUBSISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DEL SINÚ SECCIONAL CARTAGENA .....	27
5.2. SUBSISTEMA DE ASEGURAMIENTO EXTERNO DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DEL SINÚ SECCIONAL CARTAGENA .....	29
6. LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DEL SINÚ CARTAGENA.....	31
6.1. POLÍTICAS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DEL SINÚ SECCIONAL CARTAGENA .....	33
6.2. LA CALIDAD EN EL MODELO PEDAGÓGICO .....	33
6.3. DEFINICIÓN DE AUTOEVALUACIÓN .....	34
6.4. SISTEMA DE EVALUACIÓN .....	35
6.5. EL MODELO DE AUTOEVALUACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DEL SINÚ SECCIONAL CARTAGENA .....	37
6.5.1. Estructura del Modelo de autoevaluación de las condiciones de calidad. ....	38
6.5.2. Estructura del modelo de autoevaluación con fines de acreditación de programas. ....	39
6.5.2.1. Componente axiológico - conceptual .....	39
6.5.2.2. Componente estratégico .....	39
6.5.2.3. Componente Operativo .....	41
6.5.2.3.1. Preparación .....	41
6.5.2.3.2. Recolección y procesamiento de la Información .....	43
6.5.2.3.3. Análisis de la Información y emisión de juicios.....	43
6.5.2.3.4. Elaboración de planes de mejoramiento .....	45

6.5.2.4.	Componente de Mejoramiento.....	46
6.5.2.4.1.	Implementación del Plan de mejoramiento.....	46
6.5.2.4.2.	Retroalimentación de los resultados de la ejecución de los planes de mejoramiento.....	46
6.6.	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN .....	46
6.7.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE SOPORTE AL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	47
6.8.	SISTEMA INTERNO E INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD – SINAC....	48
6.8.1.	OBJETIVO DEL SINAC .....	49
6.8.2.	ALCANCE DEL SINAC .....	50
6.8.3.	ENFOQUE DEL SINAC .....	50
6.8.4.	PROCESOS DENTRO DEL ALCANCE DEL SINAC .....	51
6.9.	ANÁLISIS DE SUBSISTEMAS DEL PLAN DE INTEGRACIÓN EN EL SINAC .....	51
6.9.1.	DIMENSIÓN INTERNA.....	51
6.9.1.1.	Subsistema de Gestión Integral – SGI. - Norma ISO 9001-2015 .....	51
6.9.1.2.	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2016-2020 – PDI 2016-2020....	57
6.9.2.	DIMENSIÓN EXTERNA.....	59
6.9.2.1.	CONDICIONES DE CALIDAD - Comisión Nacional Intersectorial Aseguramiento de la Calidad de la Educación -CONACES .....	59
6.9.2.2.	ACREDITACIÓN EN ALTA CALIDAD - Consejo Nacional de Acreditación- CNA .....	63
6.9.2.2.1.	Acreditación de Programas .....	63
6.9.2.2.2.	Acreditación Institucional .....	65
6.10.	ENFOQUE PROSPECTIVO DEL SINAC, ACUERDO POR LO SUPERIOR 2034 ..	66
6.11.	POLÍTICA INTEGRAL .....	66
6.12.	OBJETIVOS INTEGRALES.....	67
7.	DESARROLLO DEL PLAN DE INTEGRACIÓN EN EL SINAC .....	67
8.	OPERACIONALIZACIÓN DEL SISTEMA.....	78
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	79

## LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Cumplimiento de factores y características</i> .....	44
<i>Tabla 2. Escala de cumplimiento de características</i> .....	45
<i>Tabla 3. Componentes del SGI Unisinú Cartagena</i> .....	54
<i>Tabla 4. Resultados Lista de Chequeo, ISO 9001:2015</i> .....	56
<i>Tabla 5. Resultado avance PDI 2016-2020 a diciembre de 2018</i> .....	58

## LISTA DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1. Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior</i> .....	22
<i>Gráfico 2. Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y sus dos subsistemas: de aseguramiento interno (SAI) y de aseguramiento externo (SAE).</i> .....	24
<i>Gráfico 3. Relaciones entre variables críticas en el modelo Baldrige</i> .....	25
<i>Gráfico 4. La efectividad de los subsistemas de aseguramiento interno y externo</i> .....	30
<i>Gráfico 5. Tipos de evaluación en UNISINÚ-Cartagena</i> .....	35
<i>Gráfico 6. Estructura general del modelo orientado a evaluar las condiciones de calidad</i> .....	38
<i>Gráfico 7. Estructura general del modelo de Autoevaluación con fines de acreditación de programas</i> ....	39
<i>Gráfico 8. Estructura organizacional para el Aseguramiento de la Calidad Universidad del Sinú Seccional Cartagena</i> .....	48
<i>Gráfico 9. Componentes del modelo del SINAC</i> .....	49
<i>Gráfico 10. Resultados Lista de Chequeo ISO 9001:2015</i> .....	57
<i>Gráfico 11. Correlación de los subsistemas del SINAC</i> .....	77
<i>Gráfico 12. Estructura general para la operacionalización del SINAC</i> .....	78

## LISTA DE CUADROS

<i>Cuadro 1. Aspectos para la consolidación del sistema interno de aseguramiento de la calidad, en conformidad al Decreto 1330 de 2019.</i> .....	11
<i>Cuadro 2. Evolución del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior</i> .....	16
<i>Cuadro 3. Caracterización básica de los subsistemas de aseguramiento interno y externo</i> .....	23
<i>Cuadro 4. Elementos del SAI UNISINÚ</i> .....	28
<i>Cuadro 5. Elementos del SAE UNISINÚ</i> .....	29
<i>Cuadro 6. Descripción tipos de evaluación</i> .....	36
<i>Cuadro 7. Condiciones de calidad Decreto 1330 de 2019</i> .....	60
<i>Cuadro 8. Factores y Características de acreditación de alta calidad de programas</i> .....	63
<i>Cuadro 9. Factores y Características de acreditación de alta calidad institucional</i> .....	65
<i>Cuadro 10. Sistema Interno e Integral de Aseguramiento de la Calidad - SINAC</i> .....	68

## LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Retos del SAC</i> .....	17
<i>Ilustración 2. Articulación de los subsistemas del SAC</i> .....	18
<i>Ilustración 3. Niveles de articulación entre actores del SAC</i> .....	20
<i>Ilustración 4. Alineación de los Factores con el Plan de Desarrollo Institucional</i> .....	42
<i>Ilustración 5. Procesos internos que hacen integrados al SINAC</i> .....	51
<i>Ilustración 6. Mapa de Procesos del Sistema de Gestión Integral Unisinú Cartagena</i> .....	52

## PRESENTACIÓN

Entender la calidad como elemento que aporta efectividad a los procesos y propiedades inherentes los productos y servicios para la satisfacción de los clientes, resulta un tanto difícil de asimilar, si no hacemos la distinción conceptual enfocada de manera particular entre los diferentes contextos en que se aprecia. La American Society for Quality Control, define la calidad como “La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”.

Por su parte Chiavenato (2002), citado por López (2005), define la calidad como una filosofía de gestión que supone el involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de autosuperación y perfeccionamiento continuo.

Para la International Organization for Standardization – ISO (2018), en la Norma ISO 9000:2015, definiciones de términos, en el punto 3.6.2, define la calidad como *el grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple los requisitos*. Hace claridad en que el término "calidad" se puede usar con adjetivos como pobre, bueno o excelente y que la entrada "Inherente", en oposición a "asignado", significa que existe en el objeto. De igual forma explica el Aseguramiento de la Calidad en el punto 3.3.6 de la Norma, como la *parte de la gestión de la calidad que se centra en proporcionar la confianza de que se cumplirán los requisitos de calidad expresados en el punto 3.6.5*.

El gobierno colombiano mediante el Ministerio de Educación Nacional (MEN), a través del Consejo Nacional de Acreditación – CNA (2018), precisa que la calidad en la educación superior hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general y, en particular, al modo como ese servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate.

Garantizar el cumplimiento de estos lineamientos, llevó al Estado a pensar y operar un sistema que le permita consolidar las bases de calidad exigidas en la educación superior y se crea el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, el cual ha evolucionado a través del tiempo.

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad – SAC, según el decreto 1330 de 2019, es el conjunto de instituciones e instancias definidas por el marco normativo vigente, que se articulan por medio de políticas y procesos diseñados, con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas. Este sistema promueve en las

instituciones los procesos de autoevaluación, auto regulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad.

Según el decreto pre citado, está conformado por diferentes actores que desempeñan roles específicos dentro del Sistema, estos son: Ministerio de Educación Nacional (MEN), Ministerio de Salud y Protección Social , Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES), Consejo Nacional de Acreditación (CNA), Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación – CTel, Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES), Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, ICETEX, Comisión Intersectorial el Talento Humano en Salud, CITHS, Pares Académicos y las Instituciones de Educación (IES).

La Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm, Seccional Cartagena, como Institución de Educación Superior, se declara comprometida con la calidad de la educación superior y asume las directrices y retos establecidos en el SAC, por tal razón, adopta una política de calidad exigente, inclusiva y vinculante, comprometida con los resultados que demanda el gobierno nacional en materia de educación superior, a través del Ministerio de Educación Nacional. Por tal razón, crea el SISTEMA INTERNO E INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD – SINAC, con el propósito de estandarizar en un solo sistema, lo estipulado en la Norma ISO 9001: 2015, lo establecido por el MEN en las directrices del CNA y CONACES y de manera interna, lo planteado por la Institución en su Plan de Desarrollo Institucional 2016-2020 (PDI 2016-2020).

La integración de los procesos internos de la Universidad, con la política de calidad del MEN y las diferentes acciones que realiza como ente de control y seguimiento para la correspondencia de la calidad educativa, en un único sistema de gestión, ha llevado a la Institución a realizar una organización de procesos interdependientes e interrelacionados. El SINAC garantiza la calidad desde las entradas al proceso y soporta la calidad en la salida, de tal manera que la Universidad del Sinú Seccional Cartagena, mantenga una relación de mutuo beneficio con cada uno de sus stakeholders.

El SINAC facilita el liderazgo para el establecimiento, implementación y evaluación de estrategias y políticas institucionales en materia de calidad, así como la mejora en la capacidad de respuesta a los requerimientos del MEN, en la búsqueda permanente de aportar eficacia, seguridad y satisfacción en las partes interesadas.

## 1. JUSTIFICACIÓN

El SINAC tiene como principal propósito la estandarización de los procesos que intervienen en el sistema que asegura la calidad académica en la Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm Seccional Cartagena, en función de la mejora continua y de la satisfacción de todas las partes interesadas. Permite operar de manera interdependiente, cumpliendo con los requisitos internos de calidad, en los cuales se impactan los procesos estratégicos, misionales y de soporte y los articula con las exigencias del MEN y del CNA en referencia a la calidad educativa, lo que constituye los lineamientos externos.

La justificación para implementación del SINAC en la Universidad del Sinú seccional Cartagena, se contempla desde su grado de importancia, es decir, por los beneficios que representa para la Institución, por un lado, desde el punto de vista normativo y por otro, como modelo de desempeño organizacional, explica desde estos dos enfoques:

### 1.1. Justificación normativa

El SINAC en toda su extensión, coadyuva a que la Universidad del Sinú Seccional Cartagena de cumplimiento al Decreto 1075, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación”. De igual forma, tiene en sus consideraciones las directrices para el registro calificado que trata la *Ley 1188 de 2008* y los artículos 53 y 54 de la *Ley 30 de 1992* sobre acreditación.

En sus apartes, el decreto, insta a las IES al desarrollo de sus propios sistemas internos de aseguramiento de la calidad académica, con los cuales se implementen procesos y estrategias enfocadas a la mejora continua, tanto de las instituciones como de los programas académicos que estas ofertan.

A la luz del Decreto 1330 de 2019, el cual hace referencia a la cultura de la autoevaluación en su artículo 2.5.3.2.3.1. Textualmente el artículo expresa, “*la institución deberá contar con un sistema interno de aseguramiento de la calidad que contemple, al menos, lo siguiente...*”. De igual manera, expone: *Que, con el propósito de promover los mecanismos de autorregulación y autoevaluación de las instituciones, se requiere fortalecer sus sistemas internos de aseguramiento de la calidad, lo cual redundará en la solidez del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del país.*

Para efectos de presentar la información de manera consolidada, los aspectos a que se refiere el decreto, para efectos de consolidación del sistema interno de aseguramiento de la calidad, se detallan en el Cuadro 1.

*Cuadro 1. Aspectos para la consolidación del sistema interno de aseguramiento de la calidad, en conformidad al Decreto 1330 de 2019.*

Aspecto	Estado de base Unisinú	Elementos de mejora Unisinú
La sistematización, gestión y uso de la información necesaria para poder proponer e implementar medidas de mejoramiento, teniendo en cuenta la información registrada en los sistemas de información de la educación superior.	Unisinú reporta de manera oportuna a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SNIES</li> <li>• SPADIES</li> <li>• OLE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de información interno para reporte de información actualizada</li> <li>• Obtención de información para planes de mejoramiento</li> </ul>
Mecanismos para evidenciar la evolución del cumplimiento de las condiciones de calidad de los resultados académicos. Mecanismos que recojan la apreciación de la comunidad académica y de los diferentes grupos de interés con el fin de contribuir al proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de autoevaluación para renovaciones de registros calificados, Dec.1330 de 2019</li> <li>• Procesos de autoevaluación para fines de acreditación CNA.</li> <li>• SABER PRO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de mejoramiento para renovación de registros calificados</li> <li>• Planes de mejoramiento para acreditación de programas e institucional</li> <li>• Planes de mejoramiento de resultados en pruebas Saber Pro.</li> </ul>
La articulación de los programas de mejoramiento con la planeación y el presupuesto general de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de mejoramiento resultantes de procesos de autoevaluación</li> <li>• PDI</li> <li>• PAU</li> <li>• Presupuesto Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes e mejoramiento resultantes de los procesos de autoevaluación y autorregulación, articulados con el PDI, PAU y Presupuesto institucional</li> <li>• Acciones de mejora resultantes del proceso de autoevaluación articulado</li> </ul>
Mecanismos que permitan procesos continuos de autoevaluación y autorregulación que se reflejen en informes periódicos fijados en consideración con la duración de los programas objeto de registro calificado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité central de autoevaluación</li> <li>• Comité integral de aseguramiento de la calidad</li> <li>• Sistema de Gestión de Calidad - SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de autoevaluación y autorregulación</li> <li>• Auditorias de calidad</li> <li>• Control interno</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## 1.2. Justificación general

Para la Universidad del Sinú Seccional Cartagena, el SINAC representa una plataforma de gran valor y apoyo para llevar a cabo sus procesos y lograr los objetivos estratégicos establecidos, dentro de los aspectos que justifican la puesta en marcha de este sistema, podemos citar:

- Modifica la visión actual de la Universidad, migrando de un enfoque de calidad educativa, desagregado y particularizado, a un enfoque articulado e integral.
- Mejora la competitividad institucional, haciendo más eficiente los procesos y mayor eficacia en el logro de los resultados, por lo tanto, puede ser interpretado como un modelo de competitividad institucional.
- Mejora la capacidad de respuesta frente a los grupos de interés
- Facilita el diseño e implementación de políticas y estrategias orientadas al desarrollo de la misión institucional y cimienta escenarios para el logro de la visión.
- Facilita la recopilación, organización y presentación de la información requerida por el MEN y CNA en la evaluación de las condiciones de calidad para programas y en la verificación de condiciones para acreditación, así también, permite mayor cumplimiento en las auditorias de calidad, tanto internas como en aquellas realizadas por el ente certificador.
- Construcción de indicadores de gestión de carácter institucional que tributen a varios sistemas y de esta manera contar con indicadores adecuados, tanto en su cantidad como en su alcance.
- Demuestra la interdependencia de los sistemas y aporta al estado del arte de la temática, aseguramiento de la calidad, para el desarrollo de sistemas integrados y la posibilidad de adicionar otra normativa.
- Permite mayor efectividad en la gestión del riesgo, al trabajar con procesos documentados, metas claramente establecidas y el enfoque de la mejora continua basado en el ciclo PHVA.

- Aporta liderazgo a las áreas de Aseguramiento de la Calidad y Planeación y Calidad, mediante la puesta en marcha de un sistema integrador, vinculante y alineando a cada proceso, con el propósito institucional en materia de calidad académica.
- Sitúa al PDI frente a la normativa en materia de calidad educativa en Colombia y frente a la Norma ISO 9001:2015, alineando sus ejes estratégicos a estas exigencias y haciéndola visible en todos los planes de acción.
- Se ajusta a los lineamientos establecidos por el MEN (2014) en el Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad para las Instituciones de Educación Superior.

## 2. OBJETIVO

Diseñar y operar el Sistema Interno e Integral de Aseguramiento de la Calidad – SINAC en la Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm Seccional Cartagena, **que articule** con lo estipulado en el Capítulo 2 y el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación”, con el Sistema de Gestión Integral (SGI), bajo la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos institucionales amparados en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2016-2020.

## 3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DEL SINAC

El sistema integrado fundamentalmente sienta sus bases en las nuevas directrices del MEN en materia de aseguramiento de la calidad en la educación superior, por tal razón, se soporta en lo establecido en el Decreto 1075 de 2015 y en el Decreto 1330, el cual entró en vigencia el 26 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 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación”, el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992 sobre acreditación.

En general, el SINAC se apoya en leyes, decretos, normas y documentos internos, los cuales se citan a continuación:

### 3.1. Dimensión externa (CONACES, CNA, CITHS)

- La Constitución Política de Colombia: Los principios fundamentales para el Sistema Educativo Colombiano están consignados en la Carta Constitucional de 1.991, en sus aspectos relevantes en materia educativa como la libertad de enseñanza, el derecho a impartir conocimientos y elegir el contenido de éstos, determinar los métodos de enseñanza y establecer los sistemas de evaluación, abrir y organizar establecimientos educacionales y la Facultad de acreditar el grado de conocimientos adquiridos por los alumnos.
- La Ley 30 de 1992, en virtud de la cual se organiza el servicio público de Educación Superior. La Ley 115 de 1994 o Ley General de Educación, fruto del mandato constitucional de 1991 y con base en un amplio proceso de concertación y coordinación entre diversos enfoques y tendencias sobre el desarrollo educativo del país. Art. 42.
- Ley 1188 de 2008, por el cual se regula el registro calificado de los programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1740 de 2014, "por la cual se desarrolla parcialmente el artículo 67 y los numerales 21, 22 y 26 del artículo 189 de la Constitución Política, se regula la inspección y vigilancia de la educación superior, se modifica parcialmente la ley 30 de 1992 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1075 de mayo 26 de 2015, "Por medio del cual se expide el decreto Único Reglamentario del Sector Educación". en el Capítulo 2: Registro Calificado, oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.
- El Decreto 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 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación"
- Acuerdo 02 de 2012, Consejo Nacional de Educación Superior – CESU, “Por el cual se establece la apreciación de condiciones iniciales de acreditación de programas académicos”.
- Acuerdo 03 de 2014, Consejo Nacional de Educación Superior – CESU, “Por el cual se aprueban los Lineamientos de Acreditación Institucional”.
- Acuerdo 03 de 2017, Consejo Nacional de Educación Superior – CESU, “Por el cual se modifica el Acuerdo 03 de 2014 "por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional".
- Decreto 2230 de agosto 8 de 2003 “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se dictan otras disposiciones”.

### 3.2. Dimensión interna (SGI y PDI)

- Proyecto Educativo Institucional (PEI)
- Plan de Desarrollo Institucional - Universidad del Sinú – PDI 2016-2020
- Sistema de Gestión de Calidad 9001:2015 en 2017
- Modelo de autoevaluación con fines de renovación del registro calificado
- Modelo de autoevaluación con fines de acreditación
- Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm- Cartagena
- Norma ISO 9001:2015

## 4. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA.

El SACES en Colombia, está regulado por el Decreto 1075 de 2015, las cuales han sido replanteadas recientemente por el Decreto 1330 de 2019, el cual 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. El decreto enuncia, que teniendo en cuenta que el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior actualmente se centra en la evaluación de capacidades y procesos de las instituciones y de los programas, se hace necesario fortalecerlo e integrar los resultados académicos que incorporan los resultados de aprendizaje de los estudiantes y de los avances en las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales de extensión de las instituciones, de tal forma que evidencie la integralidad, diversidad y compromiso con la calidad.

El Sistema define la calidad como *“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.”*

En Colombia el Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) tiene sus inicios en 1995 cuando comienza a operar el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), en el Cuadro 2 se describe la evolución del SAC en Colombia, los diferentes órganos que intervienen y sus funciones, de igual manera se presenta el marco legal que la legitima y da soporte.

*Cuadro 2. Evolución del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior*

<b>SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC) Ministerio de Educación Nacional de Colombia</b>			
<b>ÓRGANO</b>	<b>AÑO CREACIÓN</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN LEGAL</b>
Consejo Nacional de Acreditación (CNA)	1994	Coordinar, planificar, recomendar, y asesorar a las IES para la acreditación de los programas e institucional.	Artículo 53 de la Ley 30 de 1992  Decreto 2904 de diciembre 31 de 1994
Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES)	2003	Coordinar y orientar el aseguramiento de la calidad de la educación superior, la evaluación del cumplimiento de los requisitos para la creación de instituciones de educación superior, su transformación y redefinición, sus programas académicos y demás funciones que le sean asignadas por el Gobierno Nacional	Decreto 2230. Decreto por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se dictan otras disposiciones.
Regulación del Registro Calificado	2008	Garantizar que un programa de educación superior cumpla las condiciones básicas de calidad.	Ley 1188. Ley por la cual se regula el Registro Calificado de Programas de Educación Superior y se dictan otras disposiciones.

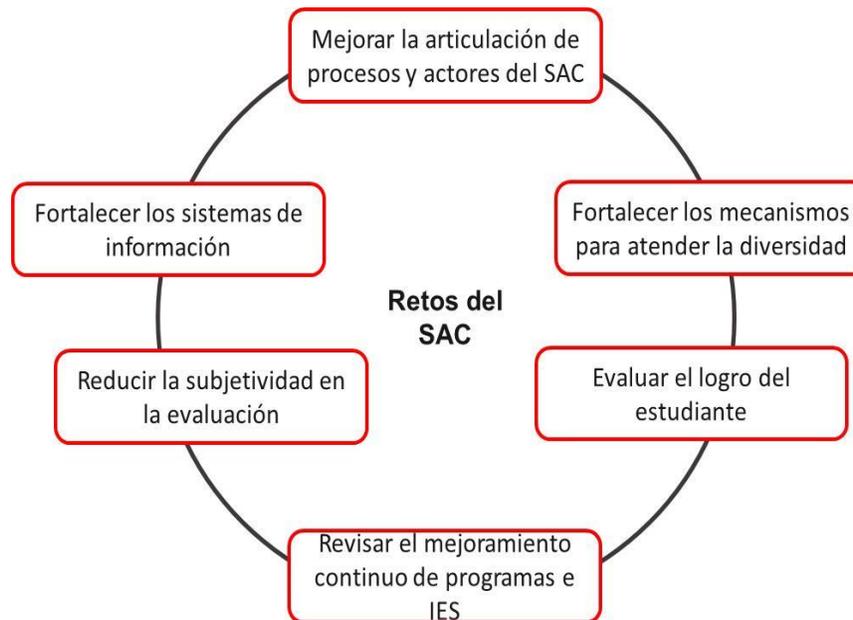
Fuente: Elaboración propia.

En el proceso de mejora del SAC, el MEN, esboza una serie de recomendaciones provenientes de estudios y diagnósticos sobre la calidad de la educación superior, para lo cual se hace necesaria la implementación de algunas medidas de ajuste y perfección que permitan fortalecer los procesos de evaluación e impulsar el mejoramiento de la calidad de las IES. Entre las principales recomendaciones el MEN logró identificar:

- Mejorar la articulación entre los distintos procesos y actores del SAC,
- Fortalecer los mecanismos para atender la diversidad de IES y programas que hacen parte del sistema de educación superior,
- Aumentar la capacidad de evaluar de manera efectiva resultados y el logro del estudiante,
- Atender la necesidad de medir e incentivar el mejoramiento continuo de los programas e IES,
- Mejorar la objetividad en la evaluación; y
- Avanzar en la articulación de los sistemas de información que soportan el proceso de evaluación.

Con base a lo anterior, el SAC establece unos retos que le permitirán alcanzar los niveles de idoneidad en el proceso de evaluación y mejora en la calidad de la educación. El SINAC, se convierte para la Universidad del Sinú seccional Cartagena, en la plataforma que aporta elementos eficaces y contribuye al logro de estos retos para el Sistema. En la ilustración 1 se detallan los retos estipulados por el SAC.

*Ilustración 1. Retos del SAC*



Fuente: MEN (2018). Referentes de Calidad

#### **4.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO**

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior está conformado por tres subsistemas o componentes relacionados entre sí, generando una interdependencia en favor de los resultados de calidad esperado, con los roles definidos en cada una de las etapas de intervención. Los subsistemas son:

- Subsistema de información
- Subsistema de evaluación
- Subsistema de fomento

La manera como estos subsistemas se articulan se muestra en la Ilustración 2.

*Ilustración 2. Articulación de los subsistemas del SAC*



Fuente: Adaptada de SACES (2018). Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior. <https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-221616.html>

\*Nueva denominación, pruebas Saber Pro

El subsistema de **Información**, se nutre de cinco sistemas de información que apoyan la formulación de la oferta, los procesos de evaluación, los planes de mejoramiento, los programas de fomento y la definición de políticas. Estos sistemas de información soportan toda la gestión de la calidad en la educación superior y sirven para regular las acciones del MEN y las IES en materia de políticas públicas educativas, los sistemas se describen a continuación:

- Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES): Ofrece datos confiables sobre las instituciones de educación superior en Colombia y los programas que ofrecen.
- Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior (SPADIES): Permite el seguimiento a cada estudiante para calcular el riesgo de la deserción y prevenirlo.
- Sistema de Información para el Aseguramiento de la Calidad (SACES): Contiene información para el proceso de Registro Calificado de programas académicos. La plataforma permite a las IES presentar la información requerida para cada tipo de solicitud y adjuntar los documentos que soportan cada trámite, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
- SABER PRO, antes ECAES: El ICFES aplica las pruebas con el propósito de medir el nivel de competencias de los estudiantes de programas universitarios,

técnicos y tecnológicos del país, que enfrentarán la vida laboral y servirán como indicador de la calidad de la educación superior. Mediante estas pruebas se obtiene información sobre el estado actual de la formación en las diferentes áreas, la cual proporciona una visión de conjunto sobre los estudiantes, los programas y las instituciones.

- Observatorio Laboral para la Educación (OLE): Seguimiento permanente de los graduados de la Educación Superior en Colombia. Reúne datos para interpretar las relaciones entre el mundo de la educación superior y el mundo laboral. Ha sido concebido para orientar, de manera más acertada, políticas de educación pertinencia y mejoramiento de la calidad de los programas y decisiones de los estudiantes frente a los estudios a seguir.

La información aportada por estos sistemas, sirve como insumo para la evaluación y otorgamiento de los registros calificados y certificados de acreditación de calidad de todas las instituciones del sector.

En cuanto al subsistema de **evaluación**, cuenta con la intervención de dos actores, CONACES y CNA, los cuales se apoyan con la información suministrada por los Pares Académicos y organismos asesores y de apoyo. Los actores intervienen de acuerdo a las necesidades de las IES, su desempeño y funciones se detallan a continuación:

- Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES): Creado mediante el Decreto 2230 de 2003. es un órgano de asesoría y coordinación sectorial perteneciente al Sector Administrativo de la Educación, sus competencias están relacionadas con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y por ello. Se encarga de la evaluación del cumplimiento de los requisitos para la creación de instituciones de educación superior, su cambio de carácter académico, redefinición, creación de seccionales y reconocimiento como universidades, así como también le corresponde evaluar que los programas académicos cumplan con las condiciones de calidad para su oferta y desarrollo, y emitir el respectivo concepto sobre la procedencia del otorgamiento o renovación del registro calificado.
- Consejo Nacional de Acreditación (CNA): Organismo de naturaleza académica que hace parte del Sistema Nacional de Acreditación (SNA), fue creado por la Ley 30 del 28 de diciembre 1992 (artículo 53) y reglamentado por el Decreto 2904 de

diciembre 31 de 1994. Depende del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), el cual define su reglamento, funciones e integración.

Con la información que surge de toda esta dinámica, el MEN establece mecanismos para la mejora continua, con un alcance para el Sistema en general que involucra a todos los actores, especialmente a las IES como oferentes con pertinencia. De este modo se nutre el subsistema de Fomento, mediante mecanismos de inspección y vigilancia a los procesos, coadyuva a que se trabaje en la mejora, mediante el fortalecimiento institucional y acompañamiento permanente con la asistencia técnica y disponibilidad de los actores.

En la concepción del Sistema como un todo y en la puesta en marcha de los actores con sus diferentes roles y responsabilidades, este opera de manera articulada, con un norte claramente establecido y es el de mejorar como un todo. El Sistema pretende, además de mejorar la calidad, un proceso que se autorregule, se autoevalúe y ponga en marcha permanentemente procesos de mejoramiento, el Ilustración 3 se muestran los niveles de articulación entre los actores del sistema. Se puede resaltar la inclusión de COLCIENCIAS, ICETEX e ICFES como actores asesores que intervienen en el Sistema y se reconoce la importancia del Par Académico como ejecutor y facilitador de la información a CONACES y CNA. Así mismo, a nivel estratégico aporta al diseño y desarrollo de estrategias y políticas públicas al MEN y al CESU.

*Ilustración 3. Niveles de articulación entre actores del SAC*



Fuente: SACES (2018). Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior.

<https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-221616.html>

## **5. MODELO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD PARA LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

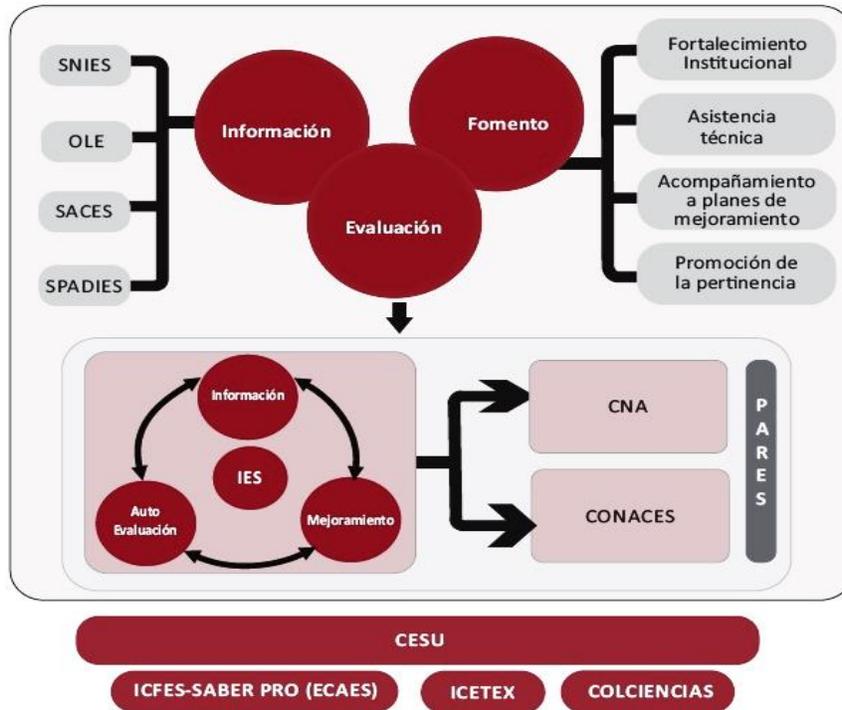
En el año 2014, el MEN publicó el Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAI) para las Instituciones de Educación Superior en el Marco del Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Educación Superior en Colombia. De manera tácita, se establecieron unos lineamientos en el fallido Decreto 1280 de 2018, el cual propuso, la estructura de un sistema interno para las IES. Sin embargo, en esta integración propuesta para la Universidad del Sinú seccional Cartagena, se referencia este aparte del decreto en mención, toda vez que su postulado en esta materia, constituye la estructura que lo soporta y se hace vigente en este modelo integrado.

El Modelo concibe al Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior como un elemento que avanza hacia el fortalecimiento e interrelación de sus componentes, hasta lograr una articulación conforme a las necesidades de cada actor y del contexto en general. Desde el punto de vista de sus tres componentes, información, evaluación y fomento, el sistema busca la generación de una cultura de evaluación permanente en las áreas fundamentales que conforman la dinámica educativa, comprendiendo las políticas, planes y programas que se diseñen y ejecuten para dinamizar e interrelacionar los resultados de los procesos de información y evaluación que emiten esos organismos.

La construcción y dinamismo del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, según el modelo, depende de las instituciones de educación superior, los docentes, los estudiantes, el personal administrativo que labora en ellas, las asociaciones de facultades y de profesionales, los pares académicos, los científicos que realizan aportes al área educativa y desde luego, los organismos privados u oficiales que realizan acciones dirigidas a la verificación de las condiciones de calidad establecidas en el ordenamiento legal.

En el Gráfico 1 se resume el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, tal como lo concibe el MEN.

Gráfico 1. Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior



Fuente: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-196488.html>

El SINAC, se ha constituido con fundamentos en este modelo y toma elementos aplicables a un sistema de gestión como lo estipula el Ministerio, por lo cual, el sistema integrado aportará bases facilitadoras para que la gestión sea más efectiva conforme a los objetivos institucionales establecidos en el PDI. El propósito de analizar este modelo en el sistema integrado, es que el SINAC involucre sus elementos y componentes dentro de su estructura, para que sus resultados estén acordes con sus postulados, guardando coherencia con lo que espera el gobierno nacional en materia de educación superior.

La estructura o modelo general del SINAC, parte del análisis de dos subsistemas que han sido claramente explicados en el Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las instituciones de educación superior, el cual conceptualiza en sus fundamentos los siguientes elementos centrales:

- a. El Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia –SINACES, está compuesto por dos subsistemas relacionados, pero distintos:
  - El subsistema de aseguramiento interno - SAI, que asegura condiciones de calidad desde una instancia interna (la propia IES).
  - El subsistema de aseguramiento externo -SAE, que verifica condiciones de calidad desde una instancia externa (Agencias externas de aseguramiento).
- b. Los dos subsistemas interactúan dinámicamente, a través de información.

El SINACES opera en un entorno general, necesariamente internacional, se considera que la educación superior del país no puede estar a espaldas a los adelantos y avances en materia educativa que se desarrolla en el resto del mundo. Con relación a la ejecución y cumplimiento legal y normativo, se visualiza bajo un entorno nacional, aunque siempre considerando referentes internacionales. En el Cuadro 3 se caracterizan los dos subsistemas y se describen elementos propios que facilitan tal caracterización.

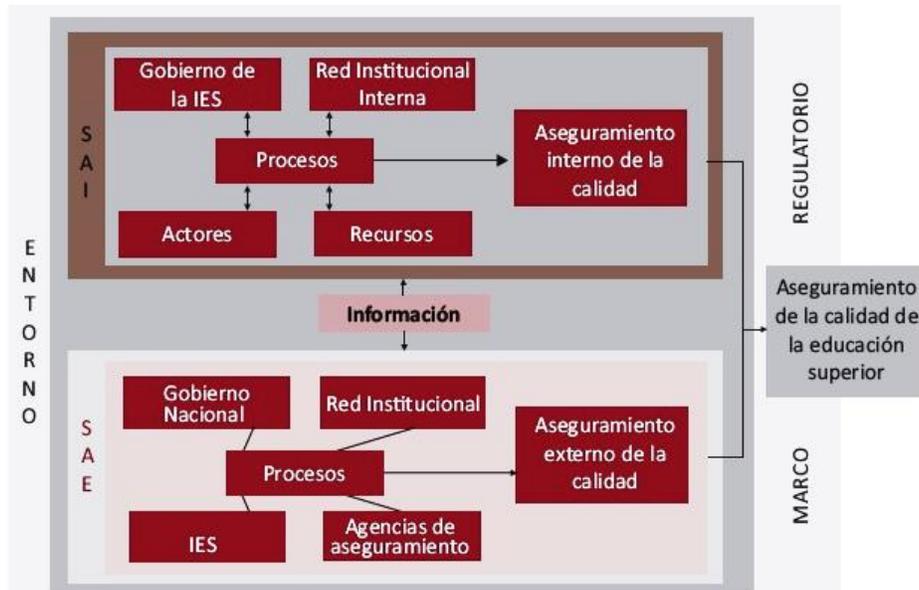
*Cuadro 3. Caracterización básica de los subsistemas de aseguramiento interno y externo*

CARACTERÍSTICA	SAI	SAE
Entorno	En aspectos sustantivos, global. En aspectos operativos, nacional. Énfasis depende de la concepción de la IES.	Global. Énfasis depende de la concepción de la política pública sobre el aporte de la educación superior al desarrollo nacional.
Elementos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno institucional</li> <li>• Red institucional interna</li> <li>• Actores</li> <li>• Recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno Nacional</li> <li>• IES</li> <li>• Red institucional de apoyo</li> <li>• Agencias de Aseguramiento Externo</li> </ul>
Interacción entre los elementos del sistema	A través de los procesos desarrollados por la IES para cumplir su misión	A través de los procesos desarrollados por el SAE para cumplir sus objetivos
Finalidad	Mejoramiento continuo de la calidad de la educación impartida por la IES	Mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior en el país

Fuente: MEN (2014), Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las instituciones de educación superior.

Es importante anotar que de la fortaleza del SAI depende de la capacidad de aprendizaje de la IES, la efectividad del diálogo con el SAE y el aprovechamiento de los recursos y oportunidades del SINACES. Los dos subsistemas que conforman al SINACES y la forma como estos actúan en un contexto marco y regulatorio, se pueden resumir como se ilustra en el Gráfico 2.

Gráfico 2. Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y sus dos subsistemas: de aseguramiento interno (SAI) y de aseguramiento externo (SAE).



Fuente: MEN (2014), Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las instituciones de educación superior.

El Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las instituciones de educación superior, tiene entre sus objetivos, convertir a las IES en organizaciones de alto desempeño, considerando que su misión no es solamente ofrecer un servicio simplemente, sino que el mismo reúna las condiciones de calidad que el cliente y las otras partes interesadas esperan, cumpliendo así con sus expectativas. La articulación de los dos subsistemas garantiza la efectividad del Sinaces, su desarrollo y logro de los objetivos.

El SINAC en Unisinú Cartagena, integrará de manera interdependiente los dos subsistemas para garantizar la calidad en todos sus procesos, es por ello, que la autoevaluación reviste gran importancia, no solamente permite medir la gestión, sino que aporta elementos para la definición de planes de mejoramiento, que impacten en aquellos aspectos o variables críticas que requieren ser redireccionadas, asegurando así la mejora continua. Como soporte teórico en la búsqueda de la excelencia por parte del MEN en las IES, el Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las IES, se fundamenta en el Modelo Baldrige (Iniciativa estadounidense dedicada a la excelencia en el desempeño de las organizaciones).

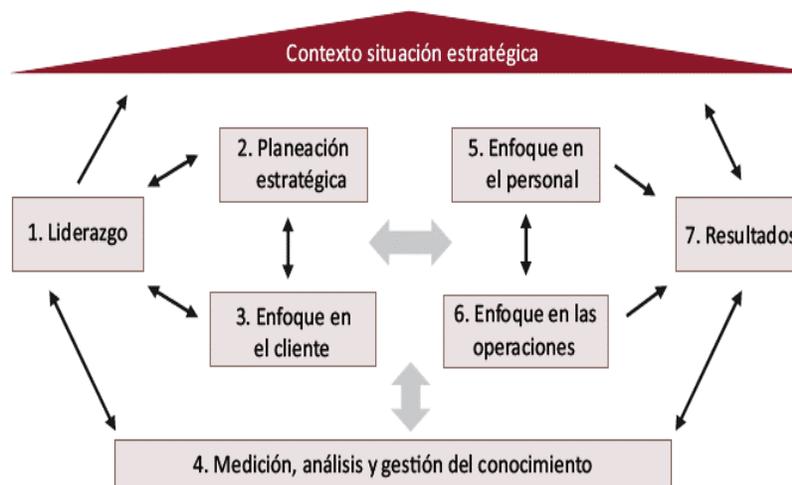
El Modelo Baldrige tiene criterios para el sector productivo, pero incluye otros, entre los cuales se encuentra el sector educativo. En este sector, el modelo establece las variables críticas para alcanzar las metas propuestas, mejorar los resultados y hacer a las instituciones educativas más competitivas mediante la articulación de los planes, procesos, decisiones, personas, actividades y resultados (MEN,2018).

Las variables críticas son:

- Liderazgo
- Planeación estratégica
- Enfoque en el cliente
- Medición, análisis y gestión del conocimiento.
- Enfoque en el personal
- Enfoque en las operaciones
- Resultados

La forma como estas variables se interrelacionan, se presenta en el Gráfico 3.

*Gráfico 3. Relaciones entre variables críticas en el modelo Baldrige*



Fuente: MEN (2014), tomado de National Institute for Standards and Technology. Disponible en [http://www.nist.gov/baldrige/publications/education\\_criteria.cfm](http://www.nist.gov/baldrige/publications/education_criteria.cfm)

Analizando de manera general las variables del modelo y su interrelación, trataremos de hacer una descripción general de su constitución y la forma como opera en la Universidad del Sinú Cartagena como soporte al SINAC.

1. Liderazgo: está conformado en sus tres niveles, estratégico, táctico y operacional. A nivel estratégico, se establecen las directrices representadas en objetivos, estrategias y políticas, las cuales son recibidas por el nivel táctico a nivel de direcciones, quien disemina y controla a nivel operacional a las coordinaciones, cargos asistenciales y auxiliares. El liderazgo en la Universidad del Sinú seccional Cartagena, está representado por el Gobierno Institucional y todo el sistema de gobernanza, representado en el proceso estratégico Gestión Directiva.
2. Planeación estratégica: Todas las acciones realizadas en Unisinú Seccional Cartagena, están enmarcadas en el Plan de Desarrollo Institucional 2016-2020. Liderado por el proceso estratégico Planeación y Gestión Integral.
3. Enfoque en el Cliente: La importancia del estudiante para Unisinú, se resalta desde su misión, visión y en el PEI. Se ha asegurado la satisfacción de los mismos, garantizando la calidad en todos sus procesos con la implementación de la Norma ISO 9001:2015. El SGI implementado y mantenido en la Universidad, no solo asegura la calidad de los procesos para la satisfacción de sus estudiantes, sino, para cada una de las partes interesadas. El enfoque al cliente es transversal en todos los procesos de la Universidad, especialmente en los Misionales y de soporte.
4. Medición, Análisis y Gestión del Conocimiento: En Unisinú se asegura el cumplimiento de esta variable, mediante los procesos de Autoevaluación de procesos académicos, administrativos y directivos, tanto interno como externo. Por otro lado, se aportan los resultados al seguimiento al Sistema de Gestión Integral y las acciones de mejora que resultan de la medición, lo cual es verificado en las auditorías de calidad, tanto internas como externas. De igual forma, se establecen mecanismos de evaluación y seguimiento al PDI, así como la documentación de procesos y procedimientos para una buena gestión del conocimiento. De las mediciones surgen acciones y planes de mejora, los cuales son medidos y evaluados de manera permanente para la mejora continua.
5. Enfoque en el Personal: En Unisinú Cartagena, se hace importante contar con un equipo humano de alto desempeño y altamente comprometido con la misión y la visión, por tal razón, se desarrollan acciones encaminadas al fortalecimiento de las competencias particulares en cada funcionario, impactando esto en los cargos y procesos. De igual manera se trabaja en el clima organizacional y valores éticos. Lo anterior se materializa en programas de desarrollo humano, programas de

formación y cualificación, escalafón docente, reglamentos y códigos de ética y manuales de comportamiento, legitimado en políticas y manuales.

6. Enfoque en las operaciones: En su SGI, Unisinú Cartagena, ha definido su mapa de procesos, evidenciando el alcance del sistema. En su alcance se encuentran involucrados todos los procesos (estratégicos, misionales y de soporte), con el fin de garantizar la calidad en las operaciones, calidad en los resultados y máxima satisfacción de las partes interesadas.
7. Resultados: Para Unisinú Cartagena los resultados deben ser coherentes con lo estipulado en su direccionamiento estratégico, misión, visión y planes de desarrollo. Se persigue una alta percepción de la calidad y cumplimiento de expectativas, por tal razón se evalúa, se mide y se somete a un proceso de mejora continua.

El desarrollo y fortalecimiento de los anteriores componentes, proporciona a Unisinú Cartagena, una cultura de la calidad, que responda a un modelo o sistema de aseguramiento interno de la calidad, capaz de responder a las exigencias organizacionales, a las exigencias de sus stakeholders y a las exigencias de los entes de control (MEN, CNA, ICONTEC, entre otras).

## **5.1. SUBSISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DEL SINÚ SECCIONAL CARTAGENA**

La Universidad del Sinú Seccional Cartagena, desarrolla su Subsistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAI) bajo los fundamentos expresados en el SINACES. En este documento se describe el contexto y su importancia para el desarrollo de la Universidad, así también se realiza un análisis del entorno económico, social, cultural, político, legal, de mercado y ambiental. De igual forma analiza las nuevas tendencias tecnológicas que se presentan a nivel externo y que pueden llegar a afectar los procesos internos de la Universidad.

Para la Universidad del Sinú Seccional Cartagena, los elementos que componen su SAI se presentan en el Cuadro 4.

**Cuadro 4. Elementos del SAI UNISINÚ**

<b>ELEMENTO DEL SAI</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN UNISINÚ CARTAGENA</b>
Gobierno Corporativo	Órgano de gobierno (por ejemplo, Consejo Superior o Directivo) Órgano de dirección (por ejemplo, Rectoría)	El Gobierno Corporativo de la Universidad del Sinú, se encuentra estructurado de la siguiente manera: Asamblea General Consejo Superior Rectoría General Rectoría Seccional Cartagena
Red Institucional Interna	Es el conjunto de entidades o dependencias formalmente reconocidas en la estructura organizacional de la IES, cuyas funciones determinan que ellas tengan un rol importante en la operación del SAI.	La Red Institucional Interna en el Universidad del Sinú Seccional Cartagena, está conformada por: Oficina de Aseguramiento de la Calidad Oficina de Planeación y Calidad Dirección Académica 5 Facultades 12 Escuelas Estructuras Comité integral de aseguramiento de la calidad Comité Central de autoevaluación Consejo Académico Consejo de Facultad Icontec
Actores	Se refiere a cada uno de las partes involucradas en el proceso de aseguramiento de la calidad académica, en donde cada uno cumple con roles específicos.	Los actores participantes en el proceso de aseguramiento de la calidad en Unisinú y que hacen parte de su SAI tenemos: Estudiantes: Egresados Docentes Funcionarios (empleados administrativos): Actores externos: Empresas con convenios de prácticas y aliados estratégicos en investigación y proyección social
Recursos	Elementos que las IES disponen para que el sistema se desarrolle conforme a los planes y objetivo institucional.	La Universidad del Sinú Seccional Cartagena, para garantizar el sistema de aseguramiento de la calidad, dispone de los siguientes recursos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos: Equipo de trabajo liderado por una Directora de aseguramiento de la calidad, una Coordinadora de autoevaluación, dos Asistentes de aseguramiento de la calidad y un Auxiliar de aseguramiento de la calidad. Por otro lado, la Oficina de Planeación y Calidad, cuenta con un Director de planeación, un Coordinador de planeación, un Coordinador de Calidad, un profesional de calidad y 2 auxiliares de calidad.</li> <li>• Tecnológicos: La Universidad cuenta con un sistema de información orientado a la calidad, soportado por Planeación y Calidad Online, un micrositio que ilustra y hace seguimiento al SGI. De igual forma cuenta con la plataforma para los PQR y Saepro, que es un software de apoyo al proceso de autoevaluación. De igual manera cuenta con otros softwares de apoyo a la gestión y que aporta a la calidad de los procesos, tales como CANVAS, PEOPLESOFT y ELYSA.</li> <li>• Físicos: Oficinas y salas de reuniones dotadas con equipos de cómputo de apoyo al aseguramiento de la calidad.</li> <li>• Financieros: Destinación presupuestal para la creación de nuevos programas, renovación de registros, procesos de autoevaluación, apoyo a planes de mejora, acreditación de programas y adquisición de equipos, contratación de personal, visitas de pares académicos y software de apoyo a la calidad.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## 5.2. SUBSISTEMA DE ASEGURAMIENTO EXTERNO DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD DEL SINÚ SECCIONAL CARTAGENA

El SAE en la Universidad del Sinú Seccional Cartagena, se ha configurado bajo la SINACES y sus componentes de manera general se explican en el Cuadro 5.

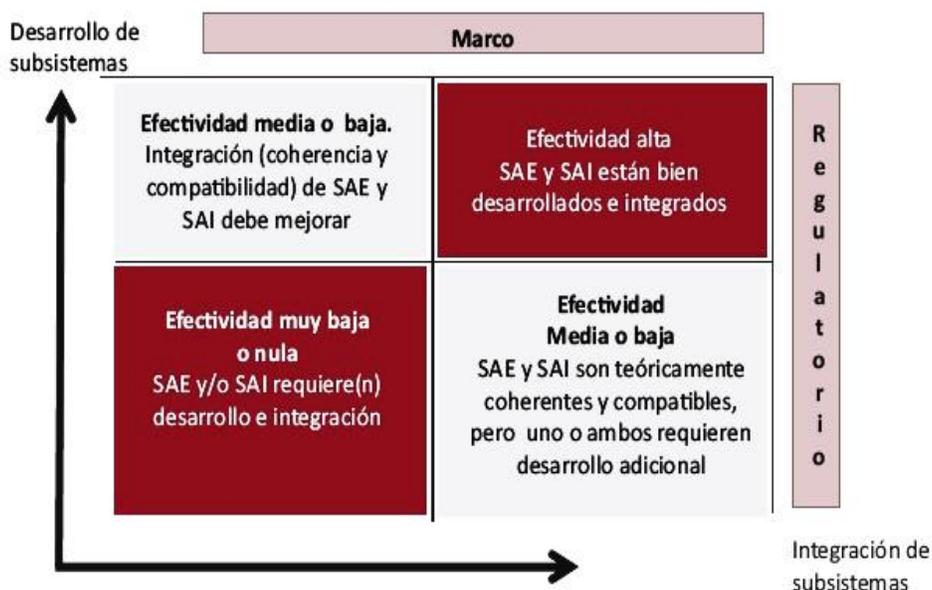
*Cuadro 5. Elementos del SAE UNISINÚ*

ELEMENTO DEL SAE	DESCRIPCIÓN GENERAL	DESCRIPCIÓN UNISINÚ CARTAGENA
Gobierno Nacional	MEN Marco normativo	Como IES, Unisinú Cartagena se acoge al marco normativo emitido por el Gobierno Nacional y que regula y reglamenta la oferta de servicio de programas de educación superior con criterios de calidad, dando así cumplimiento a su objeto social,
IES	Es el conjunto de Instituciones de Educación Superior con oferta de programas de educación superior.	Estructura organizacional Procesos Cultura organizacional Sistema Integrado de Gestión
Red Institucional de apoyo	Se refiere a cada uno de las partes involucradas en el proceso de aseguramiento de la calidad académica, en donde cada uno cumple con roles específicos.	La Red Institucional Interna en el Universidad del Sinú Seccional Cartagena, está conformada por: Oficina de Aseguramiento de la Calidad Oficina de Planeación y Calidad Dirección Académica Coordinación de Autoevaluación 5 Facultades 12 Escuelas Estructuras Comité integral de aseguramiento de la calidad Consejo Académico Consejo de Facultad
Agencias de aseguramiento externo	Entidades nacionales o internacionales que verifican y certifican condiciones de calidad	La Universidad del Sinú Seccional Cartagena, para garantizar el sistema de aseguramiento de la calidad, se acoge a los estipulado por las siguientes instancias:  CONACES CNA ICONEC ISO

Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior, el SINAC se percibe bajo un enfoque integrador y prospectivo del SINACES y propone el desarrollo de elementos, recursos, estrategias y políticas internas (SAI), para lograr de manera armónica integrar de manera proactiva las exigencias del entorno (SAE). Se somete a un mecanismo de medición que le permite determinar el grado de madurez actual de los subsistemas, proporcionando elementos para un plan de mejora institucional, conforme a los resultados obtenidos y situados en los cuadrantes explicados en el Gráfico 4.

Gráfico 4. La efectividad de los subsistemas de aseguramiento interno y externo



Fuente: MEN (2014), Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las IES.

La Universidad del Sinú, comprometida con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad impartido por el MEN, da cumplimiento a las directrices tanto para el SAI como para el SAE, por tal razón, sitúa su sistema, de acuerdo a la efectividad de los subsistemas de aseguramiento interno y externo propuestos en este Modelo y presentados en el Gráfico 4, en el cuadrante No. 1 “*Efectividad media o baja. Integración (coherencia y compatibilidad) de SAE y SAI debe mejorar*”. La Universidad ha realizado avances en el desarrollo de sistemas internos (SAI), tales como la certificación en calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015 y la implementación del proceso de aseguramiento de la calidad como el proceso de excelencia académica. Esto ha permitido que se hayan alcanzado grandes logros y podemos encontrar altos niveles de desarrollo en estos dos sistemas. Sin embargo, el nivel de integración de los mismos sigue siendo bajo, se puede evidenciar cierto grado de independencia de los sistemas.

Esto se puede apreciar cuando se percibe la implementación de la norma ISO 9001: 2015 con un 90% de avance en el sistema y una implementación y logro de 84% para el PDI 2016-2020 (cumplimiento SAI). Sin embargo, en cuanto al SAE, observamos, que la Universidad aún se encuentra en etapa inicial para la acreditación de programas, sin

avances, por cumplimiento de requisitos en la acreditación institucional (CNA). Con lo relacionado con CONACES y registros calificados (Decreto 1330), es un proceso altamente estructurado y se encuentra en un 100% de avance y actualización.

## 6. LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DEL SINÚ CARTAGENA

La Universidad del Sinú - Elías Bechara Zainúm ha concebido la Calidad como una de las principales condiciones para el logro de los objetivos y cumplimiento de su Misión y Visión. De allí que en su Proyecto Educativo Institucional – PEI (2006) defina entre sus políticas institucionales que determinan los senderos de desarrollo de su gestión, una **Política para el Aseguramiento de la Calidad**, concebida desde cuatro escenarios, donde prima el logro de objetivos complementado con la satisfacción del educando y demás usuarios, la eficiencia de los procesos, el servicio prestado y el impacto social ejercido en el entorno.

Con la puesta en funcionamiento de un sistema de gestión de la calidad implementado en el año 2016 con alto grado de madurez al día de hoy, la Universidad del Sinú - Seccional Cartagena apuesta por la calidad de sus procesos, asegurando con un direccionamiento estratégico claro y unos procesos de soporte, el desarrollo de sus procesos misionales, la formación y gestión académica, así como otras funciones sustantivas.

Así mismo, con la creación e implementación de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad, establecida en el año 2009, crea los escenarios para certificar la calidad en los procesos académicos y las funciones sustantivas, en el marco del Sistema de Aseguramiento de la calidad impartida y evaluada por el MEN.

La Universidad del Sinú adopta la calidad desde varias dimensiones, haciéndose presente en todos los procesos de su estructura y garantizando la excelencia, no solo desde lo conceptual y discursivo, sino materializado en un servicio de calidad a satisfacción de todas las partes interesadas, las dimensiones contempladas son:

- **Calidad entendida como eficiencia:** El logro de los objetivos de una manera eficiente, lo cual conduce a identificar los procesos para volverlos óptimos.
- **Calidad entendida como impacto social:** pretende dar respuesta a las demandas sociales, logrando un impacto sobre el conjunto social y el logro de la misión.
- **Calidad entendida como cumplimiento del propósito institucional**

**(congruencia):** Tiene en cuenta la autonomía universitaria, promueve la formulación de objetivos, implica autoevaluación y autocontrol y, en la medida en que los objetivos institucionales son objetivos sociales, privilegia el interés general sobre los intereses particulares de los distintos grupos de involucrados.

- **Calidad entendida como transformación del estudiante:** parte del hecho que “el cliente” fundamental de la educación superior es el estudiante, cuyos atributos intelectuales y de personalidad deben variar (mejorar) a lo largo del proceso.
- **Calidad entendida como “cota mínima”:** Parte de las condiciones de calidad contenidas en el decreto 1330 de 2019 y los lineamientos de acreditación de programas e institucional expedidos por el CESU y el CNA.
- **Calidad entendida como mejoramiento continuo:** Más que una concepción de calidad, es un concepto transversal que se aplica independientemente de la concepción de calidad que se utilice. Este concepto es clave, puesto que la calidad, sin importar la definición que se adopte, no puede ser estática ni puede alcanzarse de una vez y, por el contrario, debe ser un referente que siempre se trate de alcanzar, pero nunca se alcance plenamente.

En su PEI la Universidad del Sinú Seccional Cartagena, concibe la calidad como la mejora continua en los procesos internos y la elevación de la calidad de vida del hombre. De igual forma anuncia que es compromiso de todos sus miembros y que su fin se centra en la formación integral de profesionales con la suficiente estructuración teórica y práctica para responder adecuadamente a las necesidades y exigencias de la región y el país para alcanzar mayores niveles de competencia.

En su Misión declara *“La educación en cuanto transmisora de la cultura y de los valores humanos deber de ser de **calidad** para poder generar un impacto en el estudiante y convertirse en un estilo de vida para éste y sus profesores”*. Concibe la calidad como un condicionante para generar impacto en la educación de los estudiantes y como un modelo en el proceso para los docentes y otros actores. De igual forma en su Visión, la Universidad establece como propósito *“Seremos una Universidad, con una estructura docente, administrativa y planta física pertinente para la generación de conocimiento, consolidando la comunidad académica y las acciones de proyección social que permitan cultivar los valores institucionales dentro de un sistema de **aseguramiento de la calidad**”*. La Universidad se compromete con un sistema que asegure la calidad en todos los procesos y la generación de conocimientos de la una concepción institucional.

## 6.1. POLÍTICAS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DEL SINÚ SECCIONAL CARTAGENA

Para dar soporte a toda la estructura de calidad, La Universidad del Sinú establece en su PEI la Política para el aseguramiento de la Calidad, para lo cual plantea los siguientes postulados:

- La Universidad del Sinú promueve un modelo de Calidad de Impacto centrado en el mejoramiento continuo que garantice la calidad de los programas académicos, beneficie a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.
- La Universidad del Sinú adopta un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, basado en estándares e indicadores, para mantener sus procesos de registro calificado, exámenes de estado, observatorio de egresados, autoevaluación y acreditación de los programas académicos y acreditación Institucional.
- La Universidad del Sinú cuenta con criterios y procedimientos claros para la evaluación periódica de los objetivos, procesos y logros institucionales, con miras a su mejoramiento continuo.
- La Universidad del Sinú promueve la participación de profesores, estudiantes, egresados, empleadores y personal administrativo, en los procesos de autoevaluación con el objeto de lograr la acreditación de los programas académicos y de la Institución.

## 6.2. LA CALIDAD EN EL MODELO PEDAGÓGICO

En su Modelo Pedagógico, la Universidad del Sinú establece los lineamientos para el desarrollo de las actividades académicas, bajo la concepción de calidad en todos los sentidos. Los lineamientos definidos están relacionados con el ejercicio de la docencia y la evaluación como constructora de sentidos. Para esto, en consecuencia, al propósito de mantener la calidad, definió el **carácter integral del modelo**, donde se evalúa el proceso en todas sus dimensiones referidas al desarrollo humano del futuro profesional, valora igualmente la apropiación del conocimiento, como el desarrollo del pensamiento (práctico, ético y axiológico). Como soporte a todo este esquema de calidad académica, se crearon y desarrollan los procesos de **autoevaluación** como elemento forjador de un pensamiento autocrítico y autoreflexivo de los procesos frente a lo esperado por el entorno.

La preparación al interior de la Universidad en la creación de esta cultura de calidad, radica en crear en toda la comunidad académica la capacidad para asumir los retos educativos con visión global que permitan ser interlocutor válido con las comunidades científicas en el nivel mundial, validando los principios identificados en una cultura, procurando su desarrollo y búsqueda de la calidad. Por lo anterior y en coherencia a la búsqueda de esta calidad, la Universidad desarrolla de manera periódica y permanente las siguientes acciones:

- Evaluación curricular permanente que permite a la institución examinar la calidad de la formación integral, por lo tanto, se constituye en el elemento retroalimentador que recoge la información permanente para analizar, dialogar, aprender, diagnosticar, motivar, explicar, reflexionar, comprender y reorientar.
- Fortalecimiento de manera progresiva de la calidad de la infraestructura de investigación y apoya las relaciones con las comunidades científicas nacionales e internacionales.
- Difusión de la propuesta educativa la cual se constituye una estrategia importante en el mejoramiento de la calidad educativa de la Institución, por lo tanto, se impulsan proyectos de colaboración con otras instituciones que fomenten la investigación, la publicación de los resultados de investigación y el intercambio de profesores y estudiantes.
- Organización y actualización de sus planes de estudios, tomando como referencia las tendencias, el estado del arte de la disciplina y los indicadores de calidad reconocidos por la comunidad académica nacional e internacional.
- Creación de una política de gestión donde se definen sistemas institucionales que articulan la planeación y el control de los procesos académicos y administrativos, y que garanticen la eficiencia de la gestión de los recursos financieros, físicos, y tecnológicos.

### **6.3. DEFINICIÓN DE AUTOEVALUACIÓN**

Se entiende la autoevaluación como un proceso de reflexión institucional que se realiza a la comunidad educativa, a los programas, procesos, estructura, proveedores y al impacto ejercido por la institución sobre la sociedad a quien se debe, como esencia de su hacer cotidiano y como fundamento para el mejoramiento continuo. La autoevaluación es concebida como una actividad institucional que, en su sentido más genuino, es una

condición de la autonomía, porque una Universidad que tiene el derecho de autogobernarse tiene la obligación de revisar su funcionamiento y sus objetivos, en concordancia con el marco legal vigente.

Desde otro punto de vista, la autoevaluación es una reflexión individual y colectiva sobre la propia práctica académica y de gestión, por ello, es intransferible y no puede delegarse a expertos externos. A la vez, es un instrumento para la gestión, por lo que supone un compromiso permanente por parte de toda la Universidad, que termina en un plan de mejoramiento continuo de la calidad.

#### 6.4. SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación de la Universidad del Sinú contempla cinco (5) tipos de evaluación incluyendo el sistema integral de procesos administrativos, tal como se aprecia en el Gráfico 5 y se describen en el Cuadro 6.

*Gráfico 5. Tipos de evaluación en UNISINÚ-Cartagena*



Fuente: Elaboración propia

*Cuadro 6. Descripción tipos de evaluación*

TIPO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
Evaluación de Cursos y Docentes:	<p>En la Universidad del Sinú, bajo la orientación de la Dirección Académica se realiza la evaluación de cursos y docentes la cual se efectúa en tres momentos: evaluación estudiantil a los profesores, autoevaluación de desempeño docente y evaluación del equipo directivo de la facultad. La evaluación de los estudiantes a los profesores consiste en una encuesta aplicada a los estudiantes, en donde se evalúan los siguientes aspectos de los docentes, con un peso el 30%:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología.</li> <li>• Relaciones profesor – alumno.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Motivación.</li> <li>• Desarrollo del programa.</li> </ul> <p>La evaluación docente realizada por el jefe de área, con un peso del 25% y la realizada por el director de escuela con un peso 35%, consiste en una calificación dada a cada docente con base en criterios de habilidad pedagógica, relaciones interpersonales, grado de compromiso, conocimiento, nivel de actualización, asistencia y puntualidad a las distintas actividades y finalmente, la autoevaluación con un peso del 10%. Cada uno de los anteriores criterios le otorga al docente una calificación general, en el rango de 1 a 5, siendo 3.8 el puntaje mínimo aceptado. El docente con puntaje por debajo de 3.8 elabora un plan de mejoramiento en conjunto con el director del programa, que deberá estar atento al cumplimiento del mismo. El docente que reincida en una evaluación por debajo de 3,8, pasará a comité de evaluación docente quien recomendará o no su desvinculación.</p> <p>La aplicación de las encuestas se lleva a cabo a través de la plataforma Elysa. Una vez se tienen los resultados de la evaluación de los estudiantes a los profesores, se hace retroalimentación, a partir de los resultados, los cuales dan lugar a toma de decisiones</p>
Evaluación de Satisfacción	<p>Esta evaluación se realiza para medir el nivel de satisfacción que la Institución genera en la comunidad estudiantil Unisinuana por los diversos servicios que ella ofrece. Se realiza anualmente y es responsabilidad de Planeación. A su vez, la evaluación de satisfacción se realiza para detectar la imagen que tienen los estudiantes de sus directivos y de los procesos de la institución. Se constituye en una herramienta importante para el mejoramiento continuo.</p>
Evaluación de Impacto de Egresados	<p>La Universidad del Sinú –Elías Bechara Zainúm- Cartagena, realiza seguimiento y evaluación del impacto de los egresados en el medio, cada cinco (5) años en búsqueda de sistematizar la información relacionada con el posicionamiento, la formación académica, el liderazgo, el índice de empleo, entre otras variables.</p>
Evaluación de Gestión académica y administrativa	<p>La Oficina de Planeación realiza el seguimiento de la gestión de todos los programas y estructuras académico y académico- administrativo de planta; los procesos son controlados, verificados y reorientados continuamente en procura de su cabal realización, buscando además hacer los ajustes requeridos y</p>

TIPO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
	enfrentar oportunamente los imprevistos que puedan surgir en situaciones de contingencia. La oficina cuenta con unos formatos preestablecidos de Indicadores de Gestión para cada cargo académico - administrativo, los cuales son socializados semestralmente para su correcto y oportuno diligenciamiento y reporte a esta oficina, de todo lo ejecutado en el período Inmediatamente anterior, procediendo a su consolidación semestral y anual y retroalimentando a las unidades respectivas. Con base en la información reportada la Oficina de Planeación, procede a realizar el documento "Informe de Gestión", el cual sirve de parámetro a la Rectoría para la toma de decisiones. Por tanto, del informe de gestión se deriva la autoevaluación cualitativa de programas académicos la cual se hace de manera independiente en cada uno de ellos, tomando como referente, los respectivos planes operativos por facultad y los indicadores de gestión de decanos, jefes de programa y jefes de área. Cada programa hace su autoevaluación en la cual se analizan las tres funciones básicas: Docencia, investigación y extensión.
Autoevaluación para el mejoramiento continuo, con fines de Renovación de Registro Calificado y acreditación	<p>La Universidad del Sinú cuenta con un proceso de Auto - evaluación institucional basado en la calidad dentro del marco de su misión institucional y soportado en dos modelos de autoevaluación, uno para la renovación el registro calificado con el cual se evalúan las condiciones de calidad contenidas en el decreto 1330 de 2019, compilado en decreto 1075 de 2015; y el otro, orientado a la autoevaluación con fines de acreditación, coherente con el modelo expedido por el CNA.</p> <p><b>Autoevaluación de las condiciones de calidad para Renovación del Registro Calificado:</b> Con el fin de evaluar cada una de las condiciones de calidad, contenidas en el decreto 1330 de 2019, compilado en el decreto 1075 de 2015, la Universidad elaboró su modelo de autoevaluación soportado en cada una de las condiciones de calidad a la se refiere el precitado decreto.</p> <p><b>Autoevaluación con fines de Acreditación:</b> Acogiéndose a los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación de Colombia, la Universidad del Sinú - seccional Cartagena, ha definido su modelo de autoevaluación con fines de acreditación, el cual propicia la participación de los actores involucrados en el cumplimiento de la misión institucional y de los programas académicos.</p>

Fuente: Elaboración propia

## 6.5. EL MODELO DE AUTOEVALUACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DEL SINÚ SECCIONAL CARTAGENA

La importancia de la autoevaluación para la Universidad del Sinú ha significado la construcción de dos modelos propios según su objeto, así:

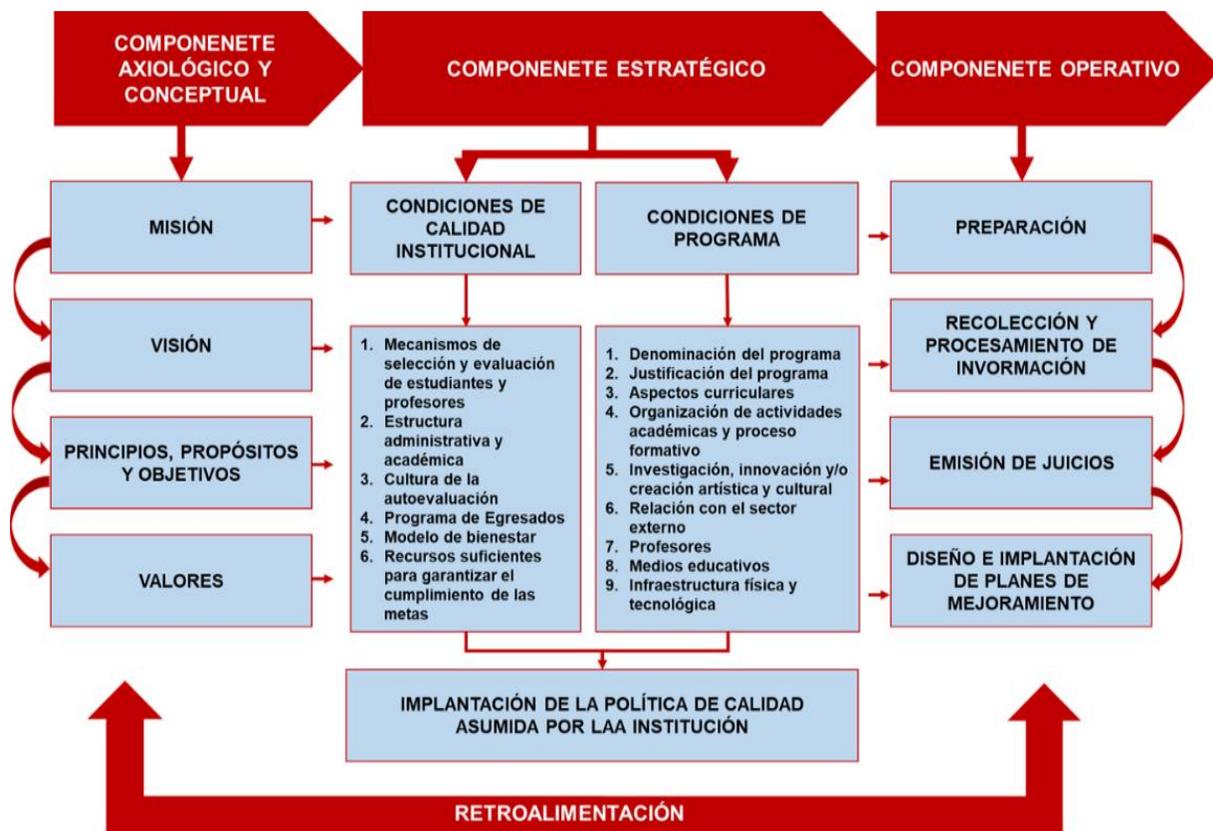
- a. Autoevaluación dirigida a las condiciones de calidad institucionales y de programa coherente con lo señalado en el decreto 1330 de 2019, compilado en el decreto 1075 de 2015. En este caso, se utiliza un modelo con

instrumentos orientados a evaluar cada una de las condiciones de calidad y sus respectivos componentes de tal forma que se obtenga un informe que dé respuesta de menar puntual, a cada una de condiciones de calidad evaluadas (Gráfico 6).

- b. Autoevaluación con fines de acreditación para lo cual se utiliza nuestro modelo fundamentado en el modelo de autoevaluación con fines de acreditación expedido por el Consejo Nacional de Acreditación- CNA-, tanto para la acreditación de programas como para la acreditación institucional (Gráfico 7).

### 6.5.1. Estructura del Modelo de autoevaluación de las condiciones de calidad.

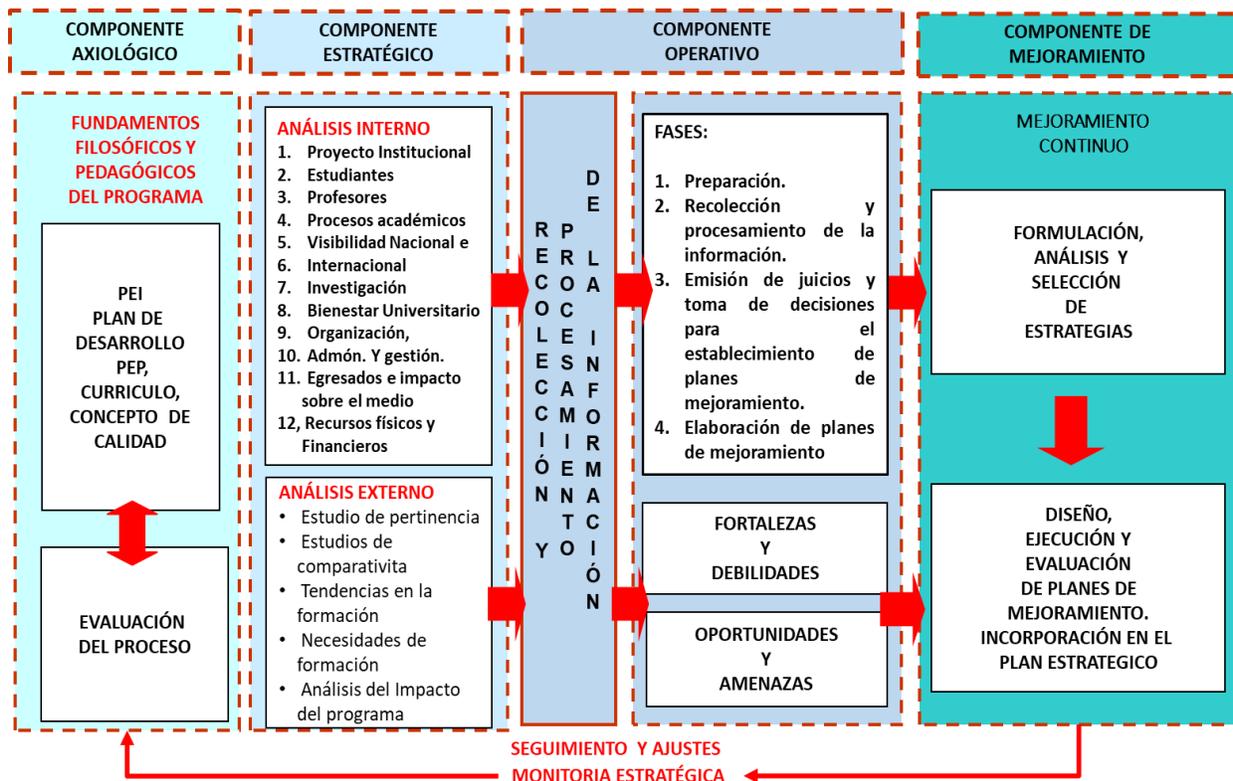
Gráfico 6. Estructura general del modelo orientado a evaluar las condiciones de calidad



Fuente: Oficina de Aseguramiento de la Calidad Unisinú Cartagena, 2019.

## 6.5.2. Estructura del modelo de autoevaluación con fines de acreditación de programas.

Gráfico 7. Estructura general del modelo de Autoevaluación con fines de acreditación de programas



Fuente: Oficina de Aseguramiento de la Calidad Unisinú Cartagena, 2019

### 6.5.2.1. Componente axiológico - conceptual

En componente gira sobre cuatro ejes fundamentales en la autoevaluación, el primero de ellos la identidad, el segundo una estrategia para su desarrollo con calidad, el tercero la mediación y el cuarto la autonomía, a través de su misión, visión, principios, objetivos, valores corporativos, principios institucionales, PEI, Modelo Pedagógico y el concepto de calidad que se maneja.

### 6.5.2.2. Componente estratégico

Se refiere fundamentalmente a la definición del modelo: factores, características, aspectos a evaluar, soportado en estrategias tales como:

- Comprometer al más alto nivel de la organización
- Constituir un Sistema Interno e Integral de Aseguramiento de la Calidad
- Incluir la acreditación dentro del plan estratégico de la Institución
- Ubicar el liderazgo del proyecto en la dirección de la Institución
- Integrar un comité institucional como expresión del trabajo en equipo y resultado de la participación de todos
- Organizar grupo de trabajo con actividades puntuales y con una guía de orientación
- Canalizar la experiencia y conocimiento de los miembros de la comunidad académica
- Reconocer la autonomía de los grupos dentro de lineamientos generales y comunes

Los factores, características y aspectos a evaluar del CNA, los asume la Universidad del Sinú Seccional- Cartagena y los acoge en su totalidad, serán descritos y analizados más adelante. Igualmente asume las condiciones de calidad y componentes establecidos en el decreto 1330 de 2019 compilado en decreto 1075 de 2015, los que se detallan en los respectivos modelos de autoevaluación y que se constituyen en anexos de este documento.

Los factores seleccionados en el modelo de acreditación del CNA son soporte de la alta calidad y pueden agruparse en cuatro dinámicas:

**Diga lo que hace:** un programa de pregrado de alta calidad debe tener una clara fundamentación, coherente con la misión, la visión y el PEI institucionales, y expresada claramente en su PEP. Estos elementos deben ser claramente conocidos y apropiados por la comunidad académica. Igualmente, debe proveer información veraz, ética y comprobable a la comunidad, y demostrar que así lo hace.

**Haga lo que dice:** un programa de pregrado de alta calidad debe mostrar alta coherencia entre lo que dice que hace y lo que hace para lograrlo, lo cual se refleja en su cuerpo docente altamente calificado, calidad de la enseñanza, investigación científica de excelencia, creación artística reconocida, estudiantes sobresalientes, fuentes adecuadas de financiación, libertad académica.

**Pruébalo:** un programa de pregrado de alta calidad debe demostrar que lo que dice y lo que hace son de alta calidad a través de procesos de autorregulación, autoevaluación y evaluación externa, apoyados en sistemas de información confiables e integrales

**Mejórelo:** un programa de pregrado de alta calidad debe demostrar que tiene un plan de mejoramiento continuo que responde a las necesidades demostradas por los procesos de autoevaluación.

### **6.5.2.3. Componente Operativo**

El componente operativo posee cuatro fases:

- a. Preparación
- b. Recolección y procesamiento de la Información
- c. Emisión de Juicios y toma de decisiones para el establecimiento de planes de mejoramiento
- d. Elaboración de planes de mejoramiento

#### **6.5.2.3.1. Preparación**

Este proceso conlleva a los siguientes pasos:

- Culturización y socialización del modelo a la comunidad Universitaria.
- Construcción de los instrumentos y aspectos metodológicos para las diferentes fuentes
- Alineación del modelo con el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y el Sistema de Gestión Integral (SGI).
- Ponderación de características y factores alineados con el PDI

#### **a. Culturización y Socialización.**

Dar a conocer a la comunidad universitaria los fundamentos de la autoevaluación y su importancia para el cumplimiento de los lineamientos en materia de educación superior ante el MEN, tanto para renovación de registros como para acreditación. De igual forma se sensibiliza sobre su importancia como elemento de autoanálisis para la mejora continua. En esta etapa intervienen la Coordinación de autoevaluación, Direcciones de escuela y profesores con asignación en autoevaluación.

La culturización y capacitación se realiza mediante estrategias pedagógicas colectivas y permanentes, según los objetivos propuestos; tales como: talleres, boletines, carteleras, comunicación verbal directa y en general todo tipo de comunicación que permita una divulgación conceptual, dirigida a los estamentos, para compartir un marco teórico sobre el proceso de autoevaluación, importancia, principios, objetivos, etapas,

procedimientos explícitos e impacto. Se realiza durante todo el proceso de autoevaluación.

**b. Construcción de los instrumentos y aspectos metodológicos para las diferentes fuentes.**

Los instrumentos de recolección de la información son estructurados acorde a cada uno de los modelos de autoevaluación. El diseño de los instrumentos está bajo el liderazgo de la dirección de aseguramiento de la calidad.

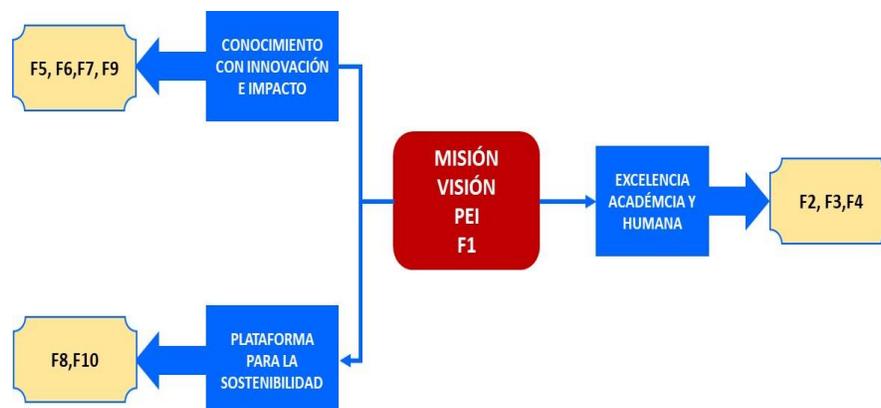
Una vez seleccionado el tipo de instrumento a utilizar para la obtención de la información de las diversas fuentes y atendiendo cada uno de los elementos objeto de evaluación, estos deberán seleccionarse, diseñarse, probarse y finalmente aplicarse a la población total o muestra seleccionada según el caso.

**c. Alineación del modelo de autoevaluación con fines de acreditación, con el PDI y el SGI.**

El modelo Autoevaluación ha sido alineado con los propósitos del PDI y del SGI, de esta forma aporta información que coadyuva a la consecución de los objetivos estratégicos y aporta a la política y objetivos de calidad. Este proceso es liderado por la dirección de aseguramiento de la calidad en coordinación con la dirección de planeación y calidad y participación de la comunidad académica y administrativa, a través de talleres.

**d. Ponderación de factores y características alineados con el Plan de Desarrollo Institucional (PDI).**

*Ilustración 4. Alineación de los Factores con el Plan de Desarrollo Institucional*



Fuente: Oficina de Aseguramiento de la Calidad, Unisinú Cartagena

La ponderación, fase preliminar del proceso de autoevaluación con miras a la acreditación, obedece a la naturaleza y estructura de la Institución. A cada factor se le establece su importancia relativa con fundamento en la incidencia que tiene cada una de ellas en la calidad global, teniendo en cuenta los elementos universales de la calidad, las especificidades derivadas de la misión y visión, el proyecto educativo del programa y el plan de desarrollo institucional. A cada característica se le establece el peso ponderado al interior de su respectivo factor, teniendo en cuenta su importancia relativa con respecto al cumplimiento de la misión, fines y objetivos del programa. Este aspecto es liderado por la dirección de aseguramiento de la calidad en coordinación con planeación y calidad y participa la comunidad académica y administrativa, a través de talleres.

#### **6.5.2.3.2. Recolección y procesamiento de la Información**

El procesamiento de la información entendido éste como una serie de etapas sistematizadas y concatenadas entre sí, cuyo fin es obtener un diagnóstico de la calidad en el programa, basado en las fortalezas y debilidades para posteriormente diseñar, implementar y evaluar planes de mejoramiento de la calidad.

#### **6.5.2.3.3. Análisis de la Información y emisión de juicios**

Una vez obtenida la información, se procederá al análisis de la misma. Para el efecto se utilizará una tabla (Tabla 1) con siete (7) columnas así:

- **Columna 1:** Factor: Aquí se registra cada uno de los diez (10) factores en que se encuentran distribuidas las características.
- **Columna 2:** Características: Se consignan las características correspondientes a cada factor.
- **Columna 3:** Ponderación: Aparece la ponderación dada a cada característica.
- **Columna 4:** Grado de cumplimiento, escala de uno a cinco (1-5). Esta columna hace referencia al estimativo que se hace en relación con cada característica, de cuán aproximado está el programa a un cumplimiento óptimo. Una calificación de cinco (5) es el reconocimiento de que ese óptimo se ha alcanzado.
- **Columna 5:** Evaluación teniendo en cuenta Ponderación: La información a consignarse en esta columna, se obtendrá de multiplicar los valores de la columna 3, por los de la columna 4. Se busca con ello, precisar el peso que, en una situación real, tiene cada característica y para el efecto final de evaluar la calidad, con fundamento en el mérito relativo que se ha asignado a las características, es decir su ponderación.

- **Columna 6:** Logro Ideal: Aquí se indica para cada característica la calificación ideal que se podría lograr, es decir, la nota máxima posible, esto es cinco (5) multiplicado por cada uno de los valores de ponderación (columna 3.)
- **Columna 7:** Relación con el logro ideal: Para reconocer la cercanía al ideal en cada característica se divide el valor obtenido en la evaluación (columna 5) y el valor ideal correspondiente (columna 6.), el resultado se multiplica por cien.

Tabla 1. Cumplimiento de factores y características

CUMPLIMIENTO DE LOS FACTORES Y CARACTERÍSTICAS						
FACTORES (1)	Característica (2)	Ponderación (3)	Grado de Cumplimiento (3)	Evaluación teniendo en cuenta la ponderación (4)	Logro Ideal (5)	Relación con el logro ideal (6)
FACTOR 1. MISIÓN Y PROYECTO INSTITUCIONAL SUB TOTAL	1					
	2					
	3					
FACTOR 2. ESTUDIANTES	4					
	5					
	6					
SUB TOTAL	7					
	8					
	9					
FACTOR 3. PROFESORES	10					
	11					
	12					
	13					
	14					
SUB TOTAL	15					

Fuente: Oficina de Aseguramiento Unisinú Cartagena

Finalmente, se obtendrá la matriz del perfil de calidad del programa, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Criterios de evaluación**

Para efectos de la calificación del grado de aproximación de las características al logro ideal, se utilizará la escala de la Tabal 2:

Tabla 2. Escala de cumplimiento de características

DESCRIPCIÓN	VALOR	% DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE ACREDITACIÓN
Se cumple plenamente	4.60 - 5.00	92% - 100%	Acreditable
Se cumple en alto grado.	4.00 - 4.55	80%- 91%	Acreditable
Se cumple aceptablemente	3.50 – 3.95	70%- 79%	No Acreditable
Se cumple insatisfactoriamente	3.0 – 3.45	60%- 69%	No Acreditable
No se cumple	0.0 – 2.95	0% - 59%	No Acreditable

- **Toma de decisiones para la autorregulación y el establecimiento de planes de mejoramiento.**

El juicio sobre la calidad del programa, es un proceso fundamentalmente cualitativo y se basa en un análisis integral de las características de cada factor; esto persigue asegurar que la evaluación sea completa y que facilite detectar, además, fallas de conjunto, debilidades específicas y definir el perfil de calidad de este programa.

#### **6.5.2.3.4. Elaboración de planes de mejoramiento**

Obtenido el perfil de calidad del programa o el diagnóstico estratégico, se priorizan los procesos de relevancia de cada una de las características. Una vez priorizados los procesos por parte del comité de autoevaluación, se remitirán a las instancias respectivas, es decir, a cada estructura responsable de su mejoramiento quienes analizarán, formularán, y seleccionarán las estrategias orientadas al desarrollo y al mejoramiento de la calidad. Cada estructura se responsabiliza de la elaboración del respectivo plan de mejoramiento de aquellos aspectos que son de su competencia y que de alguna manera impacta en la calidad de los programas.

Todos los planes deben llegar a la dirección de escuela donde se compilará en un solo documento, el cual pasará a la dirección financiera para efectos de prever el presupuesto para su implementación; finalmente, será aprobado por el respectivo Consejo de Facultad.

Copia del plan deberá enviarse a la oficina de aseguramiento de la calidad y a la oficina de planeación y calidad, quien deberá integrarlo inmediatamente en el plan táctico estratégico de la respectiva estructura y/o programa (escuela) y en el respectivo PAU, para garantizar su ejecución y seguimiento.

#### **6.5.2.4. Componente de Mejoramiento**

##### **6.5.2.4.1. Implementación del Plan de mejoramiento**

La implementación y el seguimiento de los planes de mejoramiento estarán bajo a responsabilidad de cada estructura y/o programa o escuela y la oficina de planeación y calidad. Los ajustes corresponden a la misma estructura que lo generó.

Cada plan de mejoramiento debe incluir una descripción relacionada con la forma como se ejercerá el seguimiento de la calidad del proceso objetivo del plan y se pondrán los ajustes permanentes que deben ser incluidos en la medida en que se evalúe la ejecución del mismo.

##### **6.5.2.4.2. Retroalimentación de los resultados de la ejecución de los planes de mejoramiento.**

- El conjunto de los planes de mejoramiento hará parte del plan estratégico del programa, escuela y/o estructura.
- Los resultados de la ejecución de los planes de mejoramiento se evaluarán anualmente mediante un taller, en conjunto de los diferentes estamentos para replantear las metas, propuestas nuevas y generar nuevos planes de mejoramiento.
- Anexo 1. Modelo de autoevaluación de las condiciones de calidad según decreto 1330 de 2019, compilado en decreto 1075 de 2015.
- Anexo 2. Modelo de autoevaluación con fines de acreditación.

#### **6.6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**

En el PEI se enuncia que él mismo, el Plan de Desarrollo y los Planes de Acción sectoriales y operativos anuales son los referentes para la definición de los procesos y toma de decisiones orientadas al cumplimiento de las funciones sustantivas de la Universidad. Expresa que la Universidad debe evaluar sus procesos a través de indicadores de calidad académicos y administrativos y registrando sus avances en los informes trimestrales, los cuales permiten confrontar los resultados con los planes y

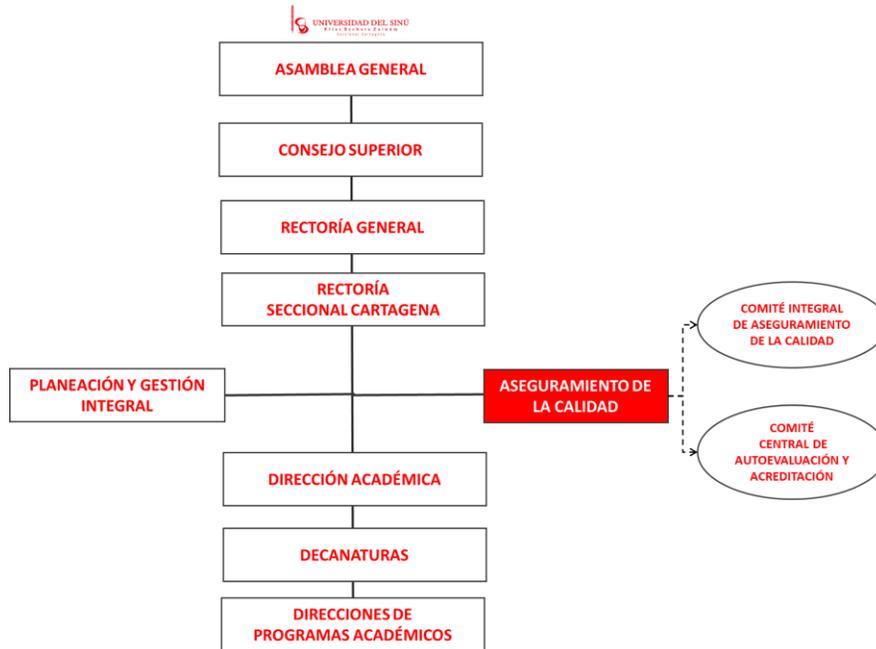
objetivos trazados, fortaleciendo la toma de decisiones en forma oportuna para revisar y fortalecer los procesos, con lo cual se dinamiza su ejecución hacia el logro de las metas previstas. El SINAC se convierte en el eje fundamental de esta política y bajo su perspectiva integradora, aporta información holística para la toma de decisiones.

### **6.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE SOPORTE AL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

El Aseguramiento de la Calidad en la Universidad el Sinú Elías Bechara Zainúm, en todas sus sedes, se concibe desde una visión sistémica, cuenta con una Unidad administrativa especial, a nivel de la Alta Dirección del Sistema Universitario UNISINU, adscrito a la Rectoría General.

El mapa de relaciones u organigrama de la Institución, anuncia la existencia de unas unidades “espejo” de esta Dirección de Aseguramiento de la Calidad, Autoevaluación y Acreditación (Gráfico 8), adscrito a cada Rectoría de Sede que da cuenta de las condiciones de calidad de todos los procesos y sus resultados en las áreas misionales y de apoyo y favorezca la calidad, como lo establece el Acuerdo CESU 03 de 2014, por el cual se definen los lineamientos para la acreditación de alta calidad institucional y de programas de pregrado.

Gráfico 8. Estructura organizacional para el Aseguramiento de la Calidad Universidad del Sinú Seccional Cartagena

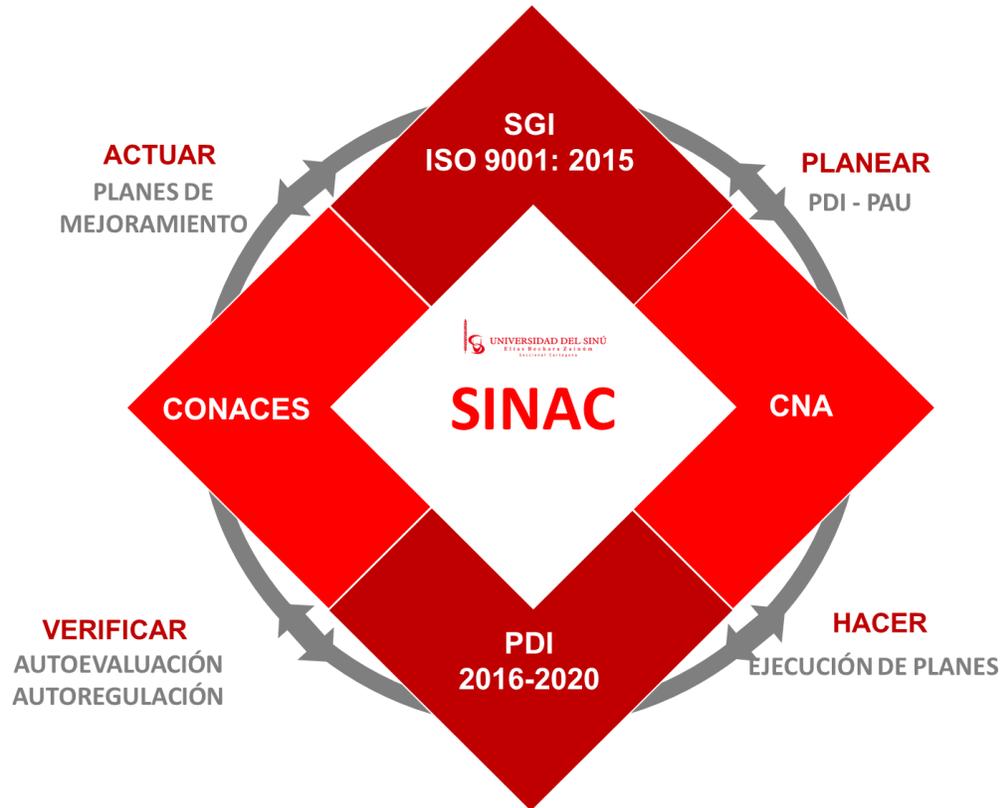


Fuente: Elaboración propia

## 6.8. SISTEMA INTERNO E INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD – SINAC

El sistema interno e integral de aseguramiento de la calidad de la Universidad del Sinú Seccional Cartagena (Gráfico 10), denominado y abreviado SINAC, en su dimensión externa se acoje a los lineamientos establecidos en el 1330 de 2019 compilado en el decreto 1075 de 2015, así como en lo establecido en el Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las instituciones de educación superior, diseñado y publicado por le MEN en el año 2014. De la misma forma, en su dimensión interna, involucra los postulados declarados en su PDI 2016-2020 y en el SGI basado en la norma ISO 9001:2015.

Gráfico 9. Componentes del modelo del SINAC



Fuente: Elaboración propia

El SINAC como modelo integrador es una herramienta de gestión institucional que posibilita al mejoramiento del desempeño organizacional, sus acciones deben impactar en la calidad de los servicios, en el logro de los objetivos estratégicos con eficacia y eficiencia, en la efectividad de los procesos, en el cumplimiento a las exigencias de la normatividad y en general a mantener una relación armónica y de mutuo beneficio con los grupos de interés.

### 6.8.1. OBJETIVO DEL SINAC

Garantizar la calidad de manera integral en la Universidad del Sinú- Seccional Cartagena, en todos sus procesos, asegurando el cumplimiento de la normatividad, de los estándares y de los lineamientos estratégicos establecidos, lo cual le permitirá cumplir

las expectativas a los grupos de interés en el marco de una gestión responsable y sostenible.

### **6.8.2. ALCANCE DEL SINAC**

El SINAC se establece como un sistema integrador aplicable solamente a la seccional Cartagena, por lo tanto, hace referencia al PDI 2016-2020 y al SGI establecidos para la seccional, para lo cual, hará referencia a su política de calidad y a su propio direccionamiento estratégico (misión y visión).

El SINAC será liderado por el área de Aseguramiento de la Calidad en coordinación con la oficina de Planeación y Calidad, su impacto alcanza todos los procesos institucionales, tanto estratégicos como misionales y de soporte, acorde al mapa de procesos del SGI. Su cobertura está relacionada con el alcance propio de cada subsistema, en materia de calidad educativa.

Para la mejor comprensión del sistema, el SINAC se concibe desde una dimensión interna conformada por el SGI (ISO 9001:2015) y el PDI (2016-2020) y una dimensión externa, que hace referencia a lo establecido en el decreto 1330 de 2019 compilado en el decreto 1075 de 2015 y por otra parte, a los acuerdos 03 de 2013 y 2017, respectivamente, expedidos por el CESU, mediante los cuales se establecen lineamientos de acreditación de programas e institucional.

### **6.8.3. ENFOQUE DEL SINAC**

El SINAC como sistema integrado persigue un solo objetivo y es el de mantener la calidad en todos los procesos que se relacionan de manera directa e indirecta con la academia y acorde con los lineamientos del Estado y con los lineamientos internos. Por todo lo anterior, el SINAC es un sistema centrado en:

- Visión integral: Interdependencia de los procesos
- Personas: Gestor de la calidad y responsable de los objetivos de calidad
- Procesos: Enrutamiento de la gestión
- Resultados: Orientado a las metas
- Evaluación y seguimiento: Medición de resultados
- Mejora continua: Acciones preventivas y correctivas

### 6.8.4. PROCESOS DENTRO DEL ALCANCE DEL SINAC

El enfoque integral del SINAC, se hace visible porque dentro de su alcance contempla la inclusión de todos los procesos organizacionales, esto significa que todos los procesos se verán impactados por los lineamientos del sistema. Los procesos involucrados en el alcance del SINAC, se aprecian en la Ilustración 5.

Ilustración 5. Procesos internos que hacen integrados al SINAC



Fuente: Elaboración propia

## 6.9. ANÁLISIS DE SUBSISTEMAS DEL PLAN DE INTEGRACIÓN EN EL SINAC

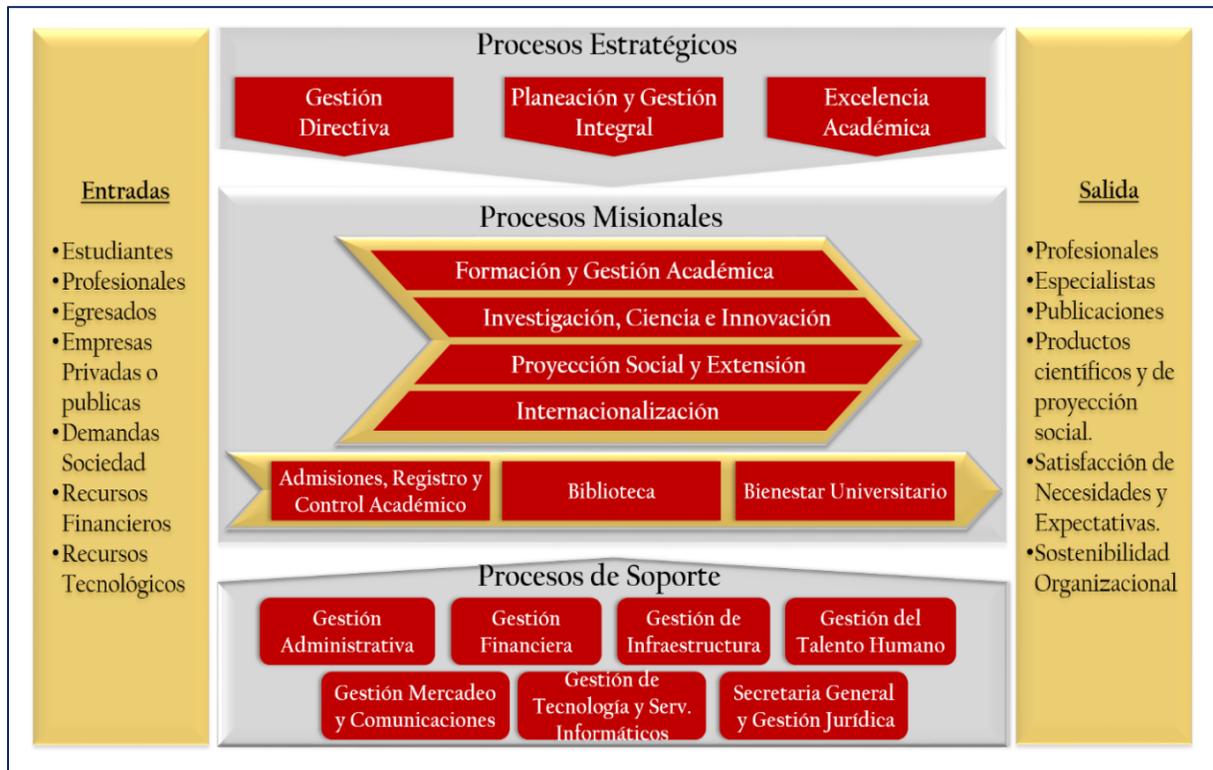
### 6.9.1. DIMENSIÓN INTERNA

#### 6.9.1.1. Subsistema de Gestión Integral – SGI. - Norma ISO 9001-2015

La Universidad del Sinú – Elías Bechara Zainúm - seccional Cartagena implementa su Sistema de Gestión Integral enfocado a procesos, bajo la norma ISO 900:2015. Adoptando como acción sustantiva el ciclo de formación y gestión del conocimiento a través de los procesos de “Formación y Gestión Académica”, “Investigación, Ciencia e Innovación” y “Proyección Social y Extensión; los cuales se encuentran identificados en

el Mapa de Procesos de la Institución junto a los Macroprocesos Estratégicos, de Apoyo. En la Ilustración 6 se presenta el flujo de la cadena de valor agregado o mapa de procesos de la Universidad del Sinú Seccional Cartagena.

*Ilustración 6. Mapa de Procesos del Sistema de Gestión Integral Unisinú Cartagena*



Fuente: SGI Unisinú Cratagena, Tomado del Portal Planeación y Calidad Online  
[http://192.168.1.76/sigecus/?page\\_id=1534](http://192.168.1.76/sigecus/?page_id=1534)

La Universidad del Sinú – Elías Bechara Zainúm – Seccional Cartagena cuenta desde el año 2016 con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, como herramienta de Gestión orientada a dirigir, evaluar y mejorar el desempeño institucional en términos de calidad, seguridad y salud en el trabajo y el aumento de la satisfacción en la prestación de sus servicios. Inicialmente fue certificada bajo la versión 2008 de la norma, posteriormente, en el año 2017 obtuvo la certificación bajo la version 2015 de la norma y actualmente se encuentra en proceso de preparación de auditoría para recertificación de su sprocesos en 2018.

El alcance Sistema de Gestión de Integral de la UNIVERSIDAD DEL SINÚ ELÍAS BECHARA ZAINÚM – SECCIONAL CARTAGENA aplica a todos los procesos de la organización (17) que están involucrados en la gestión de la calidad y contribuyen al logro de la misma:

- **Procesos Estratégicos:** Gestión Directiva, Planeación y Gestión Integral, Excelencia Académica.
- **Procesos Misionales:** Formación y Gestión Académica, Investigación, Ciencia e Innovación, Proyección Social y Extensión, Biblioteca, Admisiones Registro y Control Académico, Bienestar Universitario e Internacionalización.
- **Procesos de Soporte:** Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión de Infraestructura Física, Gestión del Talento Humano, Gestión de Mercadeo y Comunicaciones, Gestión de Tecnología y Servicios Informáticos, y Secretaria General y Jurídica.

El SGI de la Universidad del Sinú Seccional Cartagena, se ha fundamentado bajo la documentación de:

- Una política de calidad
- 3 macroprocsos
- 17 procesos
- 7 objetivos de calidadlos
- 81 indicadores de gestión
- 61 caracterizaciones
- 206 procedimientos
- 365 formatos
- 2 guías
- 5 manuales

Algunos detalles del sistema se aprecian en la Tabla 3.

Tabla 3. Componentes del SGI Unisinú Cartagena

No.	PROCESO	CARACTERIZACIONES	PROCEDIMIENTOS	FORMATOS	GUÍAS	MANUALES
1	GESTIÓN DIRECTIVA	1	1	2	0	0
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL	4	21	34	2	3
3	EXCELENCIA CADÉMICA	1	5	5	0	0
4	FORMACIÓN GESTIÓN ACADÉMICA	5	13	31	0	0
5	INVESTIGACIÓN, CIENCIA E INNOVACIÓN	4	20	22	0	1
6	PROYECCIÓN SOCIAL Y EXTENSIÓN	5	17	44	0	0
7	INTERNACIONALIZACIÓN	5	6	9	0	0
8	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3	7	19	0	0
9	BIBLIOTECA	4	9	4	0	0
10	BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	14	25	0	0
11	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	14	27	0	0
12	GESTIÓN FINANCIERA	5	27	18	0	0
13	GESTIÓN ESTRUCTURA FÍSICA	2	12	30	0	0
14	FGESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	11	46	0	0
15	GESTIÓN MERCADEO Y COMUNICACIONES	4	11	17	0	0
16	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y SERVICIOS INFORMÁTICOS	4	10	30	0	1
17	SECRETARÍA GENERAL Y GESTIÓN JURÍDICA	3	8	2	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>61</b>	<b>206</b>	<b>365</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Fuente: Elaboración propia, tomado de Planeación y Calida Online [http://192.168.1.76/sigecus/?page\\_id=1534](http://192.168.1.76/sigecus/?page_id=1534)

### a. Política Integral de Calidad - Universidad del Sinú - Seccional Cartagena

La Universidad del Sinu – Elias Bechara Zainúm seccional Cartagena es una Institución de educación superior comprometida con:

- a. *La formación de profesionales integrales con sentido de responsabilidad, honestidad y carácter humanitario, mediante el fomento de la ciencia, la tecnología y la innovación incidiendo en los procesos de transformación e impacto social a través del desarrollo de las funciones sustantivas.*

- b. *El cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la razón de ser de la Institución así como los correspondientes a Seguridad y Salud en el Trabajo y de otra índole.*
- c. *La identificación de peligros y amenazas, evaluación y valoración de riesgos y establecimiento de los controles necesarios para mitigar o eliminar el impacto negativo que pueda comprometer la seguridad y salud de nuestros empleados, contratistas, proveedores, clientes y visitantes, en especial con aquellos relacionados con los riesgos como biomecánico, químico, trabajo en altura, locativo, entre otros.*
- d. *La autoevaluación y autorregulación permanente de todos los procesos que componen nuestro Sistema de Gestión integral; a través de la participación de profesores, estudiantes, egresados, empleadores y personal administrativo, basándonos en procedimientos, estándares e indicadores, contribuyendo así con la mejora continua de la institución.*

*Para tal cometido, soportamos nuestros procesos en la provisión y gestión de los recursos financieros, técnicos y físicos apropiados, así como del talento humano competente y comprometido con la satisfacción de las necesidades, expectativas y la generación de una relación armónica con la comunidad académica y la sociedad en general.*

## **b. Objetivos de Calidad**

1. *Garantizar procesos consolidados de Docencia, Investigación, Proyección Social y Extensión, para la gestión del conocimiento y la innovación orientada al desarrollo humano y social.*
2. *Desarrollar procesos de mejora continua de la calidad académica e institucional, a través de la autoevaluación permanente y el cumplimiento de los requisitos legales.*
3. *Prevenir las enfermedades y accidentes laborales a través de programas de vigilancias, campañas de promoción y prevención para mitigar el impacto en los trabajadores de la empresa.*
4. *Disminuir los índices de frecuencia y severidad de los accidentes de trabajo a través de la intervención de los riesgos prioritarios.*
5. *Garantizar los recursos administrativos, financieros, tecnológicos y físicos apropiados para el logro de los objetivos institucionales.*
6. *Disponer de personal competente y comprometido para la ejecución de actividades, que garanticen un buen desempeño y óptimos resultados para la institución.*

7. Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas con respecto a los servicios que ofrece la institución.

**c. Estado actual del SGI – ISO 9001:2015 en Unisinú Cartagena**

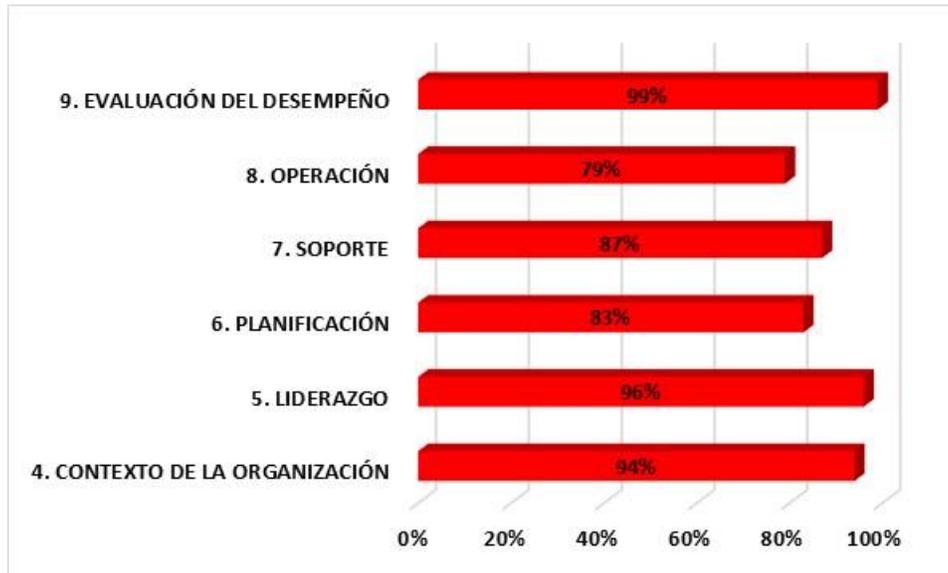
Para determinar el estado actual de SGI, en la Universidad del Sinú Cartagena, el cual se fundamenta en la Norma ISO 9001: 2015, se aplicó una lista de chequeo a septiembre de 2019, en la que se evaluaron los requisitos de la misma. Esta evaluación se realizó con el fin de validar el nivel de cumplimiento de cada requisito, se estableció una calificación cuantitativa, así: cumplimiento total es igual a 10, cumplimiento parcial es igual a 5, cumplimiento mínimo es igual a 3 y no cumplimiento es igual a 0. De la aplicación de la lista de chequeo se obtuvieron los resultados que se muestran en la Tabal 4 y Grafico 11 .

*Tabla 4. Resultados Lista de Chequeo, ISO 9001:2015*

ESTADO ACTUAL ISO 9001:2015	
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	94%
5. LIDERAZGO	96%
6. PLANIFICACIÓN	83%
7. SOPORTE	87%
8. OPERACIÓN	79%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	99%
10. MEJORA	92%
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>90%</b>

Fuente: Oficina de Planeación y Calidad, Universidad del Sinú, Caragama, 2019.

Gráfico 10. Resultados Lista de Chequeo ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia a partir de información suministrada por la oficina de Planeación y Calidad, Universidad del Sinú, Caragema, 2019

El nivel de cumplimiento general de la norma ISO 9001:2015 es del 90%, evidencia que la Institución como organización por procesos se encuentra en alto grado de madurez del sistema, se orienta por los lineamientos del sistema de gestión de calidad soportados en la norma ISO 9001:2015 y su alcance se articula plenamente con los estipulado por el CNA, CONACES y el PDI 2016-2020, a través de los objetivos de calidad.

#### 6.9.1.2. PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2016-2020 – PDI 2016-2020

La Universidad del Sinú Elias Bechara Zainúm- seccional Cartagena, comprometida con la formación integral de profesionales competentes y ciudadanos responsables que aporten efectivamente al crecimiento y desarrollo de la sociedad, ha formulado su Plan de Desarrollo 2016-2020, en una visión prospectiva, manteniendo su promesa de valor y lo contemplado en su direccionamiento estratégico. El PDI 2016-2020 avanza en

concordancia con las tendencias y realidades de su contexto local, regional, nacional e internacional y en articulación con las necesidades y potencialidades de su contexto interno. El PDI de la Universidad se ha estructurado en función de tres Ejes estratégicos:

- Eje 1. Crecimiento con innovación
- Eje 2. Excelencia Académica y Humana
- Eje 3. Plataforma para la Sostenibilidad

Conforme con lo presentado en la Tabla 5, El PDI 2016-2020 de la Universidad del Sinú Cartagena, al cierre del año 2018, presentó un porcentaje de cumplimiento del 84% en general para su tres ejes estratégicos

Tabla 5. Resultado avance PDI 2016-2020 a diciembre de 2018

PDI	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO PDI	MACROEJE	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL MACROEJE	SUBEJES	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL SUBEJE	PROGRAMA	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO POR PROGRAMA
PLAN DE DESARROLLO UNISINÚ SECCION AL CARTAGENA	<b>84%</b>	CRECIMIENTO CON INNOVACION EN IMPACTO	82%	GESTION ACADEMICA PARA LA CALIDAD, LA INNOVACION Y LA EXCELENCIA	77%	Diversificación de la oferta de educación formal	77%
				UNISINÚ CON PERSPECTIVA I+D+I	84%	Unisinú con perspectiva I+D+I	84%
				RELACIONES CON EL ENTORNO PERTINENTES, EFECTIVAS Y DE ALTO IMPACTO SOCIAL	80%	Fortalecimiento del impacto institucional en el sector externo	82%
						Fidelización de egresados	79%
		INTERNACIONALIZACION INSTITUCIONAL CON CALIDAD Y PERTINENCIA	88%	Fortalecimiento de las internacionalización institucional	88%		
		EXCELENCIA ACADEMICA Y HUMANA	80%	GESTION ACADEMICA PARA LA CALIDAD, LA INNOVACION Y LA EXCELENCIA	72%	Fortalecimiento académico para la calidad	78%
						Fortalecimiento de la planta docente	67%

				BIENESTAR UNIVERSITARIO PARA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL	87%	Promoción y desarrollo integral	96%
						Retención y éxito estudiantil	78%
		PLATAFORMA PARA LA SOSTENIBILIDAD	89%	MEJORAMIENTO CONTINUO Y FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES PARA LA CALIDAD	89%	Eficiencia en la gestión administrativa	99%
						Visibilización institucional	100%
						Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica	86%
						Sostenibilidad Financiera	70%

Fuente: Oficina de Planeación y Calidad, Universidad del Sinú, Caragema, 2019.

## 6.9.2. DIMENSIÓN EXTERNA

### 6.9.2.1. CONDICIONES DE CALIDAD - Comisión Nacional Intersectorial Aseguramiento de la Calidad de la Educación -CONACES

Las condiciones de calidad acogidas por la Universidad del Sinú, son las contempladas en el Decreto 1330 de 2019 compilado en decreto 1075 de 2015 y aplica para la solicitud de registro calificado para nuevos programas académicos, renovación de registros calificados y modificaciones. Para lo anterior, la Institución de ciñe por la normativa y por lo estipulado por el CONACES.

En su sistema interno, se integran las condiciones institucionales o pre radicación y las condiciones de programa o radicación. Las condiciones de las que trata el Decreto se detallan en el Cuadro 7.

Cuadro 7. Condiciones de calidad Decreto 1330 de 2019

CONDICIONES INSTITUCIONALES			CONDICIONES DE PROGRAMA		
No.	CONDICIÓN	COMPONENTES	No.	CONDICIÓN	COMPONENTES
1	Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes y profesores	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes.</li> <li>b. Mecanismos de selección y evaluación de profesores</li> </ul>	1	Denominación del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Correspondencia con el título que se va a otorgar, el nivel formación, los contenidos curriculares del programa y el perfil egresado</li> </ul>
2	Estructura administrativa y académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gobierno institucional y rendición de cuentas</li> <li>b. Políticas institucionales</li> <li>c. Gestión de la Información</li> <li>d. Arquitectura institucional</li> </ul>	2	Justificación del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sustentar el contenido curricular, los perfiles de egreso y la (s) modalidad (es)</li> <li>b. Pertinencia con el desarrollo social, cultural, ambiental, económico y científico, frente a las necesidades del y región.</li> <li>c. Estado de la oferta de educación del área del programa, y de la ocupación, profesión, arte, u oficio.</li> <li>d. Las necesidades de la región y del país que, según la propuesta, tengan relación directa con el programa.</li> <li>e. Rasgos distintivos del programa con relación a los ya existentes</li> </ul>
3	Cultura de la autoevaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Políticas institucionales que promuevan autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo</li> <li>b. Sistema interno de aseguramiento de la calidad</li> </ul>	3	Aspectos curriculares	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Componentes formativos</li> <li>b. Componentes pedagógicos</li> <li>c. Componentes de interacción</li> <li>d. Conceptualización teórica y epistemológica del programa</li> <li>e. Mecanismos de evaluación</li> </ul>
4	Programa de Egresados	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Políticas, planes y programas que promueven el seguimiento a la actividad profesional del egresado.</li> <li>b. Estrategias para que el egresado retroalimente al programa y a la institucional</li> </ul>	4	Organización de actividades académicas y proceso formativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Organización de las actividades y la interacción de las mismas con el diseño, contenido curricular, modalidad, niveles formación, naturaleza jurídica, tipología e identidad institucional.</li> <li>b. Presentación de los créditos y discriminación de horas trabajo independiente y las de acompañamiento directo del docente acorde con el sistema institucional de créditos.</li> </ul>
5	Modelo de bienestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Políticas, procesos, actividades y espacios que fortalecen vida académica y administrativa</li> </ul>	5	Investigación, innovación y/o creación	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Estrategias para la formación en investigación-creación para que profesores y estudiantes estén en contacto con los desarrollos disciplinarios e interdisciplinarios, la creación artística, los avances tecnológicos y el campo disciplinar más</li> </ul>

		b. Mecanismos de divulgación e implantación de los programas de bienestar orientados a prevenir deserción y promover graduación		artística cultural y	<p>actualizado, tal forma que se desarrolle el pensamiento crítico y/o creativo.</p> <p>b. El programa en coherencia con nivel de formación, modalidades, naturaleza jurídica, tipología, identidad y misión institucional, propenderá a que sus resultados de investigación contribuyan a la transformación social.</p> <p>c. El programa con relación a la incorporación de la investigación para el desarrollo del conocimiento, el programa deberá definir las áreas, líneas o temáticas de investigación en las que se enfocarán los esfuerzos y proyectos.</p>
6	Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas	<p>a. Gestión del talento humano</p> <p>b. Recursos físicos y tecnológicos</p> <p>c. Recursos financieros</p>	6	Relación con el sector externo	<p>a. Mecanismos y estrategias para la vinculación de la comunidad y sector productivo, social, cultural, público y privado, en coherencia con modalidades, nivel de formación, naturaleza jurídica de la institución, la tipología e identidad institucional.</p> <p>b. Mecanismos y estrategias, para lograr la articulación de los profesores y estudiantes con la dinámica social, productiva, creativa y cultural del contexto.</p>
			7	Profesores	<p>a. Grupo de profesores que, en número, desarrollo pedagógico, nivel de formación, experiencia laboral, vinculación y dedicación, le permitan atender adecuadamente el proceso formativo, las funciones de docencia, investigación y extensión.</p> <p>b. Estrategia para la vinculación, permanencia y desarrollo de los profesores, que contemple referentes con relación al título académico e idoneidad, formación profesional y pedagógica, experiencia profesional, investigación y/o creación artística,</p>
			8	Medios educativos	<p>a. Dotación de los ambientes físicos y/o virtuales de aprendizaje que incorporen equipos, mobiliario, plataformas tecnológicas, sistemas informáticos o los que hagan sus veces, recursos bibliográficos físicos y digitales, bases de datos, recursos de aprendizaje e información, entre otros, que atienden los procesos formativos, el desarrollo de la investigación y la extensión.</p> <p>b. Mecanismos de capacitación y apropiación de los medios educativos para los estudiantes y profesores que estén adscritos al programa, así como evidenciar un plan de</p>

			mantenimiento, actualización y reposición de los medios educativos. c. Disponibilidad de los medios educativos para cada modalidad, estableciendo estrategias que atiendan las barreras de acceso y las características de la población.
	9	Infraestructura física y tecnológica	a. Proveer ambientes físicos y virtuales de aprendizaje, específicos procesos formativos, la investigación y la extensión de acuerdo con las modalidades en que el programa se ofrezca.

Fuente: Elaboración propia. Adaptado del Decreto 1330 de 2019

El SINAC, propone la manera como estas 15 condiciones (6 condiciones institucionales y 9 de programa) se articulan con los demás sistemas, estableciendo parámetros integrados al SGI 9001:2015, PDI 2016-2020 y CNA. En este sentido, la Universidad del Sinú seccional Cartagena, se acoge al lineamiento del estado en materia de aseguramiento de la calidad en el educación superior, instando a que cada IES promueva los mecanismos de autorregulación y autoevaluación, para lo cual se debe fortalecer el sistemas internos de aseguramiento, lo que redundará en la estabilidad de la calidad en cada proceso desarrollado.

### 6.9.2.2. ACREDITACIÓN EN ALTA CALIDAD - Consejo Nacional de Acreditación-CNA

La Universidad del Sinú - seccional Cartagena, para atender este compromiso sienta sus acciones en la consolidación de lo estipulado en las consideraciones contempladas en la Ley 30 de 1992 y en los lineamientos expedidos por el CESU y CNA. Para el modelo integrado se ha contemplado, tanto la acreditación de programas como la acreditación institucional, como parte fundamental del sistema. Los criterios de alta calidad para programas que se integran, son los 10 factores y 40 características (Cuadro 8) y en cuanto a la acreditación institucional, se integran 12 factores y 30 características, determinados en el Acuerdo 03 de 2014 del CESU (Cuadro 9).

#### 6.9.2.2.1. Acreditación de Programas

Cuadro 8. Factores y Características de acreditación de alta calidad de programas

FACTOR DE CALIDAD		CARÁCTERÍSTICAS	
No.	FACTOR	No.	CARACTERÍSTICA
1	Misión, Visión y Proyecto Institucional y de Programa.	1	Misión, Visión y Proyecto Institucional
		2	Proyecto Educativo del Programa
		3	Relevancia Académica y Pertinencia Social del Programa
2	Estudiantes	4	Mecanismos de Selección e Ingreso
		5	Estudiantes Admitidos y Capacidad Institucional
		6	Participación en Actividades de Formación Integral
		7	Reglamentos Estudiantil y Académico
3	Profesores	8	Selección, Vinculación y Permanencia de Profesores
		9	Estatuto Profesorial
		10	Número, Dedicación, Nivel de Formación y Experiencia de los Profesores
		11	Desarrollo Profesorial

		12	Estímulos a la Docencia, Investigación, Creación Artística y Cultural, Extensión o Proyección Social y a la Cooperación Internacional
		13	Producción, Pertinencia, Utilización e Impacto de Material Docente
		14	Remuneración por Méritos
		15	Evaluación de Profesores
4	Procesos Académicos	16	Integralidad del Currículo
		17	Flexibilidad del Currículo
		18	Interdisciplinariedad
		19	Metodologías de Enseñanza y Aprendizaje
		20	Sistema de Evaluación de Estudiantes
		21	Trabajos de los Estudiantes
		22	Evaluación y Autorregulación del Programa
		23	Extensión o Proyección Social
		24	Recursos Bibliográficos
		25	Recursos Informáticos y de Comunicación
		26	Recursos de Apoyo Docente
5	Visibilidad Nacional e Internacional	27	Inserción del Programa en Contextos Académicos Nacionales e Internacionales.
		28	Relaciones Externas de Profesores y Estudiantes.
6	Investigación y Creación Artística y Cultural	29	Formación Para la Investigación y la Creación Artística y Cultural
		30	Compromiso con la Investigación y la Creación Artística y Cultural
7	Bienestar Institucional	31	Políticas, Programas y Servicios de Bienestar Universitario
		32	Permanencia y Retención Estudiantil
8	Organización, Administración y Gestión	33	Organización, Administración y Gestión del Programa
		34	Sistemas de Comunicación e Información
		35	Dirección del Programa
9	Impacto de los Egresados Sobre el Medio	36	Seguimiento de los Egresados
		37	Impacto de los Egresados en el Medio Social y Académico
10	Recursos Físicos y Financieros	38	Recursos Físicos
		39	Presupuesto del Programa
		40	Administración de Recursos

Fuente: Guía de procedimiento acreditación de programas de pregrado CNA, 2013

La Universidad del Sinú seccional Cratagena, considera que los factores ligados a la acreditación de alta calidad, exigidos por el CNA, son elementos esenciales que se articulan plenamente con los demás sistemas que operan en la Institución, por tal razón, se incorporan al sistema integral propuesto.

### 6.9.2.2.2. Acreditación Institucional

*Cuadro 9. Factores y Características de acreditación de alta calidad institucional*

FACTOR DE CALIDAD		CARACTERÍSTICAS	
No.	FACTOR	No.	CARACTERÍSTICA
1	Misión y Proyecto Institucional.	1	Coherencia y pertinencia de la misión
		2	Orientaciones y estrategias del Proyecto Educativo Institucional
		3	Formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Educativo Institucional
2	Estudiantes	4	Deberes y derechos de los estudiantes
		5	Admisión y permanencia de estudiantes
		6	Sistemas de estímulos y créditos para estudiantes
3	Profesores	7	Deberes y derechos del profesorado
		8	Planta profesoral
		9	Carrera docente
		10	Desarrollo profesoral
4	Procesos Académicos	11	Interacción académica de los profesores
		12	Políticas académicas
		13	Pertinencia académica y relevancia social
5	Visibilidad Nacional e Internacional	14	Procesos de creación, modificación y extensión de programas académicos.
		15	Inserción de la institución en contextos académicos nacionales e internacionales
		16	Relaciones externas de profesores y estudiantes
6	Investigación y Creación Artística	17	Formación para la investigación
		18	Investigación
7	Pertinencia e Impacto Social	19	Institución y entorno
		20	Graduados e institución
8	Procesos de Autoevaluación y Autorregulación	21	Sistemas de autoevaluación
		22	Sistemas de información
		23	Evaluación de directivas, profesores y personal administrativo
9	Bienestar Institucional	24	Estructura y funcionamiento del bienestar institucional
10	Organización, Gestión y Administración	25	Administración y gestión
		26	Procesos de comunicación
		27	Capacidad de gestión
11	Recursos de Apoyo Académico e Infraestructura Física	28	Recursos de apoyo académico
		29	Infraestructura física
12	Recursos Financieros	30	Recursos, presupuesto y gestión financiera

Fuente: Acuerdo 03 de 2014

## **6.10. ENFOQUE PROSPECTIVO DEL SINAC, ACUERDO POR LO SUPERIOR 2034**

El SINAC como sistema integrado en pro del aseguramiento de la calidad en la Universidad del Sinú - seccional Cartagena, establece su direccionamiento estratégico en concordancia con el documento Acuerdo por lo Superior 2034, como plan prospectivo establecido por el MEN como una propuesta de política pública para la excelencia de la educación superior en Colombia en el escenario de la paz. En tal sentido, se genera el compromiso institucional por trabajar y aportar desde su enfoque misional, en los 10 temas, lineamientos y programas que dan la estructura a este plan prospectivo, los temas que a su vez constituyen el cimiento al plan son:

1. Educación inclusiva: acceso, permanencia y graduación.
2. Calidad y pertinencia.
3. Investigación (ciencia, tecnología e innovación, incluida la innovación social).
4. Regionalización.
5. Articulación de la educación superior con la educación media y la educación para el trabajo y el desarrollo humano: hacia un sistema de educación terciaria.
6. Comunidad universitaria y bienestar.
7. Nuevas modalidades educativas.
8. Internacionalización.
9. Estructura y gobernanza del sistema.
10. Sostenibilidad financiera del sistema.

## **6.11. POLÍTICA INTEGRAL**

La Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm seccional Cartagena, como institución de educación superior, en procura permanente de la formación integral, considera el aseguramiento de la calidad en todo sus procesos, como el pilar primordial para la sostenibilidad y la relación armónica con cada una de sus partes interesadas. Para lo cual, prioriza la calidad en sus procesos estratégicos, misionales y de soporte, así como el cumplimiento de los ejes estratégicos plasmados en su plan de desarrollo. Por otro lado, establece como lineamiento estratégico, el cumplimiento normativo en materia de condiciones de calidad y los factores que enrutan la acreditación en alta calidad, tanto de programas como institucional.

## 6.12. OBJETIVOS INTEGRALES

- Mantener la calidad en los procesos estratégicos, misionales y de soporte, dando cumplimiento a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015.
- Lograr a cabalidad a los ejes estratégicos establecidos por la Universidad en su direccionamiento estratégico compilado en el Plan de Desarrollo Institucional 2016-2020.
- Velar por el cumplimiento de las condiciones de calidad institucional y de programas, conforme al Decreto 1330 de 2019, verificado por la CONACES del MEN.
- Cumplir plenamente con lo establecido en los factores y características de acreditación de alta calidad de programas e institucional, de acuerdo con el modelo de autoevaluación del CNA.

## 7. DESARROLLO DEL PLAN DE INTEGRACIÓN EN EL SINAC

El sistema integrado SINAC, se contempla en la Universidad del Sinú - seccional Cartagena, debido a que en su gestión académico – administrativa en todos sus procesos, ha considerado que existe una total compatibilidad entre el SGI estructurado bajo la norma ISO 9001:2015; el Plan de Desarrollo Institucional 2016-2020, las condiciones de calidad definidas en el Decreto 1330 de 2019 compiladas en el decreto 1075 de 2015 y los factores y características definidos por el Consejo Nacional de Acreditación. En tal sentido, el SINAC conduce a la Universidad al cumplimiento integral de los requisitos, tanto en su dimensión interna como en su dimensión externa.

El sistema general integrado se presenta en el Cuadro 10 y en el Gráfico 12.

Cuadro 10. Sistema Interno e Integral de Aseguramiento de la Calidad - SINAC

SISTEMA INTERNO E INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - SINAC								
PROSPECTIVA	DIMENSIÓN INTERNA		DIMENSIÓN EXTERNA					
ACUERDO POR LO SUPERIOR	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	CONACES DECRETO 1330 DE 2019		CNA			
PLAN 2034	SGI - ISO 9001:2015	PDI 201-2020	INSTITUCIONAL	PROGRAMA	PROGRAMA		INSTITUCIONAL	
			CONDICIONES DE CALIDAD INSTITUCIONAL (CCI)	CONDICIONES DE CALIDAD DE PROGRAMA	FACTOR DE PROGRAMA	CARACTERÍSTICA DE PROGRAMA	FACTOR INSTITUCIONAL	CARACTERÍSTICA INSTITUCIONAL
TEMAS PROPUESTOS	OBJETIVO DE CALIDAD (OC)	EJE ESTRATÉGICO (EE)	(CCI)	(CCP)	(FP)	(CP)	(FI)	(CI)
TP1. Educación inclusiva: acceso, permanencia y graduación. TP2. Calidad y pertinencia. TP3. Investigación (ciencia, tecnología e innovación, incluida la innovación social). TP4.Regionalización	OC1. Garantizar procesos consolidados de Docencia, Investigación, Proyección Social y Extensión, para la gestión del conocimiento y la innovación orientada al desarrollo humano y social.	EE1. Crecimiento con innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCI1. Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes y profesores</li> <li>• CCI4. Programa de Egresados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCP2. Justificación del programa</li> <li>• CCP3. Aspectos curriculares</li> <li>• CCP4. Organización de actividades académicas y proceso formativo</li> <li>• CCP5. Investigación, innovación y/o creación artística y cultural</li> <li>• CCP7. Profesores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FP1. Misión, Visión y Proyecto Institucional y de Programa.</li> <li>• FP2. Estudiantes</li> <li>• FP3. Profesores</li> <li>• FP4. Procesos Académicos</li> <li>• FP6. Investigación y Creación Artística y Cultural</li> <li>• FP7. Bienestar Institucional</li> <li>• FP8. Organización, Administración y Gestión</li> <li>• FP9. Impacto de los Egresados Sobre el Medio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP1. Misión, Visión y Proyecto Institucional</li> <li>• CP2. Proyecto Educativo del Programa</li> <li>• CP4. Mecanismos de Selección e Ingreso</li> <li>• CP10. Número, Dedicación, Nivel de Formación y Experiencia de los Profesores</li> <li>• CP12. Estímulos a la Docencia, Investigación, Creación Artística y Cultural, Extensión o Proyección Social y a la Cooperación Internacional</li> <li>• CP16. Integralidad del Currículo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FI1. Misión y Proyecto Institucional</li> <li>• FI2. Estudiantes</li> <li>• FI3. Profesores</li> <li>• FI4. Procesos Académicos</li> <li>• FI6. Investigación y Creación Artística</li> <li>• FI7. Pertinencia e Impacto Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI1. Coherencia y pertinencia de la misión</li> <li>• CI2. Orientaciones y estrategias del Proyecto Educativo Institucional</li> <li>• CI3. Formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Educativo Institucional</li> <li>• CI4. Deberes y derechos de los estudiantes</li> <li>• CI5. Admisión y permanencia de estudiantes</li> <li>• CI6. Sistemas de estímulos y</li> </ul>

						<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP17. Flexibilidad del Currículo</li> <li>• CP18. Interdisciplinariedad</li> <li>• CP19. Metodologías de Enseñanza y Aprendizaje</li> <li>• CP21. Trabajos de los Estudiantes</li> <li>• CP23. Extensión o Proyección Social</li> <li>• CP29. Formación Para la Investigación y la Creación Artística y Cultural</li> <li>• CP32. Permanencia y Retención Estudiantil</li> <li>• CP35. Dirección del Programa</li> <li>• CP36. Seguimiento de los Egresados</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>créditos para estudiantes</li> <li>• CI7. Deberes y derechos del profesorado</li> <li>• CI8. Planta profesoral</li> <li>• CI9. Carrera docente</li> <li>• CI10. Desarrollo profesoral</li> <li>• CI11. Interacción académica de los profesores</li> <li>• CI12. Políticas académicas</li> <li>• CI13. Pertinencia académica y relevancia social</li> <li>• CI14. Procesos de creación, modificación y extensión de programas académicos.</li> <li>• CI17. Formación para la investigación</li> <li>• CI18. Investigación</li> <li>• CI19. Institución y entorno</li> <li>• CI20. Graduados e institución</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	---	--	--

<p>TP2. Calidad y pertinencia.</p> <p>TP7. Nuevas modalidades educativas</p> <p>TP8. Internacionalización.</p> <p>TP9. Estructura y gobernanza del sistema.</p>	<p>OC2. Desarrollar procesos de mejora continua de la calidad académica e institucional, a través de la autoevaluación permanente y el cumplimiento de los requisitos legales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EE2. Excelencia Académica y Humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCI3. Cultura de la autoevaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCP3. Aspectos curriculares</li> <li>• CCP4. Organización de actividades académicas y proceso formativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FP2. Estudiantes</li> <li>• FP3. Profesores</li> <li>• FP4. Procesos Académicos</li> <li>• FP5. Visibilidad Nacional e Internacional</li> <li>• FP6. Investigación y Creación Artística y Cultural</li> <li>• FP7. Bienestar Institucional</li> <li>• FP8. Organización, Administración y Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP6. Participación en Actividades de Formación Integral</li> <li>• CP10. Número, Dedicación, Nivel de Formación y Experiencia de los Profesores</li> <li>• CP13. Producción, Pertinencia, Utilización e Impacto de Material Docente</li> <li>• CP15. Evaluación de Profesores</li> <li>• CP19. Metodologías de Enseñanza y Aprendizaje</li> <li>• CP20. Sistema de Evaluación de Estudiantes</li> <li>• CP22. Evaluación y Autorregulación del Programa</li> <li>• CP28. Relaciones Externas de Profesores y Estudiantes</li> <li>• CP30. Compromiso con la Investigación y la Creación Artística y Cultural</li> <li>• CP33. Organización, Administración y Gestión del Programa</li> <li>• CP34. Sistemas de Comunicación e Información</li> <li>• CP37. Impacto de los Egresados en el Medio Social y Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F12. Estudiantes</li> <li>• F13. Profesores</li> <li>• F14. Procesos Académicos</li> <li>• F15. Visibilidad Nacional e Internacional</li> <li>• F16. Investigación y Creación Artística</li> <li>• F18. Procesos de Autoevaluación y Autorregulación</li> <li>• F19. Bienestar Institucional</li> <li>• F110. Organización, Gestión y Administración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI1. Coherencia y pertinencia de la misión</li> <li>• CI2. Orientaciones y estrategias del Proyecto Educativo Institucional</li> <li>• CI3. Formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Educativo Institucional</li> <li>• CI4. Deberes y derechos de los estudiantes</li> <li>• CI5. Admisión y permanencia de estudiantes</li> <li>• CI6. Sistemas de estímulos y créditos para estudiantes</li> <li>• CI7. Deberes y derechos del profesorado</li> <li>• CI8. Planta profesoral</li> <li>• CI9. Carrera docente</li> <li>• CI10. Desarrollo profesoral</li> <li>• CI11. Interacción académica de los profesores</li> <li>• CI12. Políticas académicas</li> <li>• CI13. Pertinencia académica y relevancia social</li> <li>• CI14. Procesos de creación,</li> </ul>
---	--	--	--	---	---	--	---	---

								<p>modificación y extensión de programas académicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CI15. Inserción de la institución en contextos académicos nacionales e internacionales</li> <li>• CI16. Relaciones externas de profesores y estudiantes</li> <li>• CI17. Formación para la investigación</li> <li>• CI18. Investigación</li> <li>• CI21. Sistemas de autoevaluación</li> <li>• CI22. Sistemas de información</li> <li>• CI23. Evaluación de directivas, profesores y personal administrativo</li> <li>• CI24. Estructura y funcionamiento del bienestar institucional</li> <li>• CI25. Administración y gestión</li> <li>• CI26. Procesos de comunicación</li> <li>• CI27. Capacidad de gestión</li> </ul>
TP6. Comunidad universitaria y bienestar	OC3. Prevenir las enfermedades y accidentes laborales a través de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EE2. Excelencia Académica y Humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCI5. Modelo de bienestar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCP7. Profesores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FP7. Bienestar Institucional</li> <li>• FP8. Organización, Administración y Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP31. Políticas, Programas y Servicios de Bienestar Universitario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FI9. Bienestar Institucional</li> <li>• FI10. Organización, Gestión y Administración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI24. Estructura y funcionamiento del bienestar institucional</li> </ul>

TP9. Estructura y gobernanza del sistema	programas de vigilancias, campañas de promoción y prevención para mitigar el impacto en los trabajadores de la empresa.					<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP33. Organización, Administración y Gestión del Programa</li> <li>• CP34. Sistemas de Comunicación e Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI25. Administración y gestión</li> <li>• CI26. Procesos de comunicación</li> <li>• CI27. Capacidad de gestión</li> </ul>	
TP6. Comunidad universitaria y bienestar.  TP9. Estructura y gobernanza del sistema	OC4. Disminuir los índices de frecuencia y severidad de los accidentes de trabajo a través de la intervención de los riesgos prioritarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EE2. Excelencia Académica y Humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCI5. Modelo de bienestar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCP7. Profesores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FP7. Bienestar Institucional</li> <li>• FP8. Organización, Administración y Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP31. Políticas, Programas y Servicios de Bienestar Universitario</li> <li>• CP33. Organización, Administración y Gestión del Programa</li> <li>• CP34. Sistemas de Comunicación e Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FI9. Bienestar Institucional</li> <li>• FI10. Organización, Gestión y Administración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI24. Estructura y funcionamiento del bienestar institucional</li> <li>• CI25. Administración y gestión</li> <li>• CI26. Procesos de comunicación</li> <li>• CI27. Capacidad de gestión</li> </ul>
TP1. Educación inclusiva: acceso, permanencia y graduación  TP9. Estructura y gobernanza del sistema  TP10. Sostenibilidad financiera del sistema.	OC5. Garantizar los recursos administrativos, financieros, tecnológicos y físicos apropiados para el logro de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EE3. Plataforma para la Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCI2. Estructura administrativa y académica</li> <li>• CCI6. Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCP8. Medios educativos</li> <li>• CCP9. Infraestructura física y tecnológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FP2. Estudiantes</li> <li>• FP3. Profesores</li> <li>• FP4. Procesos Académicos</li> <li>• FP8. Organización, Administración y Gestión</li> <li>• FP10. Recursos Físicos y Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP5. Estudiantes Admitidos y Capacidad Institucional</li> <li>• CP7. Reglamentos Estudiantil y Académico</li> <li>• CP9. Estatuto Profesoral</li> <li>• CP10. Número, Dedicación, Nivel de Formación y Experiencia de los Profesores</li> <li>• CP14. Remuneración por Méritos</li> <li>• CP24. Recursos Bibliográficos</li> <li>• CP25. Recursos Informáticos y de Comunicación</li> <li>• CP26. Recursos de Apoyo Docente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FI2. Estudiantes</li> <li>• FI3. Profesores</li> <li>• FI4. Procesos Académicos</li> <li>• FI10. Organización, Gestión y Administración</li> <li>• FI11. Recursos de Apoyo Académico e Infraestructura Física</li> <li>• FI12. Recursos Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI4. Deberes y derechos de los estudiantes</li> <li>• CI5. Admisión y permanencia de estudiantes</li> <li>• CI6. Sistemas de estímulos y créditos para estudiantes</li> <li>• CI7. Deberes y derechos del profesorado</li> <li>• CI8. Planta profesoral</li> <li>• CI9. Carrera docente</li> <li>• CI10. Desarrollo profesoral</li> <li>• CI11. Interacción académica de los profesores</li> <li>• CI12. Políticas académicas</li> </ul>

						<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP33. Organización, Administración y Gestión del Programa</li> <li>• CP35. Dirección del Programa</li> <li>• CP38. Recursos Físicos</li> <li>• CP39. Presupuesto del Programa</li> <li>• CP40. Administración de Recursos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI13. Pertinencia académica y relevancia social</li> <li>• CI14. Procesos de creación, modificación y extensión de programas académicos.</li> <li>• CI25. Administración y gestión</li> <li>• CI26. Procesos de comunicación</li> <li>• CI27. Capacidad de gestión</li> <li>• CI28. Recursos de apoyo académico</li> <li>• CI29. Infraestructura física</li> <li>• CI30. Recursos, presupuesto y gestión financiera</li> </ul>
<p>TP2. Calidad y pertinencia.</p> <p>TP8. Internacionalización.</p>	<p>OC6. Disponer de personal competente y comprometido para la ejecución de actividades, que garanticen un buen desempeño y óptimos resultados para la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EE2. Excelencia Académica y Humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCI6. Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCP7. Profesores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FP3. Profesores Académicos</li> <li>• FP4. Procesos Académicos</li> <li>• FP5. Visibilidad Nacional e Internacional</li> <li>• FP6. Investigación y Creación Artística y Cultural</li> <li>• FP7. Bienestar Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP8. Selección, Vinculación y Permanencia de Profesores</li> <li>• CP11. Desarrollo Profesional</li> <li>• CP12. Estímulos a la Docencia, Investigación, Creación Artística y Cultural, Extensión o Proyección Social y a la Cooperación Internacional</li> <li>• CP14. Remuneración por Méritos</li> <li>• CP26. Recursos de Apoyo Docente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FI3. Profesores Académicos</li> <li>• FI4. Procesos Académicos</li> <li>• FI5. Visibilidad Nacional e Internacional</li> <li>• FI6. Investigación y Creación Artística</li> <li>• FI9. Bienestar Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI7. Deberes y derechos del profesorado</li> <li>• CI8. Planta profesoral</li> <li>• CI9. Carrera docente</li> <li>• CI10. Desarrollo profesional</li> <li>• CI11. Interacción académica de los profesores</li> <li>• CI12. Políticas académicas</li> <li>• CI13. Pertinencia académica y relevancia social</li> <li>• CI14. Procesos de creación, modificación y</li> </ul>

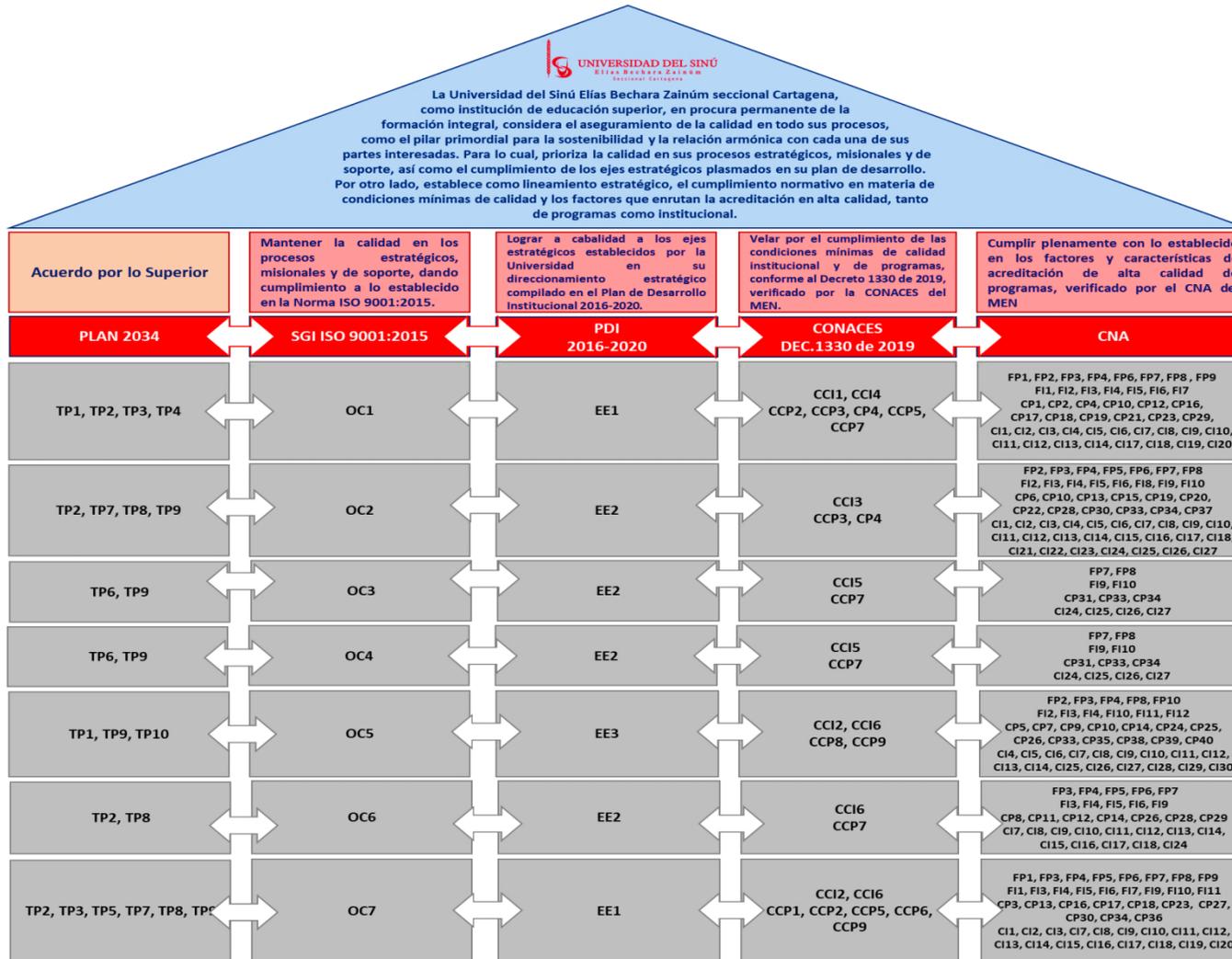
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP28. Relaciones Externas de Profesores y Estudiantes</li> <li>• CP29. Formación Para la Investigación y la Creación Artística y Cultura</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• extensión de programas académicos</li> <li>• CI15. Inserción de la institución en contextos académicos nacionales e internacionales</li> <li>• CI16. Relaciones externas de profesores y estudiantes</li> <li>• CI17. Formación para la investigación</li> <li>• CI18. Investigación</li> <li>• CI24. Estructura y funcionamiento del bienestar institucional</li> </ul>
<p>TP2. Calidad y pertinencia.</p> <p>TP3. Investigación (ciencia, tecnología e innovación, incluida la innovación social).</p> <p>TP5. Articulación de la educación superior con la educación media y la educación para el trabajo y el desarrollo humano: hacia un sistema de educación terciaria.</p> <p>TP7. Nuevas modalidades educativas.</p>	<p>OC7. Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas con respecto a los servicios que ofrece la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EE1. Crecimiento con innovación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCI2. Estructura administrativa y académica</li> <li>• CCI6. Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCP1. Denominación del programa</li> <li>• CCP2. Justificación del programa</li> <li>• CCP5. Investigación, innovación y/o creación artística y cultural</li> <li>• CCP6. Relación con el sector externo</li> <li>• CCP9. Infraestructura física y tecnológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FP1. Misión, Visión y Proyecto Institucional y de Programa.</li> <li>• FP3. Profesores</li> <li>• FP4. Procesos Académicos</li> <li>• FP5. Visibilidad Nacional e Internacional</li> <li>• FP6. Investigación y Creación Artística y Cultural</li> <li>• FP7. Bienestar Institucional</li> <li>• FP8. Organización, Administración y Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP3. Relevancia Académica y Pertinencia Social del Programa</li> <li>• CP13. Producción, Pertinencia, Utilización e Impacto de Material Docente</li> <li>• CP16. Integralidad del Currículo</li> <li>• CP17. Flexibilidad del Currículo</li> <li>• CP18. Interdisciplinariedad</li> <li>• CP23. Extensión o Proyección Social</li> <li>• CP27. Inserción del Programa en Contextos Académicos Nacionales e Internacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F11. Misión, Visión y Proyecto Institucional y de Programa.</li> <li>• F13. Profesores</li> <li>• F14. Procesos Académicos</li> <li>• F15. Visibilidad Nacional e Internacional</li> <li>• F16. Investigación y Creación Artística</li> <li>• F17. Pertinencia e Impacto Social</li> <li>• F19. Bienestar Institucional</li> <li>• F110. Organización, Administración y Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI1. Coherencia y pertinencia de la misión</li> <li>• CI2. Orientaciones y estrategias del Proyecto Educativo Institucional</li> <li>• CI3. Formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Educativo Institucional</li> <li>• CI7. Deberes y derechos del profesorado</li> <li>• CI8. Planta profesoral</li> </ul>

<p>TP8. Internacionalización.</p> <p>TP9. Estructura y gobernanza del sistema</p>					<ul style="list-style-type: none"> <li>• FP9. Impacto de los Egresados Sobre el Medio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CP30. Compromiso con la Investigación y la Creación Artística y Cultural</li> <li>• CP34. Sistemas de Comunicación e Información</li> <li>• CP36. Seguimiento de los Egresados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FI11. Recursos de Apoyo Académico e Infraestructura Física.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI9. Carrera docente</li> <li>• CI10. Desarrollo profesoral</li> <li>• CI11. Interacción académica de los profesores</li> <li>• CI12. Políticas académicas</li> <li>• CI13. Pertinencia académica y relevancia social</li> <li>• CI14. Procesos de creación, modificación y extensión de programas académicos.</li> <li>• CI15. Inserción de la institución en contextos académicos nacionales e internacionales</li> <li>• CI16. Relaciones externas de profesores y estudiantes</li> <li>• CI17. Formación para la investigación</li> <li>• CI18. Investigación</li> <li>• CI19. Institución y entorno</li> <li>• CI20. Graduados e institución</li> <li>• CI24. Estructura y funcionamiento del bienestar institucional</li> <li>• CI25. Administración y gestión</li> </ul>
---	--	--	--	--	--	--	---	--

								<ul style="list-style-type: none"><li>• CI26. Procesos de comunicación</li><li>• CI27. Capacidad de gestión</li><li>• CI28. Recursos de apoyo académico</li><li>• CI29. Infraestructura física</li></ul>
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11. Correlación de los subsistemas del SINAC



TP	Tema Propuesto
OC	Objetivo de Calidad
CCI	Condiciones de Calidad Institucional
CCP	Condiciones de Calidad de Programa
FI	Factor Institucional
CI	Característica Institucional
FP	Factor de Programa
CP	Característica de Programa

Fuente: Elaboración propia



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuerdo 01 de 2018, CESU

Acuerdo 02 de 2012, CESU

Acuerdo 03 de 2014, CESU

Acuerdo 03 de 2017, CESU

Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos, Ed. McGraw-Hill, Colombia.

CNA (2006). Consejo Nacional de Acreditación. Lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación.

CNA (2018). Consejo Nacional de Acreditación. Ministerio de Educación Nacional. Calidad en la educación superior. ¿Qué significa calidad en la educación superior? ¿Cómo se determina? Recuperado de <https://www.cna.gov.co/1741/article-187264.html>

Consejo Nacional de Educación Superior CESU (2013). Acuerdo por lo Superior 2034. Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Recuperado de [https://www.dialogoeducacionsuperior.edu.co/1750/articles-321515\\_recurso\\_1.pdf](https://www.dialogoeducacionsuperior.edu.co/1750/articles-321515_recurso_1.pdf)

De la Orden Hoz, A.; Asensio Muñoz, I.; Biencinto López, C.M.; González Barberá, C., y Mafokozi Ndabishibije, J. (15 de mayo de 2007). Niveles y perfiles de funcionalidad como dimensión de calidad universitaria. Un estudio empírico en la Universidad Complutense. Archivos Analíticos de Políticas Educativas, 15(12), 1-60.

González (2015). Madurez del Sistema de Gestión de la Calidad. Calidad y Gestión. Recuperado de <https://calidadgestion.wordpress.com/2015/01/21/madurez-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad/><https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-propertyvalue-51455.html>

ISO (2018). Definiciones de términos en la Norma ISO 9000:2015. Recuperado <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna perspectivas, vol. 8, núm. 2, 2005, pp. 67-81. Universidad Católica Boliviana San Pablo, Cochabamba, Bolivia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>

MEN (2014). Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las instituciones de educación superior en el marco del mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior en Colombia. Recuperado de <https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-339660.html>

MEN (2018). Decreto 1280 de 2018. Recuperado de <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201280%20DEL%202025%20DE%20JULIO%20DE%202018.pdf>

- MEN (2018). Ministerio de Educación Nacional. Referentes de Calidad Una propuesta para la evolución del Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Recuperado de [https://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-369045.html?\\_noredirect=1](https://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-369045.html?_noredirect=1)
- MEN (2019). Decreto 1330 de 2019. Recuperado de [https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-387348\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-387348_archivo_pdf.pdf)
- PEI (2006). Proyecto Educativo Institucional. Universidad del Sinú – Elías Bechara Zainúm. Aprobado según Acuerdo 004 de febrero 25 de 2003 emanado del Consejo Superior, según Acta 0152 de enero 14 de 2003. Serie Documentos Institucionales. Recuperado de <https://www.unisinucartagena.edu.co/wp-content/uploads/2016/03/pei-unisinu.pdf>
- SACES (2018). Sistema de aseguramiento de la calidad. Ministerio de Educación Nacional. ¿Qué es aseguramiento de la calidad? Recuperado de <https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-227110.html>
- Universidad del Sinú. Guía metodológica para la Autoevaluación. Aseguramiento de la calidad. 2014