



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL**

Educadora de educadores

**MANUAL DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL**

COPIA NO CONTROLADA



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Edificio de la Universidad

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Código: MNL-GDC

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 07-11-2014

Página 2 de 27

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. **OBJETIVO**
2. **ALCANCE, RESPONSABILIDAD Y PUBLICACION DEL MANUAL DE CALIDAD**
 - 2.1 Alcance del Manual
 - 2.2 Responsabilidad y publicación
3. **ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN**
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
5. **UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**
 - 5.1 Presentación
 - 5.2 Usuarios y Servicios
 - 5.3 Responsabilidad de la Dirección
 - 5.4 Plan estratégico
 - 5.4.1 Misión
 - 5.4.2 Visión
 - 5.4.3 Alcance del Sistema de Gestión Integral
 - 5.4.4 Política de Calidad
 - 5.4.5 Objetivos de Calidad
 - 5.5 Organización de la Universidad Pedagógica Nacional
 - 5.6 Infraestructura
 - 5.7 Términos y definiciones
6. **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS**
 - 6.1 Procesos Estratégicos
 - 6.2 Procesos Misionales
 - 6.3 Procesos de Apoyo Misional
 - 6.4 Procesos de Apoyo Administrativo
 - 6.5 Procesos de Evaluación
7. **MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI**
 - 7.1 Definición
 - 7.2 Estructura
8. **LINEAMIENTOS DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**
 - 8.1 Definición
 - 8.2 Objetivos de la Acreditación Institucional
 - 8.3 Criterios de la Acreditación Institucional
 - 8.4 Factores en la evaluación de la Calidad Institucional



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educación de Calidad

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Código: MNL-GDC

Versión: 06


Fecha de Aprobación: 07-11-2014

Página 3 de 27

- 9. ANEXOS**
 - 9.1 Mapa de Procesos
 - 9.2 Caracterización de los Procesos
 - 9.3 Listado Maestro de Documentos
 - 9.4 Matriz de Autoridad y Responsabilidad de los Procesos
 - 9.5 Matriz de Despliegue de Objetivos

- 10. CONTROL DE CAMBIOS**

COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 4 de 27	

INTRODUCCIÓN

La Universidad Pedagógica Nacional con el firme compromiso de fortalecer su gestión, en pro del beneficio de la comunidad universitaria y las dinámicas educativas gestadas en la Institución en general, ha realizado avances significativos en la implementación y consolidación del Sistema Integrado de Gestión y Control bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, lo cual ha contribuido en el desarrollo de las actividades de carácter misional y administrativas de la Institución, en cuanto a herramientas de dirección, gestión, evaluación y mejora continua.

La aplicación de estas las normas permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios, también contempla la evaluación a la estrategia, la gestión y los mecanismos de evaluación de la institución a través del control, convirtiéndose en una herramienta de gestión sistemática y transparente.

Su implementación se concibe como un proceso de construcción colectiva en el cual la participación de los servidores públicos académicos, administrativos y particulares que ejercen funciones públicas es fundamental para su planeación, desarrollo, control, retroalimentación y ajuste, en caso de ser necesario.

Ahora, el propósito es lograr que el Sistema trascienda y evolucione de un estado “integrado” a uno “integral”, donde no se superpongan diversos sistemas al ya existente, sino que por el contrario, la combinación de estos le permita a la Universidad responder, no solo, a las exigencias del entorno internacional, nacional y local, sino también a las dinámicas institucionales propias, atendiendo las necesidades de una sociedad que demanda la prestación de los servicios de una manera responsable, planificada, que llene sus expectativas y con calidad.

Es por esto, que en primer lugar, se actualiza el nombre del Sistema a “Sistema de Gestión Integral”, lo cual marca el inicio del proceso de madurez para el sistema.

Con relación a su estructura, no solo se continuaría abordando los aspectos relacionados con la gestión de la calidad, el control administrativo y el control interno referenciado en las normas mencionadas anteriormente, sino también se fortalecerá el asociado a la autoevaluación institucional, además de adelantar actividades de diagnóstico, implementación y seguimiento a los aspectos relacionados con la gestión ambiental y la seguridad y salud ocupacional (SySO), los cuales evidenciarán el compromiso institucional frente a los usuarios, al medio ambiente y a las personas que interactúan con la Universidad.



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educación de excelencia

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Código: MNL-GDC

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 07-11-2014

Página 5 de 27

1. OBJETIVO

El Objetivo del Manual de Calidad de la UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL es brindar una definición y descripción del Sistema de Gestión Integral; determinar responsabilidades en la ejecución de los procesos y referenciar todas sus actividades, con el ánimo de presentar el Sistema a nuestros usuarios, así como los requisitos y controles específicos implementados para lograr su satisfacción.


2. ALCANCE, RESPONSABILIDAD Y PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

2.1 ALCANCE DEL MANUAL

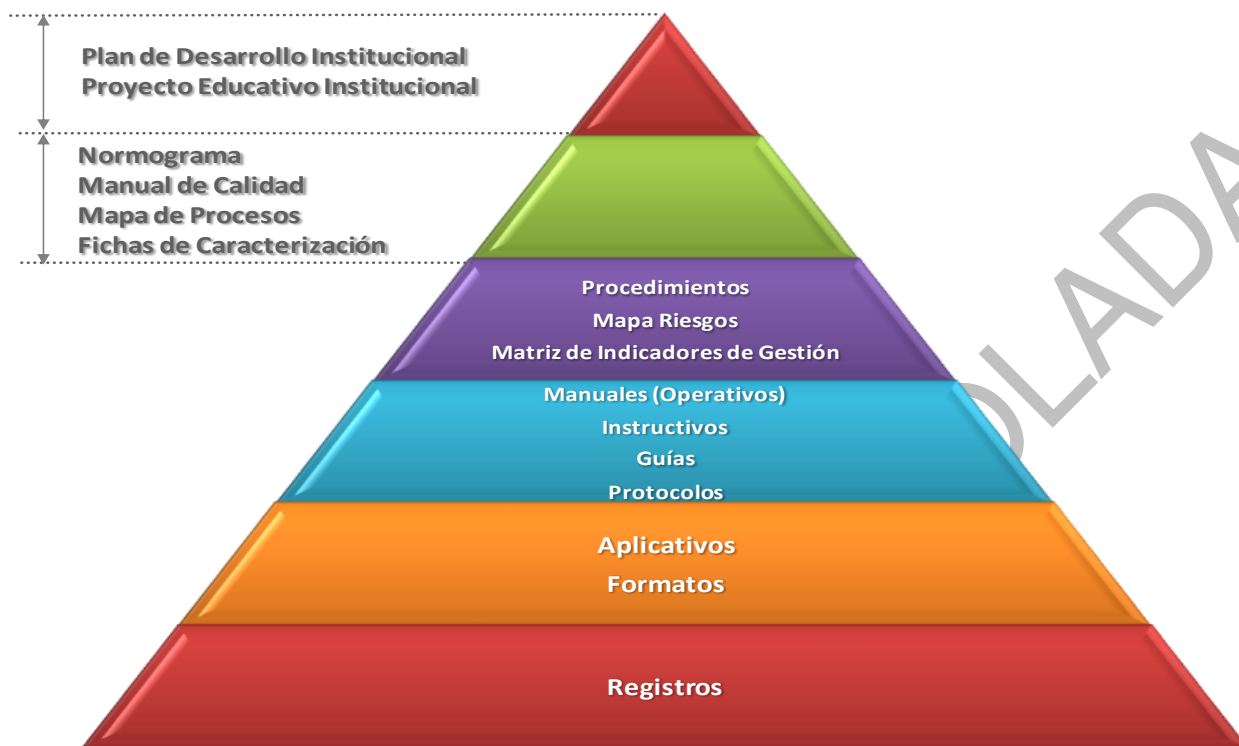
El presente Manual aplica para todos los procesos definidos en el Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional.

2.2 RESPONSABILIDAD Y PUBLICACIÓN

Para la emisión, modificación, publicación y control del presente Manual se siguen los lineamientos establecidos para la gestión de procedimientos y documentos PRO001GDC; la responsabilidad de su contenido se encuentra bajo la competencia del Representante de la Dirección, cuyas funciones son ejercidas por el Jefe de la Oficina de Desarrollo y Planeación. La responsabilidad y autoridad de evaluar las propuestas de cambios y exclusiones para determinar su aprobación es el Comité del Sistema de Gestión Integral.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de excelencia</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 6 de 27	

3. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN




La documentación del Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional se encuentra disponible para la consulta de toda la comunidad universitaria en la página Web de la UPN en el sitio:

<http://mpp.pedagogica.edu.co>

Definición de los documentos:

Plan de Desarrollo Institucional: Define la orientación de la entidad en el corto mediano y largo plazo, incluye la Misión, es decir, la razón de ser de la institución; la Visión que determina hacia dónde se quiere llevar la institución en el largo plazo; y los objetivos que se definen como el elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la Misión o a los propósitos institucionales.

Proyecto Educativo Institucional: *Es el marco de referencia de la Universidad Pedagógica Nacional frente a la sociedad, en concordancia con su misión institucional de ser educadora de educadores para una sociedad multiétnica y pluricultural en un país diverso. En el PEI, la comunidad pedagógica expresa los grandes acuerdos acerca de los grandes propósitos, fines, objetivos y principios que orientan sus acciones en los campo de competencia institucional. Por*

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 7 de 27	

*ello se trata de un ejercicio de reflexión y construcción social en el que se proyecta el pensamiento educativo.*¹

Normograma: De acuerdo con lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno, este documento relaciona las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables a la Universidad, para el cumplimiento de su misión.

Manual de Calidad: Es el documento que especifica el Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional. En él se detalla el alcance del Sistema, los procedimientos documentados establecidos para el Sistema, o referencia a los mismos, así como la descripción de la interacción entre sus procesos.

Mapa de Procesos: Documento en el cual se identifican los procesos de la Universidad y se definen sus interacciones.

Ficha de Caracterización: Tiene como finalidad describir el proceso, definiendo entre otros, el objetivo, alcance, responsable, los recursos necesarios para su operación y los indicadores necesarios para garantizar su control.

Procedimiento: Especifican de manera detallada la forma de ejecutar las diferentes actividades tendientes al cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos identificados en el Sistema. Dichos procedimientos cuentan con una documentación de referencia que apoya de manera directa su ejecución, entre ellos, se cuentan los instructivos, aplicativos, los formatos y las fichas de normatividad aplicable a los procedimientos.

Mapa de Riesgos: Documento dentro del cual se establecen los posibles eventos cuya ocurrencia puede llegar a afectar el desarrollo de las actividades de los procesos lo que podría llegar a impedir el logro de los objetivos institucionales, así como, los factores generadores de los mismos, sus acciones de mitigación y el rango en el cual se encuentran clasificados. Esta categorización se encuentra descrita en el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano MECI1000:2005 Versión 2.


Matriz de Indicadores de Gestión: Documento que permite identificar los indicadores de cada proceso y sus características propias (codificación, nombre, tipo, objetivo, formula, meta, frecuencia de medición, versión y fecha de actualización).

Manual: Documento que en su contenido proporciona información sobre sistemas, normatividad, procedimientos y actividades de un proceso.

Instructivo: Documento que orienta a los servidores públicos sobre la forma detallada y específica de adelantar una tarea que se encuentra involucrada en un procedimiento.

Guía: Documento que contiene los criterios y conceptos para el desarrollo de alguna tarea descrita en los procedimientos.

¹ Tomado del Proyecto Educativo Institucional, adoptado mediante el Acuerdo 007 del 18 de marzo de 2010, emitido por el Consejo Superior de la UPN.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación Superior</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 8 de 27	

Aplicativos: Determinan las características del Software que apoya la ejecución de los procesos del sistema.

Formatos: Permiten la captura de información para el desarrollo de los procesos.


Registros del Sistema: conjunto de evidencias que se generan una vez se han adelantado las diferentes actividades del proceso. Estos deben gestionarse a partir del procedimiento para el control de los registros PRO002GDC.

Todos los documentos del Sistema son controlados a partir del procedimiento para la gestión de procedimientos y documentos PRO001GDC.

En lo relacionado con los registros que evidencian el desarrollo de las actividades del Sistema, estos son administrados bajo los parámetros del PRO002GDC – Control de Registros.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia Arts. 67 al 70 y 209.
- Ley 30 de 1992: Organiza el servicio público de la Educación Superior.
- Ley 87 de 1993: Normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2904 de 1994: Reglamentan los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992.
- Lineamientos para la Acreditación Institucional – Consejo Nacional de Acreditación.
- Acuerdo CESU No. 06 de 1995: Por el cual se adoptan las políticas generales de acreditación y se derogan las normas que sean contrarias.
- Decreto 1537 de 2001: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- Norma ISO 19011:2002: Directrices para auditorías para SGC y/o medio ambiente.
- Ley 872 de 2003: Crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Decreto 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Decreto 1599 de 2005: Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- MECI 1000:2005 Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 4322 de 2005: Por el cual se crea la Orden a la Acreditación Institucional de Alta Calidad de la Educación Superior "Francisco José de Caldas"
- Acuerdo CESU 02 de 2006: Por el cual se adoptan nuevas políticas para la acreditación de programas de pregrado e instituciones.
- Norma ISO 9001:2008: Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Ley 1188 de 2008: Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 4485 de 2009: Adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- NTCGP 1000:2009: Sistemas de Gestión de Calidad para entidades públicas.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	MANUAL
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
Código: MNL-GDC	Versión: 06
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 9 de 27

- Decreto 1295 de 2010: Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior. Capítulo III
- Acuerdo No. 01 de 2010: Por el cual se autoriza al Consejo Nacional de Acreditación para que diseñe y promulgue los lineamientos para la acreditación de alta calidad de los programas de Maestría y Doctorado y se unifican los rangos de acreditación para los programas de pregrado, maestrías y doctorados e instituciones.

5. UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

5.1. PRESENTACIÓN

Reseña Histórica:

La historia de la Universidad Pedagógica Nacional, toma lugar ante la necesidad de formar los educadores que el país requiere “para instrucción primaria”. El Estado colombiano pone en marcha en marzo de 1927 el Instituto Pedagógico Nacional, creado 10 años antes por la Ley 25 de 1917, en la cual se establece la existencia de dos Institutos (femenino y masculino), con el objeto de “que se eduquen en la ciencia pedagógica maestros, maestras y profesores aptos para la enseñanza de la didáctica y para la dirección e inspección”², con lo cual la ubica a esta Institución, como formadora de formadores.


Como fruto de su proceso de desarrollo y de sus actividades, los Institutos dan origen, en 1933 y 1934, a la efímera creación de las facultades de Educación en la Universidad Nacional y en la Universidad de Tunja, que se suprimen, en 1935, con la creación de la Escuela Normal Superior, mediante Decreto 1927 del 25 de octubre del mismo año. A partir de este momento, conjuntamente con la Universidad Nacional, se instaura como centro de formación de los educadores que han de tener un papel destacado en el campo de la educación colombiana durante las décadas de los años 30 y 40, el cual estuvo influenciado por el modelo de Escuela Activa.

En la década de los 50, su nombre pasa por sucesivos cambios que van de Escuela Normal Universitaria, Escuela Normal Superior Femenina en Bogotá y Masculina en Tunja, Escuela Normal Universitaria Femenina, hasta llegar el 1º de febrero de 1955 a refundarse como Universidad Pedagógica Nacional Femenina y luego, en 1962, sólo como Universidad Pedagógica Nacional (UPN), tal como se conoce hoy en día.

El conjunto de estos hechos, que concomitantemente van unidos a cambios en las tendencias educativas nacionales e internacionales y en los enfoques referidos a la formación de educadores, se constituyen en los antecedentes que han servido de base para la conformación de la única Institución de Educación Superior dedicada en su totalidad a ser formadora de la inteligencia educadora del país, constructora de conocimiento y saber educativo y pedagógico y cogestora de la política pública educativa de la nación.

A partir de esa decisión transcurren los últimos 50 años, durante los cuales la UPN pasa por diferentes momentos en los que juega un papel muy significativo ante las circunstancias sociales, económicas y políticas de la nación colombiana y en relación con el desarrollo de las tendencias educativas

² Universidad Pedagógica Nacional. Plan de Desarrollo Institucional 2004- 2008. Una Propuesta de Universidad en Permanente Construcción. Bogotá, 2004.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Ministerio de Educación</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 10 de 27	

nacionales e internacionales que se dan en el país, de cara a la transformación de la educación colombiana.

En el ámbito de la educación, cabe mencionar fenómenos que inciden en su desarrollo, como la expansión del sistema educativo, el incremento en la creación de facultades de educación y departamentos de pedagogía (década del 60), la reestructuración académica y administrativa de la UPN (1967), la integración a la UPN del Instituto Colombiano de Pedagogía ICOLPE (1969), que posteriormente da origen al Centro de Investigaciones de la Universidad (CIUP), el auge del enfoque de tecnología educativa (1971-1980), la reforma de la educación postsecundaria (Decreto Ley 080 de 1980), que sitúa a la Universidad como centro dedicado a la “investigación, el desarrollo educativo y la formación de personal docente” y el Movimiento Pedagógico, entre otros, lo cual hace que a comienzos de los años 80, existan en el país más de cincuenta departamentos, facultades de educación y universidades regionales con programas de formación de docentes que le disputan a la Universidad Pedagógica Nacional el liderazgo y la presencia de sus primeros años.³

En cuanto a los hechos sociales, económicos y políticos, la UPN es influida, entre otras, por situaciones como la agudización de la violencia (1948-1953), la conformación del Frente Nacional (1958-1974), los movimientos de liberación que se dan en los países de América Latina, la dinámica de los movimientos juveniles y la fuerte migración del campo a la ciudad. Así mismo, le llega la influencia creciente de las tendencias políticas sociales y económicas mundiales de las últimas décadas del siglo XX.


Con la promulgación de la Constitución Política de Colombia (1991), que nos ubica como Estado Social de Derecho y democracia participativa, con prevalencia del bien general sobre el bien particular, se expiden las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994, que nos sitúan, ante el Ministerio de Educación Nacional (MEN), como institución asesora, en lo referente a políticas relativas a la formación y perfeccionamiento de docentes⁴, lo cual abre los espacios para que los postgrados en la Universidad Pedagógica reciban nuevos impulsos, gracias a la consolidación de equipos de investigación con altos niveles de producción académica y al interés de las directivas por fortalecer esta modalidad, con el fin de convertir los programas de formación avanzada en una de las prioridades de la Institución.

Esta se proyecta a otras regiones del país en las cuales comienza a ofrecer programas, que van desde maestrías y especializaciones, hasta programas de formación continuada de profesores, prueba de ello, es la creación del Doctorado Interinstitucional en Educación a través del Acuerdo 031 de 1995 aprobado por la Resolución 6440 del 29 de diciembre de 2005, del Ministerio de Educación Nacional. En este programa participan la Universidad Pedagógica Nacional, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y la Universidad del Valle, ofreciendo actualmente cinco énfasis de formación: Educación en Ciencias; Educación, Cultura y Desarrollo; Lenguaje y Educación; Educación Matemática; Filosofía y Enseñanza de la Filosofía e Historia de la Educación, Pedagogía y Educación Comparada.

Es así, que la Universidad Pedagógica Nacional, como resultado de su trayectoria histórica, de su aporte al país con cerca de 20.000 profesionales de la educación en los niveles de Pregrado y Postgrado y del patrimonio que hereda de esas instituciones, se configura como una entidad capaz de elaborar una cultura institucional que le permite recoger la tradición pedagógica del siglo XX, en la medida en que ella ha sido protagonista importante en los procesos de formación de educadores,

³ Tomado del Proyecto Educativo Institucional, adoptado mediante el Acuerdo 007 del 18 de marzo de 2010, emitido por el Consejo Superior de la UPN.

⁴ Artículo 136. Ley 30 de 1992.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 11 de 27	

asimilando de manera crítica las diversas experiencias históricas y reelaborándolas de acuerdo con las condiciones actuales.⁵

Durante esta primera década del Siglo XXI, la Universidad afianza su excelencia como productora de conocimiento a través del fortalecimiento y crecimiento de los grupos y líneas de investigación; como formadora, con la ampliación y consolidación de sus programas de pregrado, no sólo en la sede principal, sino el Centro Regional Valle de Tenza y otras regiones, igualmente con la constitución de un Sistema Integrado de Formación Avanzada; como gestora de proyección social, fortalecimiento de las dinámicas gestadas en la División de Asesorías y extensión, en cooperación con las diferentes dependencias de la universidad, así como el afianzamiento de su carácter nacional e internacional; como promotora de desarrollo humano integral, con el fomento de su responsabilidad social con las personas que la conforman y con la sociedad; como mejoramiento organizacional, con la implantación de la gestión por procesos y como desarrollo institucional, con la construcción progresiva y comprometida del campus universitario en Valmaría.⁶

Ubicación

La Universidad Pedagógica Nacional cuenta con las siguientes sedes:

Sede principal:

Dirección: Calle 72 # 11-86
 Teléfono: 594 18 94

Sede administrativa:

Dirección: Carrera 16A # 79-08
 Teléfono: 594 18 94

Otras sedes:

Valmaría: Calle 183 # 54 D
 El Nogal: Calle 78 # 9 – 92
 Sede Calle 127: Calle 127 # 11 – 20

Los principales propósitos de la entidad se encuentran incluidos en el Proyecto Político Pedagógico de la Universidad Pedagógica Nacional.

5.2 USUARIOS Y SERVICIOS

La Universidad Pedagógica Nacional ha identificado como usuarios aquellos a quienes dirige los servicios de los procesos misionales. A continuación se relacionan los usuarios identificados por cada uno de los procesos misionales, según sus necesidades:

⁵ Tomado del Proyecto Educativo Institucional, adoptado mediante el Acuerdo 007 del 18 de marzo de 2010, emitido por el Consejo Superior de la UPN.

⁶ Ídem.




PROCESOS	USUARIOS	PRODUCTOS O SERVICIOS	EXPECTATIVAS
DOCENCIA	Comunidad Académica	Programas Académicos Egresados	Programas Formales. Cumplimiento.
INVESTIGACIÓN	Docentes y Estudiantes, Comunidad académica y científica del orden nacional e internacional y la sociedad en general	Proyectos de investigación (internos y cofinanciados)	Cumplimiento. Producción intelectual académica y pedagógica pertinente y aplicable. Consolidación de redes de investigación.
EXTENSIÓN	Entidades Externas Estudiantes	Servicios de Asesorías como programas de acompañamiento e intervención Servicios de Extensión en Educación No formal	Cumplimiento. Producción de conocimiento práctico Oferta de servicios

5.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su mejoramiento que conlleva el cambio a un Sistema de Gestión integral, se conservan las responsabilidades previstas desde su inicio y, por lo tanto, la alta Dirección de la Universidad Pedagógica Nacional, encabezada por el Rector, comunicará a toda la institución la importancia de cumplir con los requisitos establecidos para los servicios que son prestados por la Universidad; determinará la política considerando como marco de su formulación la misión, incluyendo el compromiso de cumplir con los requisitos establecidos y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema; formulará los objetivos de calidad que permitan la medición y el control al cumplimiento de la política de calidad y velará, a través del Representante de la Dirección, por su divulgación, entendimiento y apropiación por parte de cada uno de los funcionarios que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema.

Cualquier cambio que afecte la operación del Sistema de Gestión Integral debe ser planificado y aprobado por el Comité del Sistema, el cual se encuentra formalizado por la Resolución 1410 de diciembre de 2009, documento que establece su composición y funciones.

A través del Manual de Funciones se establecen los niveles de autoridad y responsabilidad de los funcionarios que ejecutan actividades dentro de los procesos y las relacionadas con la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema, bajo su nueva denominación Sistema de Gestión Integral, continúan

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 13 de 27	

determinadas en la Resolución 2029 de 2006, con las modificaciones adoptadas mediante la Resolución 1410 de 2009. Dichos niveles serán comunicados al interior de la Universidad Pedagógica Nacional y se garantizará su entendimiento con el fin de lograr su puntual aplicación.

El Rector de la Universidad Pedagógica Nacional como máximo ordenador de la entidad, se encargó de nombrar un representante de la Dirección, mediante Resolución 190 de 2005, que asegure el establecimiento, implementación y sostenibilidad de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Calidad, hoy denominado Sistema de Gestión integral, que informe a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y de cualquier necesidad de mejora, y que se asegure que se promueve la toma de conciencia de las necesidades del usuario en todos los niveles de la Institución.


La alta dirección entendida como el Comité del Sistema, se asegurará de establecer los procesos de comunicación apropiados dentro de la Universidad Pedagógica Nacional y que dichos procesos se efectúen considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integral.

La revisión del Sistema de Gestión Integral se realizará por parte del Comité del Sistema por lo menos una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, tendrá en cuenta los resultados de auditorías, retroalimentación del usuario, desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Integral, recomendaciones para la mejora y los riesgos actualizados e identificados para la entidad, entre otros.

Como soporte de la ejecución de los procesos, la alta dirección cuenta con un equipo humano competente en educación, formación y experiencia, las cuales se encuentran determinadas en el Manual de funciones y requisitos básicos de los funcionarios. Las habilidades y competencias se establecen en la Resolución 1485 de diciembre de 2013.

Como evidencia de la responsabilidad de la dirección se encuentran:

- Actas Comité del Sistema de Gestión
- Registros de participación de los funcionarios a las socializaciones realizadas para divulgaciones del Sistema de Gestión.
- Resultados de la medición y análisis de datos de los procesos
- Resultados de encuestas de satisfacción
- Planes de Mejoramiento

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación Superior - Investigación</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 14 de 27	

5.4 PLAN ESTRATÉGICO

5.4.1 MISIÓN⁷

“La Universidad Pedagógica Nacional forma seres humanos, en tanto personas y maestros, profesionales de la educación y actores educativos al servicio de la Nación y del mundo, en todos los niveles y modalidades del sistema educativo y para toda la población en sus múltiples manifestaciones de diversidad. Investiga, produce y difunde conocimiento profesional docente, educativo pedagógico y didáctico y contribuye a la formulación de las políticas públicas en educación. Fundamenta su acción en la formación de niños, niñas, jóvenes y adultos desde su diversidad, con consciencia planetaria, en procura de la identidad y el desarrollo nacional. Consolida una interacción directa y permanente con la sociedad para aportar en pro de la construcción de nación y región, a través del diálogo con las demás instituciones de educación, los maestros, organizaciones sociales y autoridades educativas, para la producción de políticas y planes de desarrollo educativo en los diferentes ámbitos.

Desde esta perspectiva, la Universidad trabaja por la educación como derecho fundamental y por una cultura educativa que oriente los destinos del país. En consecuencia, conforme a sus orígenes y trayectoria, se compromete con la construcción del Proyecto Educativo y Pedagógico de la Nación”


5.4.2 VISIÓN⁸

“... La Universidad Pedagógica Nacional, como entidad adscrita al Sistema de Educación Superior Estatal, será reconocida por el Estado y la sociedad nacional e internacional como una comunidad pedagógica del alto nivel intelectual, científico, ético y estético, centrada en:

- *La formación de educadores y actores educativos con capacidad de comprender y transformar sus contextos.*
- *El liderazgo en acciones encaminadas a la valoración social de la profesión docente, la investigación y producción de conocimiento profesional docente, educativo, pedagógico y didáctico, pertinente a las condiciones históricas, políticas, sociales, interculturales y de diversidad étnica y ambiental en el ámbito local, nacional, latinoamericano y mundial.*
- *La generación de pensamiento pedagógico crítico y la formación de ciudadanos conscientes de su compromiso con la construcción de futuro.”*

⁷ Tomado del Plan de Desarrollo Institucional 2009-2013. Una Universidad en permanente reflexión, innovación y consolidación. Página 55

⁸ Ídem.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 15 de 27	

5.4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

El Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional, está enfocado en el Diseño y prestación del servicio en el campo de la educación y la pedagogía, en los niveles de pregrado y posgrado, en investigación científica y tecnológica, y en extensión que incluye educación continuada no formal, asesorías y consultorías para la gestión en temas de educación.

5.4.4 POLÍTICA DE CALIDAD


La Universidad Pedagógica Nacional, está comprometida con el desarrollo de programas de alto nivel, favoreciendo su calidad y pertinencia en el entorno educativo nacional e internacional, por lo tanto, todas las actividades académicas y administrativas, que contribuyen a la prestación del servicio académico y en el óptimo funcionamiento de la Universidad, tienen como premisa básica la planeación, lo cual permite su desarrollo, control, evaluación y retroalimentación, generando procesos de mejora continua que inciden en la oportunidad y calidad en la atención a los usuarios de los diferentes procesos definidos en el sistema.

La academia y administración de la Universidad, trabajarán comprometidos como un solo equipo, en un marco de coordinación y comunicación que permita el entendimiento y cumplimiento de los requisitos de ambas partes, con el fin de generar sinergia y lograr el adecuado desarrollo institucional.

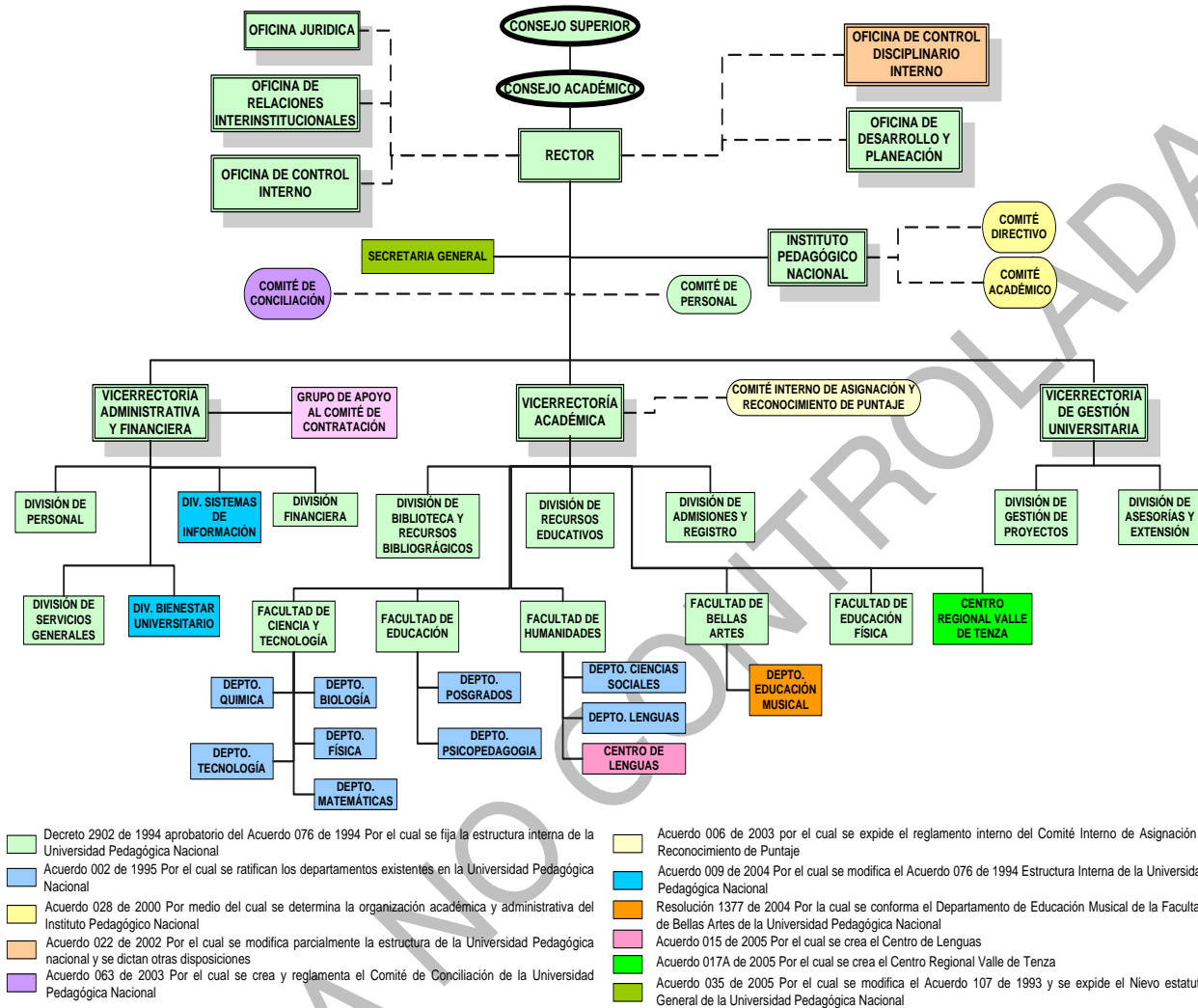
Bajo el marco de la política de calidad anteriormente referenciada, la Universidad se compromete a cumplir con los requisitos de los usuarios de acuerdo con la normatividad vigente, mejorando continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.

5.4.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Incrementar el nivel de calidad de los programas académicos formalmente establecidos, a partir del proceso de acreditación previa, hasta llegar a la acreditación institucional.
- Aumentar el nivel de eficacia y eficiencia de los procesos administrativos que apoyan la labor académica de la Universidad.
- Disminuir los tiempos máximos de ejecución de las actividades propias de los procesos del Sistema de Gestión Integral.
- Disminuir las no conformidades presentadas en la ejecución de los procesos.
- Obtener el reconocimiento público de calidad por parte de la Comunidad Universitaria y mantener la certificación de los procesos del Sistema de Gestión Integral.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de excelencia</small>	MANUAL
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
Código: MNL-GDC	Versión: 06
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 16 de 27

5.5 ORGANIZACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL




La representación gráfica de la Estructura Organizacional (organigrama) de la UPN, se realizó teniendo en cuenta los siguientes criterios: a) estructura y reformas expedidas por Acuerdo del Consejo Superior; b) comités conformados por Acuerdo del Consejo Superior; y c) con excepción del Departamento de Educación Musical creado por Resolución. Cabe anotar que éste es concordante con los actos administrativos relacionados y se encuentra en proceso de revisión.

Para consultar el organigrama hasta el nivel de grupos internos de trabajo y comités diríjase a: www.pedagogica.edu.co

5.6. INFRAESTRUCTURA

La Universidad Pedagógica Nacional cuenta con la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema de Gestión Integral y el cumplimiento de sus objetivos. Esta infraestructura se divide en:


 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Ministerio de Educación</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 17 de 27	

- Instalaciones físicas: Cuenta con oficinas idóneas para el desarrollo de la Gestión.
- Software y comunicaciones: Cuenta con un software y comunicaciones orientadas al buen desarrollo de los procesos y la interacción con los usuarios, proveedores y el personal interno. La entidad cuenta con líneas telefónicas, fax, correo electrónico y website.
- Servicios de apoyo: Como la biblioteca, la cual cuenta con una colección amplia y suficiente para atender los requerimientos de los usuarios; así mismo, con laboratorios y bases de datos para la consulta de los estudiantes, docentes, funcionarios y demás usuarios.

5.7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES⁹

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Exclusión:** Inaplicabilidad de uno o varios requisitos establecidos en la Norma NTCGP 1000:2009, que no son procedentes de acuerdo con la naturaleza de la organización o su servicio.
- **Manual de Calidad:** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.
- **MECI:** Es la sigla que identifica al Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, cuya definición, estructura e implementación se encuentran contenidas en el Manual de implementación emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Objetivo de calidad:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Políticas de calidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad, tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **Usuario:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

⁹ Algunos conceptos son tomados de la Norma NTCGP 1000:2009.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 18 de 27	

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

6.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Son aquellos procesos que permiten fijar el horizonte y los lineamientos institucionales enmarcados dentro de la misión, visión y objetivos estratégicos; soportan y despliegan las políticas y estrategias de la organización. Proporcionan directrices y límites de actuación para el resto de procesos; también deben asegurar la disponibilidad de recursos necesarios y realizar las revisiones de la dirección.

Constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación estratégica y organizacional. Entre los procesos estratégicos se encuentran:

Planeación Estratégica (PES): Tiene como objetivo definir las políticas y estrategias de desarrollo para la Universidad Pedagógica Nacional.

Planeación Financiera (PFN): El objetivo es definir la estructura y la administración de los recursos para la consecución de un equilibrio que permita garantizar la sostenibilidad financiera de la Universidad.

Gestión de Calidad (GDC): Su objeto es dotar al Sistema de Gestión Integral de herramientas y métodos que garanticen su documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua.

6.2 PROCESOS MISIONALES

Identifica los procesos que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser de la Institución, su misión, objetivos y función; los mismos se encuentran determinados en la Ley 30 de 1992.


Docencia (DOC): Formar docentes, profesionales de la educación y actores educativos a través de los programas de pregrado y posgrado para suplir las necesidades de formación de docentes en el país.

Investigación (INV): Fomentar una comunidad investigativa que desarrolle y produzca conocimiento educativo, cultural, teorías, estrategias, prácticas científicas, pedagógicas y didácticas innovadoras, como producto de su investigación y que, a su vez, interprete y transforme el contexto socio-político y cultural de la educación, así como su propia dinámica interna.

Extensión (EXT): Desarrollar el servicio de Asesorías y Extensión a través de servicios académicos no formales y proyectos de acompañamiento e intervención para lograr un impacto social y una cobertura educativa conforme a la oferta y la demanda en el campo de la educación.

6.3 PROCESOS DE APOYO MISIONAL

En esta categoría, la Universidad establece aquellos procesos, que sin pertenecer a su razón social, desarrollan actividades que de manera directa se interrelacionan y aportan al cumplimiento misional.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Ministerio de Educación</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 19 de 27	

Gestión de Admisiones Registro y Control (GAR): Administrar, gestionar y controlar la información académica de planes de estudio y estudiantes de pregrado y postgrado.

Internacionalización (INT): Fortalecer relaciones con universidades y comunidades académicas y pedagógicas a través de redes y sistemas de pasantías e intercambios que permitan aprovechar las diferentes posibilidades existentes tanto dentro como fuera del país, para consolidar una comunidad académica con reconocimiento internacional.

Gestión de Información Bibliográfica (GIB): Apoyar los procesos de docencia, investigación y extensión de la Comunidad Universitaria, facilitando recursos bibliográficos y tecnológicos de alta calidad en el campo de la educación y pedagogía, para satisfacer sus necesidades de información y fortalecer la promoción cultural y bibliotecaria.

Gestión Bienestar Universitario (GBU): Promover e implementar, desde y con la comunidad universitaria la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos orientados a la construcción social de una cultura de bienestar y desarrollo humano para el mejoramiento de la calidad de vida.

Gestión Docente Universitario (GDU): Gestionar los requerimientos académico-administrativos relacionados con la asignación de puntos, evaluación del desempeño y vinculación docente, aplicando las normas vigentes.

6.4 PROCESOS DE APOYO ADMINISTRATIVO


Procesos que dan soporte para el buen funcionamiento y operación de los procesos estratégicos y misionales.

Gestión Contractual (GCT): Asesorar y acompañar los procesos de contratación requeridos por la Universidad, en su etapa precontractual, contractual y postcontractual; de tal forma que éstos obedezcan a las necesidades institucionales garantizando el buen uso de los recursos de la Universidad, utilizando como herramientas el estatuto de contratación interno, las resoluciones que lo reglamentan, las normas civiles y comerciales aplicables y los pronunciamientos judiciales.

Gestión Financiera (GFN): Controlar los recursos financieros de manera eficiente y producir la información oportuna como insumo para la toma de decisiones de la alta dirección y demás requerimientos de los diferentes entes de control.

Gestión de Talento Humano (GTH): Asesorar a la Alta Dirección y gestionar las diferentes fases de la administración de talento humano mediante políticas y acciones que garanticen el cumplimiento de la misión y la visión de la Universidad.

Gestión de Servicios (GSS): A través de su gestión, garantizar la prestación oportuna de los servicios relacionados con: aseo y cafetería, administración de bienes, caja menor, gestión de comunicaciones oficiales, infraestructura, mantenimiento eléctrico, de equipos, locativo, y

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 20 de 27	

transporte, requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades académico-administrativas de la Universidad.

Gestión de Sistemas Informáticos (GSI): Implementar, asesorar y gerenciar efectiva, eficiente y eficazmente las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), para contribuir con el desarrollo de los procesos misionales, administrativos y de gestión de la institución, mediante el manejo seguro, oportuno, disponible, confiable e integral de la información.

Gestión para el Gobierno Universitario (GGU): Coordinar y hacer seguimiento de las actividades, comunicaciones y gestiones derivadas de las dinámicas del Consejo Superior, el Consejo Académico, las elecciones institucionales y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.


Gestión Documental (GDO): Establecer las actividades administrativas y técnicas en la Universidad Pedagógica Nacional tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación, desde su origen hasta su destino final, facilitando su recuperación y conservación, adoptando la normatividad, políticas y lineamientos establecidos a nivel nacional e internacional en materia archivística.

6.5 PROCESOS DE EVALUACIÓN

Proceso que permite asesorar, acompañar y verificar el cumplimiento de las políticas institucionales, la calidad en la ejecución de los procesos misionales y de apoyo, el seguimiento de los niveles de riesgo a los cuales está expuesta la Universidad Pedagógica Nacional.

Gestión de Control y Evaluación (GCE): Disponer de elementos de control que permitan a la Universidad verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de los procesos, por medio de evaluaciones independientes y autoevaluaciones de gestión, con el propósito de mejorar la capacidad y desempeño de la entidad.

Los procedimientos documentados que soportan las actividades desarrolladas por los procesos se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Documentos, anexo 9.3, y pueden ser consultados en el Manual de Procesos y Procedimientos en el link: mpp.pedagogica.edu.co.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 21 de 27	

7. MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI¹⁰

7.1 DEFINICIÓN

Es el modelo que proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, con el fin de orientar a las entidades del Estado hacia el cumplimiento de sus objetivos, con miras a la contribución de estos a los fines esenciales del mismo.

El modelo estándar de control interno está fundamentado en tres pilares: la autorregulación, el auto control y la autogestión.

7.2 ESTRUCTURA

No obstante que a la fecha se ha formulado una actualización del Modelo Estándar de Control Interno con base en el Decreto 943 de 2014, la Universidad se encuentra operando con la estructura que se menciona a continuación, la cual será objeto de actualización una vez se adopten los cambios mediante disposición interna de la misma.

El Modelo Estándar de Control Interno se encuentra conformado por tres subsistemas, nueve componentes y 29 elementos; en este aparte se mencionan los 3 subsistemas y los 9 componentes que son:

Subsistema Control Estratégico: Comprende los componentes ambiente de control con tres elementos, direccionamiento estratégico con tres elementos y administración de riesgos con cinco elementos.

Subsistema Control de Gestión: Comprende los componentes actividades de control con cinco elementos, información con tres elementos y comunicación pública con tres elementos.

Subsistema Control de Evaluación: Comprende los componentes autoevaluación con dos elementos, evaluación independiente con dos elementos y planes de mejoramiento con tres elementos.

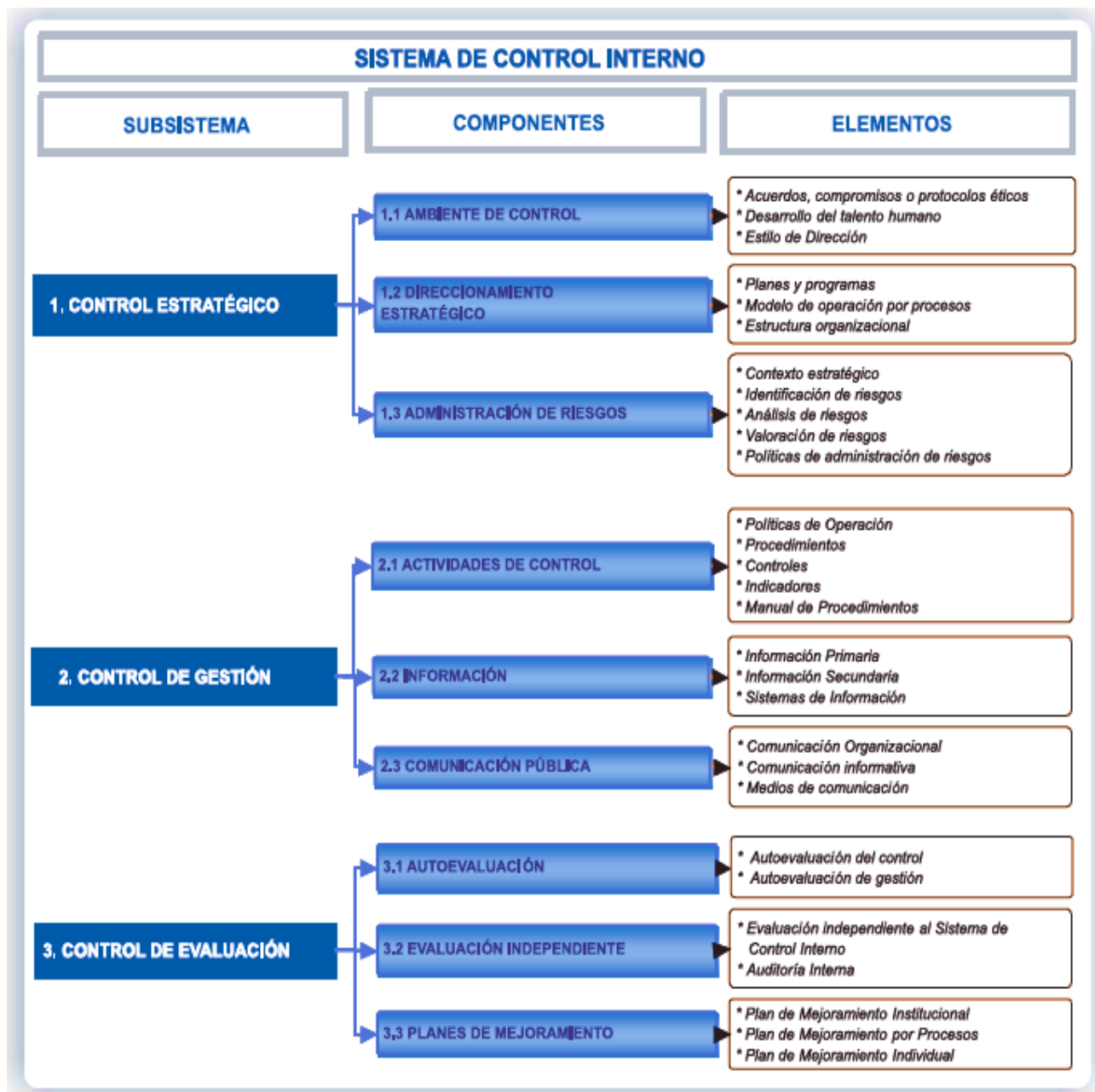
Los elementos pertenecientes a cada componente se encuentran consignados dentro del Manual de Implementación del MECI 1000:2005 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.


Es importante resaltar que el MECI y el sistema de gestión de calidad son complementarios, lo cual se puede evidenciar tanto en la terminología utilizada por cada uno como en la interrelación que existe entre ellos, partiendo del ciclo PHVA aplicable para los dos. Esta afirmación puede ser corroborada en la Guía de Armonización MECI-CALIDAD del año 2007 y en la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 para entidades públicas, documentos elaborados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

¹⁰ Tomado del Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005



A continuación se describe gráficamente la estructura del Modelo Estándar de Control Interno:



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 23 de 27	

8. LINEAMIENTOS DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL ¹¹

8.1 DEFINICIÓN


La acreditación institucional es un proceso en el cual, se realiza la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos para garantizar la calidad educativa en las IES, a través de los lineamientos que para tal fin, establece el Consejo Nacional de Acreditación

8.2 OBJETIVOS DE LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

La acreditación institucional, dentro del proceso de acreditación integralmente considerado, tiene los siguientes objetivos:

- Fomentar la calidad de la educación en las instituciones de educación superior colombianas.
- Servir como un instrumento mediante el cual el Estado pueda reconocer públicamente que las instituciones acreditadas tienen altos niveles de calidad y realizan sus propósitos y objetivos.
- Servir de medio para que las instituciones de educación superior rindan cuentas ante la sociedad y el Estado acerca del servicio educativo que prestan.
- Señalar un paradigma de calidad a las instituciones de educación superior colombianas.
- Servir de fuente de información confiable para que los estudiantes y padres de familia puedan tomar decisiones basadas en criterios de calidad.
- Propiciar la idoneidad y la solidez de las instituciones que prestan el servicio de educación superior.
- Hacer visibles las competencias y características de las instituciones ante las necesidades y demandas de los diferentes sectores sociales y económicos del país.
- Proponer un horizonte para el ejercicio responsable de la autonomía por parte de las instituciones de educación superior.
- Ser un incentivo para los directivos académicos, en la medida en que permita hacer público el sentido y la credibilidad de su trabajo y propiciar el reconocimiento de sus realizaciones.
- Servir de estímulo para que las instituciones verifiquen permanentemente el cumplimiento de su misión, sus propósitos y sus objetivos en el marco de la Constitución y la Ley, y de acuerdo con sus propios estatutos.
- Propiciar el autoexamen permanente de las instituciones en el contexto de una cultura de la evaluación.
- Estimular procesos de movilidad y cooperación académica entre instituciones de educación superior, sobre la base del reconocimiento de su calidad.

¹¹ Tomado del documento Lineamientos para la Acreditación Institucional. Serie Documentos CNA No. 2. Noviembre de 2006.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación Superior</small>	MANUAL
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
Código: MNL-GDC	Versión: 06
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 24 de 27

8.3 CRITERIOS DE LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Puesto que la Institución de Educación Superior es una organización social que cumple funciones esenciales para la sociedad en la cual está inscrita, no es posible establecer una separación tajante entre las consideraciones de tipo técnico y las de tipo ético.

Los siguientes criterios, además de guiar el análisis y servir de pautas orientadoras del proceso de acreditación institucional, son pautas axiológicas (valores y comportamientos éticos) de calidad y han sido tenidos en cuenta en la formulación de los aspectos que se consideran a propósito de los distintos temas relativos al proceso de evaluación.

Idoneidad

Es la capacidad que tiene la institución de cumplir a cabalidad con las tareas específicas que se desprenden de la misión, de sus propósitos y de su naturaleza, todo ello articulado coherentemente en el proyecto institucional.

Pertinencia

Es la capacidad de la institución para responder a necesidades del medio, necesidades a las que la institución no responde de manera pasiva, sino proactiva. La proactividad es entendida como la preocupación por transformar el contexto en que se opera, en el marco de los valores que inspiran a la institución y la definen.

Responsabilidad


Es la capacidad existente en la institución para reconocer y afrontar las consecuencias que se derivan de sus acciones. Tal capacidad se desprende de la conciencia previa que se tiene de los efectos posibles del curso de acciones que se decide emprender. Se trata de un criterio íntimamente relacionado con la autonomía, aceptada ésta como tarea y como reto y no simplemente disfrutada como derecho.

Integridad

Es un criterio que hace referencia a la probidad como preocupación constante de una institución o programa en el cumplimiento de sus tareas. Implica, a su vez, una preocupación por el respeto de los valores y referentes universales que configuran el ethos (la ética) académico, y por el acatamiento de los valores universalmente aceptados como inspiradores del servicio educativo del nivel superior.

Equidad

Es la disposición de ánimo que moviliza a la institución a dar a cada quien lo que merece. Expresa de manera directa el sentido de la justicia con que se opera; hacia dentro de la institución, por ejemplo, en el proceso de toma de decisiones, en los sistemas de evaluación y en las formas de reconocimiento del mérito académico. En un contexto más general, en la atención continua a las exigencias de principio que se desprenden de la naturaleza de servicio público que tiene la educación, por ejemplo, la no discriminación en todos los órdenes, el reconocimiento de las diferencias y la aceptación de las diversas culturas y de sus múltiples manifestaciones.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de excelencia</small>	MANUAL	
	MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Código: MNL-GDC	Versión: 06	
Fecha de Aprobación: 07-11-2014	Página 25 de 27	

Coherencia

Es el grado de correspondencia entre las partes de la institución y entre éstas y la institución como un todo. Es también la adecuación a los propósitos institucionales de las políticas y de los medios disponibles. Así mismo, alude al grado de correlación existente entre lo que la institución dice que es y lo que efectivamente realiza.

Universalidad

Hace referencia, de una parte, a la dimensión más intrínseca del quehacer de una institución que brinda un servicio educativo de nivel superior; esto es, al conocimiento humano que, a través de los campos de acción señalados en la ley, le sirve como base de su identidad. En cualquier tipo de institución, el trabajo académico descansa sobre uno o varios saberes, ya sea que se produzcan a través de la investigación, se reproduzcan a través de la docencia, o se recreen, se pongan en contexto y se difundan a través de múltiples formas. El conocimiento, que constituye el objeto de la educación superior, posee una dimensión universal que lo hace válido intersubjetivamente; su validez no está condicionada al contexto geográfico de su producción. El saber, al institucionalizarse, no pierde su exigencia de universalidad; por el contrario, él nutre el quehacer académico de la educación superior, cualquiera que sea su tipo, configurando una cultura propia de la academia.

De otra parte, la universalidad hace también referencia, desde un punto de vista más externo, a la multiplicidad y extensión de los ámbitos en que se despliega el quehacer de la institución, y su sentido puede ampliarse para aludir al ámbito geográfico sobre el cual ejerce influencia y a los grupos sociales sobre los cuales extiende su acción, entre otros aspectos.

Transparencia

Es la capacidad de la institución para hacer explícitos, de manera veraz, sus condiciones internas de operación y los resultados de ella.

Eficacia

Es el grado de correspondencia entre los propósitos formulados y los logros obtenidos por la institución.

Eficiencia

Es la medida de cuan adecuada es la utilización de los medios de que dispone la institución para el logro de sus propósitos.

8.4 FACTORES EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

Por las particulares tradiciones de la educación superior en Colombia, el reconocimiento de trayectorias institucionales diferentes y el respeto a su autonomía en la definición de su rumbo y su función, resulta necesaria una distinción entre tipos de entidades según éstas hayan escogido aplicarse a la docencia e investigación en la ciencia básica (ciencias formales, naturales o sociales); a la formación en las tecnologías y la ciencia aplicada; a la preparación de profesionales, artistas o pedagogos, o a alguna de las posibles combinaciones entre estos énfasis. De esta manera, las características que se enuncian a continuación (por ejemplo, el desarrollo de la investigación, la existencia de programas de doctorado, la relación con la empresa, etc.) deberán ser referidas al carácter de la institución y ponderadas de acuerdo con la misión escogida por ésta. Se entiende que una elevada calidad académica puede ser alcanzada por cualquiera de esos tipos de entidades, y que el desarrollo armónico de todas esas formas de ser es indispensable para el país.

Teniendo en cuenta que toda acreditación implica procesos de evaluación de diferentes factores o áreas de desarrollo institucional, es pertinente identificarlos. Estos factores son:

- 1) Misión y Proyecto Institucional
- 2) Profesores y Estudiantes
- 3) Procesos Académicos
- 4) Investigación
- 5) Pertinencia e Impacto Social
- 6) Procesos de Autoevaluación y Autorregulación
- 7) Bienestar Institucional
- 8) Organización, Gestión y Administración
- 9) Planta Física y Recursos de Apoyo Académico
- 10) Recursos Financieros

9. ANEXOS

- 9.1 Mapa de Procesos
- 9.2 Caracterización de los Procesos
- 9.3 Listado Maestro de Documentos
- 9.4 Matriz de Autoridad y Responsabilidad de los Procesos
- 9.5 Matriz de Despliegue de Objetivos

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
13-11-2008	03	Se incluyen los procesos misionales Se incluye el alcance del sistema Se incluye la categoría de Procesos de Gestión Misional Se incluyen como anexos la matriz de responsabilidad de los procesos y el despliegue de objetivos de calidad
11-02-2010	04	Se eliminan las exclusiones del sistema Se ajusta el nombre de los procesos de Gestión Misional al de Apoyo Misional y la categoría de los procesos de apoyo cambia su nombre al de Procesos de Apoyo Administrativo
20-05-2011	05	Se ajustan la misión y la visión adaptándolas a las establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional 2009-2013. Se realizan ajustes de tipo gramatical, se complementa la reseña histórica, los documentos de referencia y se actualiza la normatividad que se menciona en el manual, incluyendo la Resolución 1410 de 2009. Se actualiza la estructura organizacional de la Universidad Se incluye el numeral que describe el Modelo Estándar de Control Interno y Lineamientos de Acreditación Institucional.
07-11-2014	06	Se actualiza el nombre "Sistema Integrado de Gestión y Control" por "Sistema de Gestión Integral" de acuerdo con lo aprobado por el



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Educación de Calidad

MANUAL

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Código: MNL-GDC

Versión: 06

Fecha de Aprobación: 07-11-2014

Página 27 de 27

Comité del Sistema el día 23 de abril de 2014.

Se realizan ajustes de tipo gramatical.

En el alcance del Sistema de Gestión Integral no se relaciona el número de programas de pregrado y posgrado, teniendo en cuenta que este dato puede ser variable dada la creación o cierre de programas. A demás, el proceso de Docencia cubija todos los programas que ofrece la Universidad.

En el numeral 5.3. "Responsabilidad de la Dirección", se incorpora la Resolución 190 de 2005 y se actualiza la referencia a la Resolución 1308 de octubre de 2008 por la Resolución 1485 de diciembre de 2013.

En el numeral 6 "Descripción de los procesos" se incluyen los tres (3) nuevos procesos aprobados por el Comité: Internacionalización, Gestión para el Gobierno Universitario y Gestión Documental.

En el numeral 7.2. "Estructura" se incorpora el año 2007 al dato de la Guía MECI- Calidad, se actualiza la versión de la NTCGP1000:2004 por 2009 y se incluye observación acerca de la actualización del MECI en la UPN con base en el Decreto 943 de 2014.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

**Equipo de Gestión
de Calidad**

Luis Fernando Parra Paris
**Jefe Oficina de Desarrollo y
Planeación**

Adolfo León Atehortúa Cruz
Rector

COPIA NO CONTROLADA