



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



# METODOLOGIA MEDICIÓN INDICADORES DE CALIDAD 2020

## DESCRIPCIÓN BREVE

El presente documento tiene como fin definir los lineamientos para medir los indicadores de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Pamplona.

## Autores

MBA. Jhon Arvery Arenas  
Director Sistema Integrado de Gestión  
PhD Edwin Omar Jaimes  
Director Oficina de Planeación  
Institucional



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA</b>	<b>3</b>
<b>2. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
2.1. MISIÓN	5
2.2 VISIÓN al 2020	5
<b>3. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN CON LA CALIDAD</b>	<b>5</b>
3.1 Designación del Representante de la Alta Dirección.	5
3.2 Adopción del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad de Pamplona	5
3.3 Conformación del Comité de Coordinación de Control Interno	5
<b>4. POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>6</b>
<b>5. OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>6</b>
<b>6. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>6</b>
<b>7. METODOLOGIA MEDICIÓN INDICADORES DE CALIDAD</b>	<b>7</b>
<b>8. MEDICION INDICADORES DE CALIDAD 2019</b>	<b>19</b>



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

La Universidad de Pamplona le apuesta a la calidad desde varias perspectivas, dos de éstas son: la Acreditación de la Calidad de los Programas Académicos desde la Acreditación Institucional bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación – CNA; y otra es la adopción de Sistemas Integrados de Gestión basados en referentes mínimos internacionales como son los establecidos por la Norma NTCGP1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno. Es indiscutible que asumiendo el Sistema de Gestión de la Calidad, la Acreditación Institucional ante el CNA se facilita.

El 22 de diciembre el Consejo Directivo de ICONTEC, autorizó el otorgamiento de la certificación a la Universidad de Pamplona bajo la Norma ISO9001:2000 para los Procesos Administrativos y Plataforma Siglo XXI, donde la capacitación del personal fue factor clave de éxito para el logro de tales propósitos. Para ello la Rectoría de la Universidad de Pamplona consideró la necesidad de realizar un diplomado en Gestión y Auditoría de la Calidad en ISO9000 y en Gestión de Auditoría Ambiental en ISO14000 para personal directivo de la Universidad orientado al logro de los objetivos de Calidad trazados.

El día 26 de noviembre de 2008 el Consejo Directivo de ICONTEC renovó la certificación bajo la Norma ISO9001:2000 a los procesos administrativos y tecnológicos hasta el 21 de diciembre de 2011.

El día 23 de diciembre de 2010 el Consejo Directivo de ICONTEC otorgó la Certificación a la Universidad de Pamplona bajo la Norma NTCGP 1000:2009 para todos los procesos que conforman el SIG y a su vez el Certificado NTCISO 9001:2008 e IQNET validos hasta el 22 de diciembre de 2013.

El día 25 de enero de 2017 el Consejo Directivo de ICONTEC renovó la certificación bajo la Norma NTCGP 1000:2009 para todos los procesos que conforman el SIG y a su vez el Certificado NTCISO 9001:2008 e IQNET validos hasta el 22 de septiembre de 2018, en diciembre del 2019 la Universidad alcanzo la renovación bajo la ISO 9001:2015 bajo el certificado SC-CER96940 por 3 años.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



La Universidad de Pamplona en un ejercicio empresarial, estratégico y académico proyectó el Plan de Desarrollo Institucional 2012 – 2020, normado mediante Acuerdo No 049 del 31 de agosto de 2012. Este plan que apunta al fortalecimiento de la misión instituciones y que el este periodo de tiempo nos conduce a tener una institución fortalecida en sus objetivos misionales, también apunta a fortalecer los objetivos de calidad, enmarcados de igual manera en este plan.

Este plan se fundó con 10 líneas estratégicas en un principio, sin embargo varias actualizaciones de acuerdo al contexto institucional, una de las más relevantes surgió en el año 2017 mediante el Acuerdo N° 013 del 26 de abril de 2017. Ésta última se basó en el Plan de Gestión de la nueva administración de la Universidad de Pamplona, bajo la batuta del rector IVALDO TORRES CHAVEZ, el cual está estructurado en 5 Pilares, 16 Líneas Estratégicas, 52 proyectos y 94 indicadores de Gestión, los cuáles apuntan al cumplimiento de la misión y de los objetivos de calidad. Éste Plan de Gestión tiene una duración de 4 años a parte del año 2017.



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 2. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

### 2.1. MISIÓN

La Universidad de Pamplona, en su carácter público y autónomo, suscribe y asume la formación integral e innovadora de sus estudiantes, derivada de la investigación como práctica central, articulada a la generación de conocimientos, en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental.

### 2.2 VISIÓN al 2020

Ser una Universidad de Excelencia, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo y tecnológico con impacto binacional, nacional e internacional, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz.

## 3. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN CON LA CALIDAD

### 3.1 Designación del Representante de la Alta Dirección.

El Representante de la Alta Dirección del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona, se designó mediante resolución N° 683 del 17 de septiembre de 2009.

### 3.2 Adopción del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad de Pamplona

La adopción del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Pamplona se hace mediante el acuerdo N° 163, por el cual se adiciona al acuerdo 082 del 20 de Junio de 2005.

### 3.3 Conformación del Comité de Coordinación de Control Interno

La creación del Comité de Coordinación de Control Interno se da mediante Resolución N° 685 del 17 de octubre de 2009.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



#### 4. POLÍTICA DE CALIDAD

“La Universidad de Pamplona asume la formación integral e innovadora de sus Estudiantes, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo, de interacción social y tecnológico, con responsabilidad social y ambiental, mediante una gestión transparente, eficiente, eficaz y efectiva, con un talento humano comprometido con el mejoramiento continuo de sus servicios para la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado”.

#### 5. OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- 4.1 Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión
- 4.2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones
- 4.3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional

#### 6. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El alcance del Sistema Integrado de Gestión aplica a los procesos:

✓ <b>Direccionamiento Estratégico</b>	✓ <b>Misionales</b>
1. Alta Dirección, Secretaria General	8. Gestión Académica
2. Dirección Administrativa y Financiera	9. Gestión de la Investigación
3. Planeación Institucional	10. Gestión de la Interacción Social (Gestión Proyectos, Relaciones Interinstitucionales, .)
4. Comunicación y Prensa	11. Promoción Social Villa Marina
5. Atención al Ciudadano y Transparencia	12. Apoyo y Seguimiento al Egresado
6. UETIC	13. Educación Continua
7. Gestión, Servicios y Práctica Jurídica Académica	
✓ <b>Procesos de Apoyo</b>	✓ <b>Evaluación y Control</b>
14. Gestión de Recursos Bibliográficos	28. Administración del Sistema Integrado de Gestión



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



15. Gestión de Bienestar Universitario	29. Control Interno de Gestión
16. Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico	30. Control Interno Disciplinario
17. Gestión de Laboratorios	
18. Gestión del Talento Humano	
19. Gestión Presupuestal y Contable	
20. Gestión de Pagaduría y Tesorería	
21. Almacén e Inventarios	
22. Asesoría Jurídica	
23. Gestión Documental	
24. Concepción, Elaboración, Construcción y transición de Soluciones de Aplicativos Empresariales y de Misión Crítica Específica	
25. Diseño y Elaboración de Escenarios, Objetos y Contenidos Multimediales Basados en Red.	
26. Capacitación y Apoyo Post Venta.	
27. Gestión de Contratación	

## 7. METODOLOGIA MEDICIÓN INDICADORES DE CALIDAD

En este componente se parte desde el Plan de Gestión 2017-2020 que da cumplimiento al Plan de Desarrollo, normado bajo el acuerdo N° 013 del 26 de abril de 2017. En forma condensada éste plan está compuesto por 5 Pilares Estratégicos a saber 1. Docencia y Excelencia Académica 2. Investigación 3. Internacionalización y Extensión 4. Liderazgo Constructivo con Impacto Social en la Región 5. Eficiente Gestión Empresarial y Presupuestal. De los pilares se desprenden 16 Líneas Estratégicas, que a su vez contienen 52 proyectos y 94 Indicadores de Gestión.

A continuación, se presenta ésta Estructura Estratégica.

Como se puede apreciar ésta Estructura Estratégica, tiene una relación directa con los objetivos de calidad de ésta Alma Máter.

1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión
2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones
3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



En ese sentido, en la proyección estratégica, se realizar la correlación entre la planeación estratégica y los objetivos de calidad, en la tabla siguientes se presenta la misma

Objetivos de Calidad	Estructura Estratégica soportado en Plan Desarrollo 2012-2020
1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión	PILAR 1. Docencia y Excelencia Académica. PILAR 2. Investigación.
2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones	PILAR 3. Internacionalización y Extensión. PILAR 4. Liderazgo Constructivo con Impacto Social en la Región.
	Del Pilar 1. Línea 2. Un Campus de aprendizaje Dinámico y Permanente.
	Del Pilar 5. Línea 15 Proyecto 46 Indicador 88. Porcentaje de Avance Modelo Aplicado de Sistematización y Automatización del Proceso Administrativo.
3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional	PILAR 5. Eficiente Gestión Empresarial y Presupuestal.

En el Plan de Gestión basado en el Plan de Desarrollo 2012-2020 se ha realizado un proceso de ponderación de cada Pilar, Línea Estratégica, Proyecto e Indicador continuación se presenta ésta ponderación.

Ponderación Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020					
PI	LI	PR	IN	Descripción	peso
					100
PI1				PRIMER PILAR MISIONAL: DOCENCIA Y EXCELENCIA ACADÉMICA	30
	L1			CALIDAD DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS EN LA BÚSQUEDA DE LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	12
		P1		Validación y presentación de programas acreditables para la acreditación institucional	3
			I1	Porcentaje de Implementación del modelo de Acreditación Institucional	1
			I2	Número de programas aceptados para visita de pares CNA.	0,5
			I3	Número de programas acreditados	1,5
		P2		Mejoramiento continuo para la acreditación institucional	1,5
			I4	Número de programas académicos modernizados Curricularmente	0,75



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750





## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



		I5	Porcentaje de estudiante que presentan la prueba Saber Pro y se ubican en los niveles 3 y 4 en competencia genéricas.	0,75
		I6	Posición general de la Universidad según el MIDE	0
	P3		Fortalecimiento de programas acreditables de postgrado para la acreditación institucional	1
		I7	Incremento de estudiantes matriculados en programas acreditables de posgrado.	1
	P4		Articulación de la Investigación y la Interacción Social para la calidad de programas académicos	1,5
		I8	Porcentaje de programas académicos articulados con grupos de investigación.	0,375
		I9	Número de proyectos de investigación articulados a los programas académicos.	0,375
		I10	Número de publicaciones por grupos de investigación asociados a los programas académicos	0,375
		I11	Número de proyectos de extensión Social articulados a los programas académicos.	0,375
	P5		Fortalecimiento de las condiciones de infraestructura que soportan los programas académicos	2
		I12	Metros cuadrados construidos	1,5
		I13	Metros cuadrados remodelados	0,5
	P6		Consolidación de la planta docente acorde a la población estudiantil y soportada en los programas académicos de pregrado	1,5
		I14	Tiempo promedio de vinculación de docentes ocasionales (meses)	0,7
		I15	Número de docentes nuevos vinculados a la planta	0,3
		I16	Relación promedio docente - estudiante por programa.	0,5
	P7		Mejoramiento de servicios y cobertura del sistema bibliográfico	1,5
		I17	Ejecución del plan de mejoras de las condiciones de conectividad de la biblioteca.	0,7
		I18	No. de alianzas con bibliotecas nacionales y/o internacionales	0,5
		I19	Número de personas que realizan consultas bibliográficas	0,3
		I20	Número de conexiones con redes externas.	0
L2			<b>UN CAMPUS DE APRENDIZAJE DINÁMICO Y PERMANENTE</b>	<b>8</b>
	P8		Campus de Aprendizaje Dinámico	6
		I21	Porcentaje de implementación del modelo del campus para el aprendizaje dinámico	1,5
		I22	Número de puntos de accesibilidad a la red institucional.	1,5



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



		I23	Ancho de banda en Mb para el acceso a Internet.	1,5
		I24	Porcentaje de docentes formados en el uso de las TIC para favorecer la interconectividad por facultad.	1,5
	P9		Consolidación de espacios de Concepto verde que mejoren la vida académica en el campus	2
		I25	Número de espacios por campus que integran concepto verde.	2
L3			<b>FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA</b>	<b>5</b>
	P10		Modernización y mejoramiento de la metodología de los programas a distancia con el uso de las TIC y herramientas virtuales, generando cobertura con calidad.	1
		I26	Numero de programas con metodología a distancia soportados en TIC.	0
		I27	Porcentaje de Tutores capacitados en las herramientas virtuales.	1
	P11		Mejoramiento de las condiciones docentes en la metodología distancia.	1,5
		I28	Acuerdo de mejora en la contratación y pago de tutores de la metodología a distancia. Aprobado por el Consejo Superior.	1
		I29	Porcentaje de vinculación de los tutores a las actividades de Bienestar Universitario, en actividades recreativas, culturales y de salud.	0,5
	P12		Consolidación de los Centros Regionales de Educación a Distancia (CREAD).	2,5
		I30	Número de estudiantes matriculados en programas de pre-grado y posgrado con la metodología a distancia.	1
		I31	Ejecución del Plan de Mejoras de la infraestructura física y tecnológica para los CREAD según estudio elaborado.	1,5
L4			<b>BIENESTAR EJE TRANSVERSAL A LAS FUNCIONES DE ACADEMIA, INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN QUE PERMEA LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS Y EN LA INSTITUCIÓN</b>	<b>5</b>
	P13		Incentivos estudiantiles	2,5
		I32	Número de estudiantes beneficiados con incentivos económicos.	0,83
		I33	Número de estudiantes beneficiados del servicio de comedor universitario por semestre.	0,83
		I34	Número de estudiantes beneficiados con el apoyo del servicio de transporte terrestre.	0,84
	P14		Fomento a las políticas de seguimiento y disminución de la deserción estudiantil.	2,5
		I35	Tasa de deserción promedio por periodo académico.	0,83
		I36	Número de participantes en grupos de expresión cultural y deportiva.	0,83



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



		I37	Número de docentes capacitados en los programas y políticas de disminución de la deserción.	0,84
P12			<b>SEGUNDO PILAR MISIONAL: INVESTIGACIÓN</b>	<b>25</b>
	<b>L5</b>		<b>CONSOLIDACIÓN DE LOS GRUPOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>16</b>
	P15		Financiación de Proyectos con Recursos Externos con impacto regional	2,5
		I38	Número de proyectos aprobados.	2,5
	P16		Fomento de políticas de Incentivos para la participación de investigadores en proyectos.	2
		I39	Acuerdo de la política de incentivos aprobado por el Consejo Superior.	2
	P17		Fomento de las políticas para la generación de empresas tipo Spin Off® en la Universidad de Pamplona.	0
		I40	Número de Spin Off generadas en la Universidad de Pamplona.	0
	P18		Creación de Centros de Investigación y/o Desarrollo Tecnológico.	0
		I41	Número de centros de investigación y desarrollo tecnológicos nuevos.	0
	P19		Categorización de grupos de investigación por COLCIENCIAS	2
		I42	Número de grupos que presentan mejoramiento de categoría en Colciencias.	0
		I43	Número de grupos reconocidos por Colciencias.	1
		I44	Número de Investigadores categorizados en colciencias.	1
	P20		Apoyo e incentivo a trámite de patentes y transferencia tecnológica por grupos de investigación	3
		I45	Número de patentes tramitadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.	3
	P21		Formación y fortalecimiento de los semilleros de investigación.	3
		I46	Número de semilleros Activos	1
		I47	Número de capacitaciones en investigación formativa impartidas.	2
	P22		Fomento e incentivos al desarrollo de proyectos con recursos internos, adscritos a convocatorias de la Universidad de Pamplona.	1
		I48	Número de proyectos ejecutados por vigencia	1
	P23		Conformación del Comité de Propiedad Intelectual.	2,5
		I49	Aprobación e implementación del Comité de Propiedad Intelectual	2,5
	<b>L6</b>		<b>APOYO A LA MOVILIDAD E INTERCAMBIO CIENTÍFICO</b>	<b>3</b>
	P24		Movilidades científicas con equidad para los docentes y estudiantes de grupos de investigación.	1,5



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



		I50	Porcentaje de grupos que presentan movilidad.	0,75
		I51	Número de estancias cortas aprobadas.	0,75
	P25		Fomento a capacidades de redacción y traducción de publicaciones científicas, en una segunda lengua entre los docentes- investigadores	1,5
		I52	Número de docentes capacitados en redacción y traducción de documentos científicos en una segunda lengua.	1,5
<b>L7</b>			<b>CALIDAD EN LAS PUBLICACIONES Y EVENTOS CIENTÍFICOS</b>	<b>6</b>
	P26		Apoyo a eventos científicos de impacto nacional e internacional por facultad.	2
		I53	Número de eventos científicos apoyados	2
	P27		Apoyo a visitas y/o estancias de investigadores externos a la Universidad de Pamplona	2
		I54	Número de invitados externos.	2
	P28		Consolidación del sello editorial: libros que construyen academia.	2
		I55	Número de libros y revistas bajo la publicación del Sello Editorial Institucional.	2
<b>PI3</b>			<b>TERCER PILAR MISIONAL: INTERNACIONALIZACIÓN Y EXTENSIÓN</b>	<b>15</b>
<b>L8</b>			<b>MOTOR PARA EL DESARROLLO DE LA REGIÓN Y DEL PAÍS CON LA INCLUSIÓN Y LA FORMACIÓN DE LÍDERES</b>	<b>5,5</b>
	P29		Alianzas estratégicas: Nacionales y/o Internacionales.	2
		I56	Número de alianzas.	1
		I57	Número de personas beneficiadas.	1
	P30		Proyectos con impacto que beneficien los sectores primario, secundario y terciario de la economía	1
		I58	Número de proyectos con impacto socio - económicos.	1
	P31		Visibilidad regional y nacional desde los programas y grupos de investigación	2,5
		I59	Número de personas de la comunidad académica con participación en actividades con universidades nacionales.	1
		I60	Número de personas de la comunidad académica con participación en actividades con universidades internacionales.	1,5
<b>L9</b>			<b>FORTALECIMIENTO AL SEGUIMIENTO DE LOS EGRESADOS: RED TODOS SOMOS UNIPAMPLONA</b>	<b>4</b>



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



	P32	Establecer la política para la vinculación activa de los egresados a la comunidad académico - administrativa	1,5
	I61	Acuerdo Aprobado de la Política para la vinculación de egresados.	0
	I62	Porcentaje de egresados en seguimientos en ventana de observación de cinco años.	1,5
	P33	Seguimiento a egresados de los diferentes programas académicos	1
	I63	Número de egresados en seguimiento vinculados a programas de extensión.	1
	P34	Fomento a encuentros de egresados como estrategia de negocios e intercambio de información.	1,5
	I64	Número de egresados participantes.	1,5
L10		<b>FORTALECIMIENTO DE LA COBERTURA Y PROMOCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE PREGRADO, POSGRADO Y EDUCACIÓN NO FORMAL</b>	<b>3,5</b>
	P35	Cooperación en la formación de maestros y profesionales afiliados a cooperativas y/o agremiaciones.	1
	I65	Número de convenios firmados y ejecutados.	1
	P36	Convenios en la consecución de becas.	1
	I66	Número de convenios con entidades aliadas.	1
	P37	Desarrollo de portafolio de oferta en educación no formal.	1,5
	I67	Número de Participantes en cursos de educación no formal.	1,5
L11		<b>FORTALECIMIENTO DE LA COOPERACIÓN CON LA CLÍNICA IPS-UNIPAMPLONA EN EL DESARROLLO CONJUNTO DE PROYECTOS CON IMPACTO SOCIAL EXTERNOS</b>	<b>2</b>
	P38	Cooperación a través de proyectos con la clínica IPS- Unipamplona	2
	I68	Número de proyectos ejecutados.	2
PI4		<b>CUARTO PILAR MISIONAL: LIDERAZGO CONSTRUCTIVO CON IMPACTO SOCIAL EN LA REGIÓN</b>	<b>10</b>
L12		<b>PLAN PILOTO FORMADORES DE LIDERES EN EL POSTCONFLICTO PARA UN DESARROLLO SOCIAL SOSTENIBLE</b>	<b>6</b>
	P39	Fortalecimiento de los programas para la formación de líderes emprendedores en el postconflicto	4
	I69	Número de programas con actividades extracurriculares para la atención del postconflicto.	4
	P40	Desarrollo de actividades de extensión en el marco del postconflicto	2
	I70	Número de cursos de educación continua para el postconflicto.	2



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



L13			UNIPAMPLONA COMPROMETIDA CON LA CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO PAÍS EN PAZ	4
	P41		Alianzas estratégicas en la consecución de recursos que apoyen la formación de personas provenientes de zonas de conflicto y/o difícil acceso.	4
		I71	Número alianzas estratégicas que aportan recursos para la formación en el postconflicto.	4
PI5			QUINTO PILAR MISIONAL: EFICIENTE GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRESUPUESTAL	20
L14			ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRAL	6
	P42		Consolidación del sistema de aseguramiento de la calidad integral en la Universidad de Pamplona.	1,9
		I72	Recertificación ISO 9001 e IQNET, NTCGP1000	0,3
		I73	Implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo - SGSST	0,7
		I74	Avance de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental a Sistema Integrado de Gestión bajo la ISO 14000 .	0,3
		I75	Recertificación ante la SCE-CNCS.	0,3
		I76	Avance de implementación del Modelo para el racionamiento del uso energético ISO 50001.	0,3
	P43		Modernización institucional de normativas y políticas.	3,8
		I77	Avance en la actualización del estatuto general.	1,5
		I78	Avance en la actualización Estatuto Docente.	0
		I79	Avance en la actualización Estatuto Administrativo.	0
		I80	Avance en la actualización Estatuto de Contratación.	0,5
		I81	Avance en la actualización Estatuto Presupuestal .	0,5
		I82	Avance en la actualización Proyecto Educativo Institucional .	0,5
		I83	Avance en la actualización Reglamentos de pregrado y postgrado.	0,3
		I84	Avance en la actualización Plan de Desarrollo 2012-2020.	0,5
	P44		Talento Humano motor del desarrollo Institucional	0
		I85	Porcentaje de mejora del índice de medición del Clima Organizacional.	0
	P45		Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	0,3
		I86	Porcentaje de PQRSD resueltas y comunicadas	0,3
L15			ESTRATEGIAS PARA LA EFICIENTE GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



	P46		Modelo de Gestión Administrativa y Financiera.	2
		I87	Modelo implementado de centro de costos.	1
		I88	Porcentaje de avance Modelo Aplicado de Sistematización y automatización del procedimiento administrativo.	1
	P47		Fomento a través de la investigación y/o extensión en la consecución de recursos externos provenientes de proyectos y convenios	2
		I89	Recursos provenientes de proyectos y convenios (Utilidades).	2
	P48		Creación de la Unidad de Negocios de apoyo al fomento, promoción y cobertura de programas académicos	1
		I90	Porcentaje de avance de la implementación de la unidad de negocio	1
	P49		Calificación de Riesgo Financiero	1
		I91	Calificación de riesgo obtenida.	1
L16			<b>CALIDAD DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS EN LA BÚSQUEDA DE LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>5,33</b>
	P50		Focalización de la inversión en la búsqueda de la acreditación institucional	2,67
		I92	Porcentaje de recursos externos invertidos en la búsqueda de la acreditación institucional.	2,67
	P51		Eficiencia en la inversión para el desarrollo institucional	2,67
		I93	Eficiencia en la inversión	2,67
	P52		Inversión priorizada para fortalecimiento y crecimiento institucional	2,66
		I94	Porcentaje de ejecución de los planes de inversión de los programas con prioridad de acreditación y renovación de registros.	2,66

Fuente: Oficina de Planeación Institucional

Conjunciones

P Pilar

L Línea

P Proyecto

I Indicador

De forma resumida se presenta la ponderación del Plan de Gestión en la tabla siguiente

Síntesis Ponderación Plan de Gestión							
N°	PILARES	PESO	N°	LÍNEAS	PESO	N. DE PROYECTOS	N. DE INDICADORES



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



1	Docencia excelencia académica	y 30	1	Calidad de los programas académicos en la búsqueda de la Acreditación Institucional	7,50%	7	20
			2	Un campus de aprendizaje dinámico y permanente	7,50%	2	5
			3	Fortalecimiento de la educación a distancia	7,50%	3	6
			4	Bienestar eje transversal a las funciones de academia, investigación y extensión que permea la calidad en los programas y en la institución	7,50%	2	6
2	Investigación	25	5	Consolidación de los grupos de investigación	10,00%	9	12
			6	Apoyo a la movilidad e intercambio científico	7,50%	2	3
			7	Calidad en las publicaciones y eventos científicos	7,50%	3	3
3	Internacionalización y extensión	15	8	Motor para el desarrollo de la región y del país con la inclusión y la formación de líderes	3,75%	3	5
			9	Fortalecimiento al seguimiento de los egresados: "Red todos somos Unipamplona"	3,75%	3	4
			10	Fortalecimiento de la cobertura y promoción de los programas de pregrado, posgrado y educación no formal	3,75%	3	3
			11	Fortalecimiento de la cooperación con la Clínica IPS-Unipamplona en el desarrollo conjunto de proyectos con impacto social externos	3,75%	1	1
4	Liderazgo constructivo con impacto social en la región	10	12	Plan piloto "Formadores de líderes en el postconflicto para un desarrollo social sostenible"	5,00%	2	2
			13	Unipamplona comprometida con la construcción de un nuevo país en paz	5,00%	1	1
5	Eficiente gestión empresarial y presupuestal	20	14	Estrategias para la gestión de la calidad integral	6,00%	4	15
			15	Estrategias para la eficiente gestión de los recursos	6,00%	4	5
			16	Estrategias en la gestión y planificación para la inversión, sostenimiento y desarrollo institucional	8,00%	3	3
-	Totales	100	-	Totales	100%	52	94

Fuente: Oficina de Planeación



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

SC-CER96940





## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Teniendo como base la ponderación aquí presentada en el Plan de Gestión y la correlación directa que existe entre los Pilares, Líneas, Proyectos, Indicadores de Gestión con los tres Indicadores de Calidad se presenta en las siguientes tablas la ponderación de estos últimos.

Para medir el primer indicador de Calidad se ha ponderado de la siguiente manera

1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión	100%
PILAR 1. DOCENCIA Y EXCELENCIA ACADÉMICA.	55%
PILAR 2. INVESTIGACIÓN.	45%

Fuente Oficina Planeación Institucional y Sistema Integrado de Gestión

Es así que para el primer objetivo de calidad: Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión, se tendrá en cuenta los resultados obtenidos por cada vigencia de los Pilares 1 y 2 del Plan de Gestión 2017-2020, la ponderación se da en esos porcentajes ya que en el dicho Plan el Pilar 1 tiene una mayor ponderación que el Pilar 2 como se evidenció en las anteriores tablas.

En ese sentido el resultado final por cada vigencia será la operación que arroje la multiplicación que se dé en el pilar 1 multiplicado por un 55% más la multiplicación que se dé en el pilar 2 por el 45%.

Para medir el segundo indicador de Calidad se ha ponderado de la siguiente manera

2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones	100%
PILAR 3. INTERNACIONALIZACIÓN Y EXTENSIÓN.	50%
PILAR 4. LIDERAZGO CONSTRUCTIVO CON IMPACTO SOCIAL EN LA REGIÓN.	33%
Del Pilar 1. Línea 2 Un Campus de aprendizaje Dinámico y Permanente.	13%
Del Pilar 2. Línea 15 Proyecto 46 Indicador 88. Porcentaje de Avance Modelo Aplicado de sistematización y Automatización del Proceso Administrativo.	4%

Fuente: Oficina Planeación Institucional y Sistema Integrado de Gestión



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Es así que para el segundo objetivo de calidad: Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones, se tendrá en cuenta los resultados obtenidos por cada vigencia de los Pilares 3 y 4, además de los resultados de la Línea 2 y del Indicador 88 del Plan de Gestión 2017-2020, la ponderación se da en esos porcentajes ya que en el dicho Plan el Pilar 3 tiene una mayor ponderación que el Pilar 4 como se evidenció en las anteriores tabla, la ponderación de la línea 2 y del Indicador 88 guardar proporción y similitud a lo ponderado en el Plan de Gestión.

El resultado final del indicador de calidad Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones, se realizará de acuerdo a lo expuesto en el análisis del Indicador de calidad anterior.

Para medir el tercer indicador de Calidad se ha ponderado de la siguiente manera

3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional	100%
PILAR 5. EFICIENTE GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRESUPUESTAL.	100%

Es así que para el tercer objetivo de calidad: Garantizar la Sustentabilidad y Crecimiento Institucional, se tendrá en cuenta los resultados obtenidos por cada vigencia del Pilar 5 del Plan de Gestión 2017-2020. El resultado final de este objetivo será el que alcance en el Plan de Gestión el Pilar 5.

La medición de los indicadores de calidad se realizará de forma anual y se le hará seguimiento se forma semestral de acuerdo al ciclo de seguimiento al Plan de Gestión definido en la Oficina de Planeación Institucional.

Para un mejor seguimiento el Consejo Superior mediante Acuerdo 091 estableció el Seguimiento Plan de Gestión Institucional SPEI como herramienta de evaluación y seguimiento al plan de gestión, éste seguimiento puede ser visualizado de forma permanente mediante el siguiente link [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_71/recursos/planeacionv2/15092017/spei.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_71/recursos/planeacionv2/15092017/spei.jsp)

Éste sistema permite a las partes interesadas realizar un seguimiento permanente del cumplimiento del Plan de Gestión y por ende de los indicadores de calidad



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## 8. MEDICION INDICADORES DE CALIDAD 2019

A continuación, se presenta los resultados alcanzados en la medición de los indicadores de calidad para la vigencia 2019 de acuerdo a la metodología explicada en el capítulo anterior.

Indicador	Instrumento de Medición	Ponderación	Medición SPEI 2019	Sub_Total	Total alcanzado
1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión	PILAR 1. DOCENCIA Y EXCELENCIA ACADÉMICA.	55%	93,33%	51,33%	94,08%
	PILAR 2. INVESTIGACIÓN.	45%	95%	42,75%	

Indicador	Instrumento de Medición	Ponderación	Medición SPEI 2019	Sub_Total	Total Alcanzado
2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones	PILAR 3. INTERNACIONALIZACIÓN Y EXTENSIÓN.	50%	94,68%	47,34%	97,34%
	PILAR 4. LIDERAZGO CONSTRUCTIVO CON IMPACTO SOCIAL EN LA REGIÓN.	33%	100%	33,00%	
	Del Pilar 1. Línea 2 Un Campus de aprendizaje Dinámico y Permanente.	13%	100%	13%	
	Del Pilar 2. Línea 15 Proyecto 46 Indicador 88. Porcentaje de Avance Modelo Aplicado de Sistematización y Automatización del Proceso Administrativo.	4%	100%	4%	



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



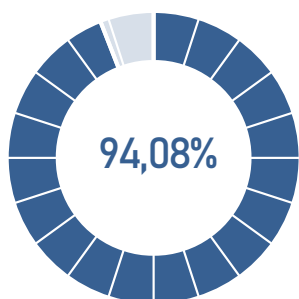
## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*

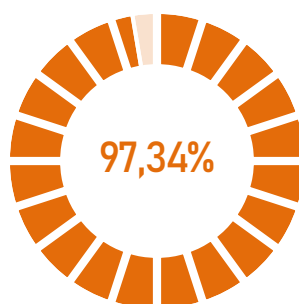


Indicador	Instrumento de Medición	Ponderación	Medición SPEI 2019	Sub_Total	Total Alcanzado
3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional	PILAR 5. EFICIENTE GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRESUPUESTAL.	100%	90,75%	90,75%	90,75%

Se puede concluir que los indicadores de calidad que corresponden a 1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión, 2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones, 3. objetivo que corresponde a Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional, logro las metas para el año 2019,



Asegurar la Excelencia e Innovación en lo Académico y en la Gestión



Lograr la excelencia en Servicios y en las Tecnologías de la Información y las comunicaciones



Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional

Atentamente

**JHON ARVERY ARENAS**

Administrador del Sistema Integrado de Gestión



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750