

Manual de Calidad de la Fundación Universitaria Internacional de La Rioja (UNIR)

Contenido

I. Órganos de Gobierno	3
A. Órganos unipersonales:	3
B. Órganos de Dirección y Administración (artículo 11 de los estatutos)	4
II. Política de Calidad	4
A. Principios y valores.....	5
B. Objetivos generales de calidad	6
C. Grupos de interés y rendición de cuentas.....	6
III. Actividades que lleva a cabo el Servicio de Calidad	7
A. Formación del equipo	7
B. Seguimiento de las condiciones de calidad previstas en el Decreto 1075 de 2015 y participación en otros procesos de evaluación	8
C. Encuestas de calidad.....	8
D. Web del Sistema de Calidad.....	8
E. Repositorio documental para documentación oficial del programa formativo: arquitectura, contenido y seguimiento	8
F. Otras tareas del Servicio de Calidad	9
IV. Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Fundación	9
V. Unidad de Calidad de la Fundación (UNICA). Composición y funciones	10
Composición	10
Funcionamiento.....	10
Funciones de la UNICA – Comité de autoevaluación.....	11
VI. Unidades de Calidad de Titulación de la Fundación (UCT). Composición y funciones.....	12
Composición	12
Funciones de las UCT – Comités curriculares	12
VII. Listado de procedimientos.....	13
A. Procedimientos estratégicos.....	13
B. Procedimientos operativos o clave.....	13
C. Procedimientos de apoyo	14
D. Instrucciones técnicas	14

Introducción

En la Fundación Universitaria Internacional de La Rioja (UNIR) los Sistemas de Garantía de Calidad son, simultáneamente, una parte de los planes de estudio, el fundamento para que la organización de las enseñanzas funcione eficazmente y un eje estratégico del plan de desarrollo.

Por la naturaleza online de los estudios de la Fundación, una buena parte de sus actividades y servicios a los estudiantes, y al conjunto de la comunidad universitaria, están centralizados y se ofrecen directamente desde las instancias dependientes del Consejo Superior o de la Rectoría. La facilidad para acceder a través de la red y de manera inmediata que tienen profesores, estudiantes y comunidad en general justifica el elevado grado de centralización de la institución y, consiguientemente, del sistema de calidad.

I. Órganos de Gobierno

A. Órganos unipersonales:

- » Rector
- » Vicerrector Académico
- » Vicerrector Administrativo y Financiero
- » Vicerrectoría de Innovación
- » Vicerrector de Investigaciones
- » Vicerrector de Estudiantes y Calidad Académica
- » Secretario General
- » Revisor Fiscal
- » Decano de Facultad
- » Coordinador de Programa
- » Director de Bienestar Universitario
- » Director de Proyección Social
- » Director de Educación Continuada
- » Director de Investigación
- » Director de Planeación
- » Director de Emprendimiento y Prácticas Profesionales
- » Director de Ordenación Académica
- » Director de Recursos Docentes y Documentación

- » Director de Admisiones, Control y Registro Académico
- » Director de Sistemas y Soporte Tecnológico
- » Docentes según requerimientos de los programas académicos
- » Tutores

B. Órganos de Dirección y Administración (artículo 11 de los estatutos)

- » La Asamblea de Fundadores
- » El Consejo Superior
- » El Rector

ASAMBLEA DE FUNDADORES

La Asamblea de Fundadores es el órgano máximo de decisión y administración de la Fundación UNIVERSITARIA Internacional de La Rioja (UNIR). Sus decisiones, plasmadas en actas suscritas por el presidente y secretario de la misma, son de obligatorio cumplimiento, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, estatutarias y reglamentarias. Los miembros de la Asamblea de Fundadores son:

- » **UNIR:** Miguel Arrufat Pujol e Ignacio Velilla
- » **UNIR RIOJA COLOMBIA:** Laura Arrufat, Luis Usera Magdalena y Hernán Pulido Cardozo.

CONSEJO SUPERIOR

El Consejo Superior es el órgano permanente de administración, subordinado a las directrices, políticas y decisiones de la Asamblea de Fundadores y del Estatuto. El Consejo Superior lo componen actualmente: Miguel Arrufat Pujol, Luis Usera Magdalena, Emilio Sanz, Hernán Pulido Cardozo y José Humberto Serna Gómez.

II. Política de Calidad

La Fundación Universitaria Internacional de La Rioja tiene como misión buscar mediante la educación virtual la formación integral de personas con pensamiento global, en las competencias profesionales y tecnológicas que le demanda la sociedad actual.

Para cumplir esta misión, se define la **política de calidad**, a través de la cual la institución se compromete a cumplir con las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de gestión y administración, administraciones públicas y sociedad en general), asegurando una formación de calidad que busque la mejora continua y la excelencia. Esta

política se basa en una especial sensibilidad para atender a aquellos que, por diversas circunstancias, no puedan acceder a centros presenciales o a los que, pudiendo, prefieran optar por soluciones más abiertas e innovadoras que las tecnologías emergentes ofrecen en la red.

El despliegue de la política de calidad se evidencia en la implantación de un **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)**, que es de aplicación en cada dependencia de la institución y para los responsables de los programas académicos.

La política de calidad de la institución se encontrará a disposición de quien desee consultarla en su página web.

A. Principios y valores

La Fundación Universitaria Internacional de La Rioja (UNIR) llevará a cabo su encomienda universitaria bajo los siguientes principios:

- » **Responsabilidad social:** Hacer posible el acceso a los estudios universitarios a cualquier persona, eliminando las barreras de distancia, horarios, ubicación, culturales y sociales que le impidan al interesado una educación de calidad principalmente en los sectores vulnerables de la sociedad.
- » **Excelencia académica:** Implementar recursos docentes, tecnológicos, administrativos, científicos y de investigación encaminados a procesos de calidad continua con pertinencia social.
- » **Equidad y universalidad:** Promover la inclusión, la diversidad, la igualdad de oportunidades para todas las personas, sin importar su credo, raza, nacionalidad y/o condición social en un ejercicio ético y democrático.

Mediante su labor, la Fundación Universitaria Internacional de La Rioja (UNIR) fomentará en la comunidad universitaria los siguientes valores:

- » **Respeto:** Aceptando y comprendiendo al otro desde su condición humana en constante evolución.
- » **Honestidad:** Procurando fomentar la búsqueda de la verdad y su expresión en las acciones cotidianas de los individuos.
- » **Disciplina:** Propiciando el cumplimiento de las responsabilidades en el momento adecuado.
- » **Solidaridad:** Desarrollando actividades hacia un compromiso desinteresado por ayudar a los demás buscando siempre el bien común, la justicia e igualdad.
- » **Tolerancia:** Fomentando el respeto y consideración hacia la diferencia, admitiendo que los demás pueden ser y obrar de una forma distinta a la propia.

La Fundación Universitaria Internacional de La Rioja (UNIR), para el cumplimiento de su misión, se distinguirá por ser:

- » **Innovadora:** Siendo pionera en educación virtual, buscará mantenerse siempre actualizada para adaptar las últimas tecnologías a la mejor metodología online.

- » **Eficaz:** Trabajando y esforzándose en cada detalle para poder ofrecer una educación eficaz, mediante su plataforma, contenidos, recursos y profesores.
- » **Flexible:** Adaptándose a los cambios y necesidades, tanto del entorno como de los alumnos.
- » **Exigente:** Siendo rigurosa con una formación de calidad, en la que el alumno debe esforzarse para superar cada asignatura con estudio, participación, trabajos y exámenes.
- » **Moderna:** La Fundación se propone como la institución universitaria de la vida moderna, adaptando la educación a la tecnología para hacer llegar la formación a cualquier persona, sea cual sea su situación física, personal o laboral, adaptándose permanentemente a la evolución del entorno para estar a la vanguardia tecnológica y en oferta académica.
- » **Cercana:** La Fundación pretende romper la barrera digital y cubrir la distancia física con apoyo y seguimiento a través de las nuevas tecnologías y de excelentes profesionales, teniendo en cuenta las posibilidades y limitaciones de cada alumno, así como su vida laboral y personal a la hora de realizar el itinerario formativo.
- » **Comprometida:** Todo el trabajo (metodología, profesores, tutores y plataforma) está orientado al éxito de los alumnos. El fin último de la Fundación no consiste en tener muchos alumnos, sino en tener muchos graduados.

Estos principios, valores y características generales de la Fundación son el marco de trabajo de las actuaciones de su servicio de Calidad.

B. Objetivos generales de calidad

- » Cumplir en toda su extensión con los programas formativos verificados, con la intención de conseguir la excelencia en estos programas, de conformidad con las condiciones de calidad previstas en el Decreto 1075 de 26 de mayo de 2015 y con las características que permitan reconocer la distancia relativa entre el modo en que se presta dicho servicio en la institución respecto al programa académico.
- » Asegurar un alto grado en la satisfacción de los estudiantes, profesorado y personal de gestión y administración.
- » Impulsar la investigación entre los miembros de la institución.
- » Mantener elevados resultados académicos a través de una programación formativa de calidad en la modalidad online.
- » Impulsar la autoevaluación y la mejora continua.

C. Grupos de interés y rendición de cuentas

La actividad de la Fundación Universitaria Internacional de La Rioja tiene en consideración a los siguientes grupos de interés:

1. Estudiantes
2. Personal docente e investigador
3. Personal de administración y gestión
4. Comunidad
5. Proveedores
6. Colaboradores y empresas

En el SGIC, los procedimientos y el presente Manual de Calidad conforman un todo integrado que funciona de forma interrelacionada para garantizar la calidad de la gestión de la Fundación.

La rendición de cuentas a los principales grupos de interés se produce gracias al flujo de la información dentro del propio sistema.

La participación de los grupos de interés puede efectuarse de varios modos:

- » Emitiendo su opinión a través de encuestas de satisfacción, o mediante la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- » Participando en la elaboración de documentos/informes o en la toma de decisiones.
- » Dando su opinión en las diferentes reuniones establecidas, la reunión del Pleno, las reuniones de las UCT, etc.
- » A través de consultas que se hacen a grupos concretos (*focus group*).

De este modo, los grupos de interés que procuren información en un proceso pueden convertirse en agentes que participen en la obtención de los documentos de salida del mismo; salida que, a su vez, puede ser entrada en otros procesos de Fundación.

Dichos grupos de interés, previamente, han sido informados de manera justificada según se recoge en el procedimiento «Publicación de los planes de estudio», y/o en las etapas de otros procesos en los que intervienen dichos grupos.

III. Actividades que lleva a cabo el Servicio de Calidad

A. Formación del equipo

Con la personería jurídica a la institución, una vez se obtenga cada registro calificado de los programas académicos y se inicien las actividades académicas, se incorporarán las actividades previstas para el equipo de Calidad.

B. Seguimiento de las condiciones de calidad previstas en el Decreto 1075 de 2015 y participación en otros procesos de evaluación

Este sistema de calidad tiene previsto hacer los seguimientos de los programas necesarios, una vez obtengan el correspondiente registro calificado, con el fin de repercutir en la mejora de los mismos de un modo sistemático conforme al ejercicio de autoevaluación que rige el Decreto 1075 de 2015 del Ministerio de Educación Nacional.

Desde este seguimiento, se pondrán en marcha acciones de mejora que lleven, en la medida de lo posible, a que los programas de la Fundación Universitaria Internacional de la Rioja (UNIR) estén en condiciones de presentarse a la evaluación para la Renovación del Registro Calificado.

A través de las funciones de la UNICA y de las UCT, se facilitarán los procesos de seguimiento, modificación, revisión del cumplimiento de condiciones y, en su caso, de acreditación de los programas, siguiendo los procedimientos y lineamientos determinados por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

C. Encuestas de calidad

Desde la Oficina de Planeación se prevé el envío de encuestas a profesores, alumnos y PGA, así como a los egresados, una vez se titulen los primeros estudiantes.

D. Web del Sistema de Calidad

Cada año se prevé revisar la página web del sistema de calidad de la institución para hacer más accesible toda la información oficial de los títulos.

E. Repositorio documental para documentación oficial del programa formativo: arquitectura, contenido y seguimiento

Con el objetivo de unificar toda la información oficial relativa a cada programa, se creará un espacio accesible desde todos los programas académicos con acceso restringido a los coordinadores y directores de programa donde podrán encontrar toda la información que necesitarán para el seguimiento:

- » Información oficial de los programas académicos.
- » Informes de las actividades transversales y de la UNICA.
- » Actas del Pleno, de la Permanente y de las UCT.
- » Seguimiento interno de cada programa.
- » Normativa.
- » Procesos de calidad.

F. Otras tareas del Servicio de Calidad

1. **Actualización normativa.** Revisión sistemática de la legislación vigente para detectar cualquier documento que se publique relacionado con la enseñanza universitaria.
2. **Publicación de información sobre los planes de estudio.**
3. **Resolución de dudas y gestión de quejas y sugerencias** que llegan de las diferentes oficinas, principalmente Admisiones, Tutorías, Expedición de Títulos, Secretaría Académica y cuantas instancias lo requieran.
4. **Preguntas frecuentes (FAQ).** Propuesta de crear una aplicación para gestionar las preguntas frecuentes que se generen a los tres años de vida de la Fundación y que puedan estar accesibles para todas las oficinas y cuerpos colegiados de la Fundación.
5. **Asistencia a jornadas, seminarios y foros.**

IV. Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Fundación

El sistema de garantía interna de calidad (SGIC) de la institución incluye los procedimientos que regulan la adecuación de la información sobre la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, y de los resultados, así como la correspondiente a la toma de decisiones para la mejora de la formación, que es la finalidad última del sistema de garantía de calidad.

La estructura del sistema de garantía de la calidad en la Fundación se articula en dos niveles:

- » **Primero:** el general, centralizado y vinculado al Rectorado a través de la Vicerrectoría de Estudiantes y Calidad, cuyo eje se articula por la UNICA de la Fundación.
- » **Segundo:** el correspondiente a cada programa académico, cuyo eje se articula por la UCT.

La articulación entre ambos niveles se da en el Pleno de la UNICA. Los procedimientos verticales de doble sentido se refieren en cada caso tanto a la información y sugerencias como a la ejecución. En el Pleno citado, están presentes, como miembros natos, los directores de las UCT. Por otro lado, la UNICA puede reunirse también en comisión permanente.

Como ya se ha indicado anteriormente, la naturaleza online de los estudios implica que tanto las actividades como los servicios que se ofrecen a los estudiantes se encuentren centralizados, dependiendo directamente del Rectorado y sus instancias dependientes. La red, como medio de comunicación y acceso, facilita y justifica el elevado grado de centralización de la institución y, a su vez, del sistema de garantía de calidad implantado.

Desde el inicio se ha procurado promover el compromiso con la calidad y con la mejora continua de los responsables de los programas, por lo que, a través de las funciones de la UNICA y de las UCT, se facilitan los procesos de seguimiento, modificación, cumplimiento de condiciones y acreditación de los programas.

Por otro lado, toda la parte administrativa relativa a calidad se lleva a cabo desde la oficina de Planeación.

V. Unidad de Calidad de la Fundación (UNICA). Composición y funciones

Composición

Constituyen el **Pleno de la UNICA los siguientes directivos** o quienes en ese momento tengan a cargo esa responsabilidad:

- » El Rector que la preside y que podrá delegar en el Vicerrector de Estudiantes y Calidad.
- » El director de la Oficina de Planeación, quien actuará como secretario.
- » El director de la Oficina de Sistemas y Soporte Tecnológico.
- » El director de la Oficina de Promoción y Desarrollo Académico.
- » El director de la Oficina de Talento Humano.
- » El director de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico.
- » Los directores de las UCT.
- » Un empresario.
- » Un alumno de la Fundación.
- » Un miembro del PGA (Personal de Gestión y Administración) de la Fundación.

Funcionamiento

1. El Pleno de la UNICA se reunirá al menos **dos veces al año**: al final del semestre académico y cuantas veces lo convoque su presidente. Este pleno debe ser constituido. La UNICA toma sus acuerdos por mayoría simple y el voto del presidente dirime los eventuales empates. De cada sesión levantará acta el secretario y en ella constarán con claridad los acuerdos adoptados.
2. La UNICA podrá actuar también en **Comisión Permanente**. La conforman el Rector y/o Vicerrector de Estudiantes y Calidad, el director de Planeación / Calidad y los directores de los programas académicos. La Comisión Permanente de la UNICA se reunirá al menos de forma semestral y siempre que la convoque su presidente. La Comisión Permanente puede tomar acuerdos dentro del marco definido por las decisiones del Pleno. Cuando lo haga fuera de él, habrán de revalidarse en la siguiente reunión del Pleno.

Funciones de la UNICA – Comité de autoevaluación

1. Corresponde a la UNICA el seguimiento y la toma de decisiones generales sobre el sistema de garantía interno de calidad de la Fundación y de cada programa. En este último caso, recibe la asistencia y colaboración de las UCT.
2. Actúa como apoyo en el proceso de verificación y modificación de los programas académicos.
3. Estudia, analiza los datos y resuelve de manera directa y por propia iniciativa las cuestiones de calidad referidas a:
 - » Procesos formativos.
 - » Resultados académicos.
 - » Profesorado.
 - » Quejas y reclamaciones, que canalizará la Oficina del Planeación.
 - » Inserción profesional de los egresados de la Institución en su conjunto.
4. Realiza auditorías internas de los procedimientos del SGIC, de los programas académicos, etc.
5. Atiende y resuelve, desde los informes que recibe de las UCT, sobre las cuestiones de calidad referidas a:
 - » Prácticas externas
 - » Programas de movilidad de profesorado y estudiantes
 - » Inserción laboral de los egresados
 - » Acciones de mejora en los procesos formativos
6. Atiende y resuelve, desde los informes que puede recibir de los responsables y los diferentes agentes de evaluación de la calidad universitaria, y trabaja con los responsables de los títulos, planificando las acciones de mejora.
7. Sugiere o estudia propuestas de modificación de los programas y establece plazos para llevarlas a cabo.
8. Facilita a las UCT los datos necesarios para el análisis de resultados que posteriormente se plasmará en el informe anual que se envía a la UNICA. De ahí saldrán después las propuestas de mejora u objetivos anuales.

VI. Unidades de Calidad de Titulación de la Fundación (UCT). Composición y funciones

Composición

Cada programa académico de la Fundación tendrá una Unidad de Calidad (UCT). Estas UCT serán órganos que aseguren la mejora y la calidad en las tareas de planificación, desarrollo y seguimiento de los programas académicos. Está compuesta por:

- » Decano de la facultad del que dependa el programa académico.
- » Coordinador o director del programa académico.
- » Un profesor del programa.
- » Un alumno del programa.

Funciones de las UCT – Comités curriculares

1. Reciben, transmiten y aplican las decisiones de la UNICA referidas a su programa académico.
2. Aplicarán los procedimientos de acopio de información y elaborarán las **propuestas sobre las prácticas de los alumnos en los programas que proceda**, así como de los empleadores, estudiantes y profesores implicados en el proceso. Elevarán a la UNICA los informes correspondientes con sus sugerencias motivadas.
3. Aplicarán los procedimientos de acopio de **información y elaborarán la información sobre los trabajos de fin de programa** provenientes de profesores implicados, miembros de las comisiones juzgadoras y estudiantes. Elevarán a la UNICA los informes correspondientes con sus sugerencias motivadas.
4. Aplicarán los procedimientos de acopio de **información y elaborarán la información sobre los programas y acciones de movilidad** que se desarrollarán en cada programa académico, y sus resultados en los estudiantes, profesores y otro personal implicado. Elevarán a la UNICA los informes correspondientes con sus sugerencias motivadas.
5. Aplicarán los procedimientos de acopio de información y elaborarán la información sobre los **procesos formativos que se realizan en cada programa**. Estarán especialmente atentos a evitar duplicidades de materias o lagunas significativas en los planes de estudio. Elevarán a la UNICA los informes correspondientes con sus sugerencias motivadas.
6. Harán **propuestas de mejora** a la UNICA sobre su programa académico o sobre su facultad.

VII. Listado de procedimientos

A. Procedimientos estratégicos

- » PE.0.1 Procedimiento para la Definición y Revisión de la Política y de los Objetivos de Calidad

B. Procedimientos operativos o clave

- » PO.1.1 Procedimiento para la obtención del Registro Calificado
- » PO.1.2 Procedimiento de Modificación de Programas Académicos
- » PO.1.3 Procedimiento de Implantación, Control y Revisión Periódica de los Programas Formativos
- » PO.1.4 Procedimiento de Elaboración, Control y Revisión de los Programas Formativos Procedimiento de Elaboración y Control de Recursos Docentes y Documentación y Actualización de Contenidos
- » PO.1.5 Procedimiento para la Extinción del Título
- » PO.2.1 Procedimiento de Definición y Revisión de los Perfiles y Criterios de Admisión
- » PO.2.2 Procedimiento de Reconocimiento y transferencia de Créditos
- » PO.2.3 Procedimiento de Admisión y Matriculación del Estudiante
- » PO.2.4 Procedimiento de Gestión y Revisión del Seguimiento, Asesoramiento y Orientación del Estudiante
- » PO.2.5 Procedimiento de la Gestión y Apoyo Académico al estudiante desde SOA
- » PO.2.6 Procedimiento de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias
- » PO.2.7 Procedimiento de Gestión de la Orientación Profesional y Seguimiento de los Egresados
- » PO.2.8 Procedimiento de Gestión de Becas
- » PO.2.9 Procedimiento de Gestión de Trabajos Finales del programa formativo
- » PO.3.1 Procedimiento de Definición de la Política de Personal Académico, Administración y Servicios
- » PO.3.2 Procedimiento de Captación y Selección de Personal, Académico, y de Administración y Servicios
- » PO.3.3 Procedimiento de Evaluación de la Calidad Docente y de Promoción y Reconocimiento de Personal Académico
- » PO.3.4.1 Procedimiento de Formación de Personal Académico: Planificación estratégica
- » PO.3.4.2 Procedimiento de Formación de Personal Académico: Formación vestibular de Coordinadores y Profesores

- » PO.3.4.3 Procedimiento de Formación de Personal Académico: Plan anual de formación
- » PO.3.5 Procedimiento para la Evaluación, Formación y Promoción de Tutores Personales
- » PO.3.6 Procedimiento de Evaluación, Formación, Promoción y Reconocimiento de Personal de Gestión y Administración

C. Procedimientos de apoyo

- » PA.4.1 Procedimiento de Medición y Análisis de los Resultados y Mejora Continua
- » PA.4.2 Procedimiento para la Revisión del SIGC (Auditoría Interna)
- » PA.4.3 Procedimiento para la Aprobación/Modificación de Procedimientos y control de la Documentación Gestión de Documentos y Evidencias
- » PA.5.1 Procedimiento de Control y Garantía de Calidad del Campus Virtual
- » PA.5.2 Procedimiento para la Gestión de Servicios y Recursos Materiales
- » PA.5.3 Procedimiento para la Gestión de Convocatorias de Exámenes
- » PA.6.1 Procedimiento de Publicación de los planes de estudios
- » PA.6.2 Procedimiento de Comunicación Interna

D. Instrucciones técnicas

- » IT O.1.1.1 Instrucción técnica sobre normativa
- » IT O.1.1.2 Instrucción técnica sobre glosario
- » IT I.1.1.1 Instrucción técnica para la preparación de documentación y envío al SACES, SNIES u otras instancias de información.
- » IT I.1.2.1 Instrucción técnica solicitud de modificaciones en programas académicos
- » IT I.1.5.1 Instrucción técnica para suspensión temporal de programas académicos
- » IT I.1.3.1 Instrucción técnica para coordinación vertical y horizontal en los programas de formación.

Calle 100 No. 19-61 Piso 8º
Bogotá, Colombia
Teléfono: +571 516 9659 (Oficina de Planeación)
secretariageneral@unir.edu.co
<http://unir.edu.co/calidad>