




PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL UNICARIBE

PGCI-UNICARIBE-001
VERSIÓN: 02


	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	DENISSE MORALES BILLINI	MILAGROS YOST	EMILIO MINGUEZ
CARGO	DIRECTORA ACREDITACIÓN Y CALIDAD INSTITUCIONAL	ASESORA Y MIEMBRO DEL CONSEJO CONSULTIVO	RECTOR
FECHA	10-04-2024	11-04-2024	

Asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. No se permite distribuir, circular, copiar, citar, reproducir, manipular, modificar o divulgar en forma alguna este contenido sin la previa autorización escrita del responsable para el cumplimiento del Sistema Interno de Gestión de la Calidad de la Universidad del Caribe.

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	3 DE 31

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	CONCEPTUALIZACIÓN y NORMATIVAS DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	5
2.1	Definiciones de la Calidad en la Educación Superior	5
2.2	Plan Decenal de la Educación Superior 2008/2018	6
2.3	Ley 139-01 sobre la Valoración y Evaluación de la Calidad de las IES	9
III.	Abreviaturas	12
IV.	Contexto Institucional	13
V.	Gestión Interna de Aseguramiento de la Calidad Institucional	17
VI.	Funciones y responsables de la implementación del sistema interno de gestión de la calidad	20
VII.	Objetivos y Políticas de la Calidad Institucional	21
7.1	Objetivos de Aseguramiento de la Calidad	21
7.2	Políticas de Aseguramiento de la Calidad	¡Error! Marcador no definido.
7.3	Ejes de Aseguramiento de la Calidad	¡Error! Marcador no definido.
7.3.1	Consolidación de la gestión interna de la calidad	23
a)	Gestión de resultados de la Información Documentada	23
b)	Sensibilizar, capacitar y actualizar a la comunidad educativa en el SIGC	24
c)	Promover y divulgar una cultura de calidad en la comunidad educativa de la IES	25
d)	Potencializar y transformar el uso de la tecnología	26
e)	Instrumentos del SIGC	27
7.3.2	Evaluación y rendición de cuentas	28
7.3.3	Control y seguimiento de mejora continua	28
7.3.4.	Reducción de riesgos	29
7.3.5	Satisfacción al servicio del cliente	30
VIII.	ANEXOS	31
IX.	HISTORIAL DE CAMBIOS	31

	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	4 DE 31

I. INTRODUCCIÓN

La universidad Iberoamericana (UNICARIBE) dando cumplimiento a las normativas nacionales que establecen los mecanismos de aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior, pone en vigencia el Plan de Aseguramiento de la Calidad Institucional encaminado en desarrollar una cultura de la calidad como un proceso integral de mejora continua.


El presente documento abarca lo referente a la conceptualización de la calidad, sus leyes y normativas nacionales e internacionales, como el Plan Decenal de la Educación Superior 2008/2018, la Ley 139-01 sobre la Valoración y Evaluación de la Calidad de las IES.

Seguido presenta, la consolidación del Plan de Aseguramiento la Calidad de UNICARIBE, políticas institucionales, departamentales, ejes y líneas de acción que han de dirigir los procesos de gestión de la calidad, siendo la evaluación unos de los ejes de medición, que aporta informaciones sobre la coherencia, congruencia, pertinencia, eficacia y eficiencia de las funciones sustantivas (docencia, investigación y extensión), administrativas y de servicios, para luego ofrecer respuestas oportunas y establecer acciones de mejoras de acuerdo a los hallazgos encontrados.

Consolidar en la institución la cultura de la calidad mediante la rendición de cuentas de cada dependencia, aplicación de formatos de la información documentada, el cumplimiento del plan estratégico de desarrollo institucional, realizar periódicamente procesos de autoevaluación y acreditación, mediante la innovación y transformación

La universidad cuenta con herramientas y recursos tecnológicos que fortalecen e integran los procesos de recolección de datos, rendición de cuentas, monitoreo y seguimiento del control de riesgos y cumplimiento de los diferentes procesos que supervisa, lo que facilita los procesos de autoevaluación y acreditación, ya que se puede acceder de manera rápida y sencilla a informaciones valiosas de cada producto para ofrecer mejores experiencias de servicios a estudiantes, docentes, administrativos u otros organismos educativos y gubernamentales que requieran de información oportuna.

El Plan de Aseguramiento de la Calidad Institucional, aporta mejoras del desempeño global de la institución y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, ya que permite controlar el desempeño de los procesos de la organización al cumplir las normativas y metas propuestas por la institución, así como promover la cultura de la calidad en todos aquellos que la integra.

 UNICARIBE UNIVERSIDAD DEL CARIBE	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	5 DE 31

II. CONCEPTUALIZACIÓN y NORMATIVAS DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

2.1 Definiciones de la Calidad en la Educación Superior

Sistema Interno de Gestión de la Calidad, es el subsistema de gestión de la calidad de las Instituciones de Educación Superior (IES) que responden a una política institucional que articula estructuras y procesos orientados a impulsar el establecimiento y desarrollo de una cultura de evaluación y acreditación de la calidad, en el marco de su misión, y dentro de una visión de mejora continua. Este subsistema implica la existencia de una unidad estructural interna de gestión de la calidad y un funcionario responsable de la gestión de la misma con funciones definidas a cumplir. (MESCYT, 2019).

Gestión de Calidad en la Educación Superior (ES), la gestión de la calidad comprende un conjunto de estrategias (políticas, acciones, y procedimientos) que apuntan al control, la garantía y la promoción de la calidad de la institución en todos sus niveles para asegurar una mejora progresiva con miras a la excelencia: *“la excelencia de una organización depende de su capacidad de crecer en la mejora continua de cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria”*. (Vilca, 2010)


Políticas educativas es el conjunto de prioridades y régimen procedimental que proporciona el marco de actuación para el desarrollo institucional y el logro de metas misionales inherentes en la gestión académica. (MESCYT, 2019). Las políticas sirven de guía a los gestores de la institución de ES que llevan a cabo los procesos académicos, qué debemos hacer, y los procedimientos es la forma en que llevamos a cabo las políticas formuladas, cómo lo hacemos.

Calidad de la educación se concibe como una entidad en permanente construcción, con carácter histórico y de significado no unívoco; un constructo social del que participan, directa o indirectamente, todos los actores que asocian sus expectativas de satisfacción de necesidades y aspiraciones académicas al ideal de medirla y valorarla en el contexto de una institución, un servicio, proceso, resultado o producto. (MESCYT, 2019). Se concibe como un concepto multidimensional referido a la correspondencia de los objetivos y la misión de las IES, con las necesidades y aspiraciones de la sociedad. Abarca los componentes de eficiencia, eficacia, pertinencia y equidad de la educación. (SEESCYT, 2006)

UNESCO-Jacques Delors (1996), (Jorge Gonzáles & Cols (2011) refieren sobre Calidad en la ES:

“Es la integración y adecuación del ser, quehacer, deber ser y querer ser de un programa, dependencia o institución, en los siguientes términos: Ser en función de sus resultados y eficacia. Quehacer en función de su estructura funcional y eficiencia, Deber Ser en función de su misión y pertinencia. Querer Ser en función de su visión y proyecto de desarrollo”.

Ejes de la calidad educativa: Equidad y cobertura, eficiencia y eficacia, pertinencia y trascendencia. (RIEV-UDUAL, 2013)

 UNICARIBE UNIVERSIDAD DEL CARIBE	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	6 DE 31

Equidad y cobertura

- **La equidad** en el acceso de la educación superior hace referencia a la consideración sin ninguna discriminación de los méritos, la capacidad, los esfuerzos, la perseverancia y la determinación de los responsables.
- **La cobertura** se refiere a hacer accesible la enseñanza superior a todos para formar una masa crítica de personas calificadas y cultas que promuevan en sus países un auténtico desarrollo endógeno y sostenible.

Eficacia y eficiencia:

- **La eficacia** en las IES ha de preservar y desarrollar sus funciones fundamentales de: a) docencia, en cuanto a la formación de profesionales cualificados; b) investigación, en sus diferentes modalidades y en todas las disciplinas; c) difusión o extensión en la divulgación de los conocimientos, del quehacer educativo y de los productos y logros de ese quehacer a sus propias comunidades, a otras comunidades educativas y a la sociedad en general; d) articulación o vinculación con los problemas de la sociedad y del mundo del trabajo
- **La eficiencia** de la educación superior se debería mostrar en la obtención de los recursos necesarios, en una gestión debidamente racionalizada y en una utilización sana.


Pertinencia y Trascendencia:

- **La pertinencia** se refiere a la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y de lo que estas hacen a su servicio.
- **La trascendencia** cuando la IES es capaz de contribuir al desarrollo del conjunto del sistema educativo tanto nacional como internacional y al mejoramiento de la calidad de vida de todos y cada uno de los ciudadanos.


2.2 Plan Decenal de la Educación Superior 2008/2018

El Plan Decenal de la Educación Superior 2008/2018 de sus 19 programas, tiene varios vinculados con la calidad en la Educación Superior:

- **Programa Estratégico 1: Mejoramiento de la calidad en la educación Superior.** Ajuste de la educación superior a las necesidades del desarrollo socioeconómico y productivo del país, la equidad de género, el desarrollo de la investigación científica y tecnológica, la calificación del personal docente, administrativo y especializado, en fin, busca llevar a cabo una reforma de dicha educación, para lo cual se establecen mecanismos que garanticen los niveles de calidad en la misma.


 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	7 DE 31

- **Programa Estratégico 2: Establecimiento de un Sistema Nacional de Acreditación de profesores y Carrera Académica en la ES.** Centra su atención en el desarrollo de diversos componentes que contribuyen con el desempeño y las mejores condiciones de trabajo del personal docente y de investigación de la educación superior. En este sentido, el programa aborda, en primer lugar, la propuesta para establecer una Carrera Académica en la Educación Superior y, posteriormente, el diseño del Sistema de Acreditación del Profesorado de la Educación Superior.
- **El Programa Estratégico 3: Formación, Capacitación y Actualización del Personal de la Educación Superior.** Se refiere a la formación, capacitación y actualización continua y permanente del personal académico, investigador, científico y personal técnico y gestor de las IES y de los institutos superiores de estudios especializados, en centros o instituciones nacionales y del exterior, en las metodologías, estrategias y técnicas que exige la modernización y el mejoramiento cualitativo de la educación superior...como un requisito fundamental para el logro de la eficiencia y eficacia del sistema y, finalmente, para ofrecer una formación profesional de excelencia, congruente con las necesidades y demandas del desarrollo nacional e internacional frente a los desafíos que presentan la globalización, los tratados de libre comercio y la sociedad del conocimiento.
- **El Programa Estratégico 4: Fortalecimiento de los Valores en la Educación Superior.** Propone la generalización de los valores en la educación superior, de tal manera que de las universidades egresen profesionales integrales en todos los aspectos y, fundamentalmente, en el comportamiento y ejercicio de la profesión, en el marco de la moral y de los principios y buenas costumbres que deben orientar una conducta proba en todas las decisiones y ámbitos de la vida, tanto de profesionales como de toda la sociedad.
- **Programa Estratégico 5: Fortalecimiento del Sistema de Evaluación y Acreditación de las IES.** Orientado a apoyar la implementación y la correcta ejecución de los alcances de la Ley 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, sobre la Evaluación de la Calidad y la Acreditación de las Instituciones de Educación Superior (Capítulos VII y VIII).
- **El Programa Estratégico 6: La Transformación Curricular en la Educación Superior.** Persigue...a que en la educación superior se produzcan cambios sensibles... y una adecuada inserción en los procesos de modernización e innovación en la sociedad del conocimiento...legando a las futuras

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	8 DE 31

generaciones una educación pertinente, renovada, de excelencia... mediante, la completa transformación curricular, que tiene que tomar como base también la sistematización de las experiencias de las IES, para crear un marco compartido para los procesos de diseño y rediseño curricular.

- **El Programa Estratégico 7: Vinculación de la Educación Superior con el Sector Productivo y Transferencia Tecnológica**, estará orientado a apoyar, entre otros aspectos, la vinculación y transferencia del conocimiento entre el sector de la educación superior y los sectores productivos. El Programa Estratégico 7: Vinculación de la Educación Superior con el Sector Productivo y Transferencia Tecnológica, estará orientado a apoyar, entre otros aspectos, la vinculación y transferencia del conocimiento entre el sector de la educación superior y los sectores productivos.
- **El Programa Estratégico 8: Fomento de las Políticas y Capacidades en Investigación, Ciencia y Tecnología en la Educación Superior**. Propone contribuir con la creación de una cultura de investigación que fomente la innovación y genere una sociedad del conocimiento que estimule el desarrollo económico y social en República Dominicana.
- **El Programa Estratégico 10: Fortalecimiento de los Programas de Equidad y la Atención a la Diversidad**, implica trabajar y continuar acumulando esfuerzos tendientes a democratizar la educación superior y favorecer con ella a diversas poblaciones que por diferentes razones han sido marginadas de los beneficios de la misma.
- **El Programa Estratégico 11: Apoyo y fortalecimiento de la Extensión Social en la Educación Superior**, proyecta dimensionar y prospectar la universidad a la extensión social, como proyección de aquella a la comunidad inmediata, a la sociedad nacional y al entorno internacional, dentro de un enfoque interdisciplinario, integral, de solidaridad y de mutua cooperación.
- **El Programa Estratégico 19: Financiamiento de la Educación Superior**, orientado a garantizar la movilización y utilización de los recursos financieros necesarios para el financiamiento de la educación superior, ciencia y tecnología... La cobertura, pertinencia y calidad de la educación superior, así como el acceso y permanencia de todas aquellas personas que califiquen sobre la base de sus méritos, capacidades y esfuerzos, requieren de un financiamiento del sistema de

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	9 DE 31

educación superior, sustentado en criterios de una planificación financiera estratégica, transparencia y rendición de cuentas...

2.3 Ley 139-01 sobre la Valoración y Evaluación de la Calidad de las IES


Valoración de la calidad en las IES: La ley 139-01 de la Educación Superior Dominicana, establece en sus Artículos 61 y 62 los criterios que deben ser asumidos al valorar la calidad de las IES: Pertinencia, Idoneidad, Competencia, Eficiencia y eficacia, Valoración de la calidad y Congruencia.

- **Pertinencia** en la misión, los objetivos institucionales, los estatutos, políticas, normas y procedimientos, las orientaciones curriculares, los perfiles profesionales de los egresados y de los programas de docencia, investigación y extensión.
- **Idoneidad** de las contribuciones científicas y tecnológicas.
- **Competencia** en la formación y experiencia del personal docente, de ciencia y tecnología, de extensión y servicios.
- **Eficiencia y eficacia** en el manejo de los recursos disponibles, en función de las prioridades establecidas en su misión institucional, tanto en el ámbito académico como administrativo.
- **Valoración de la calidad** de los servicios institucionales, del soporte logístico e infraestructura disponible.
- **Congruencia** existente entre los fines y objetivos con la planificación y los logros obtenidos.

Evaluación en la educación superior es el proceso de reunir, cuantificar y usar sistemáticamente información con la perspectiva de juzgar la efectividad formativa y la pertinencia curricular de una institución superior como un todo (evaluación institucional o de sus programas educacionales). Implica la revisión de las actividades centrales de una institución, incluyendo evidencia cuantitativa de las actividades educacionales y los productos de la investigación científica. Se plantea un enfoque multidimensional de las IES y la validación internacional de su contenido, abordando el concepto de calidad a todas las funciones y actividades académicas y administrativas, así como, recursos, instalaciones, equipamiento, y servicios. (UNESCO, 2007).

Evaluación de la Calidad: La Ley 139-01 se refiere en su Capítulo VII Artículos del 63 al 77 sobre la evaluación de la calidad de las IES. (Ley 139-01, 2013)

Art. 63.- La evaluación es un proceso continuo y sistemático cuyo propósito fundamental es el desarrollo y la transformación de las instituciones de educación superior y de las actividades de ciencia y tecnología, dirigido a lograr niveles significativos de calidad, a determinar la eficacia, la eficiencia, la pertinencia y a establecer la relación existente entre la misión, los objetivos y las metas con los resultados del quehacer institucional.

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	10 DE 31

Art. 64.- La evaluación tendrá entre sus objetivos: a) Contribuir al fortalecimiento institucional, apoyar la toma de decisiones, la rendición de cuentas, el ofrecimiento de respuestas a las necesidades de la sociedad y al planeamiento de acciones futuras; b) Propiciar el desarrollo y fortalecer la credibilidad en las instituciones de educación superior y las de ciencia y tecnología; c) Ofrecer información confiable a los usuarios del servicio educativo del nivel superior, al público en general y a la Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.

Art. 65.- La evaluación, según su alcance, puede ser global o parcial. La evaluación global abarca la institución en su totalidad y su propósito fundamental es determinar en qué medida la institución cumple su misión, sus objetivos y si sus ejecutorias se corresponden con los niveles de calidad requeridos. La evaluación parcial estará dirigida a determinar la pertinencia, la eficacia, la eficiencia y la calidad del área o programa objeto de evaluación.

Art. 66.- Las evaluaciones de las instituciones de educación superior, ciencia y tecnología, pueden ser, además, internas y externas.


Art. 67.- La evaluación interna o autoevaluación es una labor intrínseca de las instituciones de educación superior, ciencia y tecnología. La misma debe formar parte de la cultura y del quehacer institucional, como un mecanismo esencial para el mejoramiento continuo, por lo que se debe asumir como un proceso participativo, coherente con los planteamientos expresados en la misión institucional y los requerimientos de la sociedad.

Art. 68.- La autoevaluación debe permitir a las instituciones obtener información útil y confiable sobre sus aciertos y áreas a mejorar, en función de un proceso de toma de decisiones eficiente que contribuya al desarrollo institucional.

Art. 69.- La Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología creará incentivos para que las instituciones de educación superior desarrollen procesos de autoevaluación que garanticen el logro de sus fines, metas y objetivos, así como la calidad de los servicios que ofrecen.

Art. 70.- Se establecen las siguientes evaluaciones externas para las instituciones de educación superior: a) Las que realiza la SEESCYT; b) Las que realizan instituciones evaluadoras privadas reconocidas, integradas por pares académicos.

Art. 71.- La Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, dispondrá la realización de evaluaciones cada cinco años, en coordinación con las instituciones de educación superior.

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	11 DE 31

Art. 72.- Las evaluaciones realizadas por la SEESCYT tendrán entre sus propósitos: a) Contribuir con el desarrollo y el mejoramiento cualitativo del sistema y de las instituciones que lo conforman; b) Garantizar la pertinencia, la eficacia y la eficiencia de la educación superior y de las actividades de ciencia y tecnología; c) Velar para que la educación superior ofrezca respuestas a las demandas y necesidades de formación de recursos humanos de la sociedad; d) Garantizar el cumplimiento de la presente ley y de los reglamentos que la complementan; e) Mantener informada a la sociedad sobre el desempeño de las instituciones que integran el sistema; f) Utilizar los resultados en la definición de políticas dirigidas al fortalecimiento del Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.

Art. 73.- Las instituciones de educación superior que evidencien deficiencias en la evaluación quinquenal tendrán, conforme al grado y naturaleza de las limitaciones encontradas, hasta tres años para superarlas, según el procedimiento establecido en el reglamento correspondiente.

Art. 74.- Cuando las deficiencias y faltas detectadas en las instituciones de educación superior sean graves o reincidentes, a la luz de la ética y de los criterios de evaluación, la Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, recomendará las medidas correspondientes establecidas en el reglamento para tales fines.

Art. 75.- Las evaluaciones realizadas por la SEESCYT tomarán en consideración la misión, los objetivos y el modelo asumido por cada institución de manera expresa.

Art. 76.- El CONESCYT, de acuerdo a las atribuciones que le confiere la presente ley y en coordinación con las instituciones que conforman el sistema, elaborará un reglamento que establezca los principios generales que orientan el proceso de evaluación.

Art. 77.- Las evaluaciones externas realizadas por instituciones privadas, integradas por pares académicos, tienen como propósito la acreditación de las instituciones de educación superior.



 UNICARIBE UNIVERSIDAD DEL CARIBE	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	12 DE 31



Figura 1. Del Autor

III. Abreviaturas

DAAC	Dirección Acreditación y Aseguramiento de la Calidad
END	Ley Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030
ES	Educación Superior
FEC	Fundación Educativa del Caribe
IES	Instituciones de Educación Superior
MESCYT	Ministerio de Educación Superior Ciencias y Tecnología
PEA	Proceso Enseñanza Aprendizaje
PEDI	Plan Estratégico de Desarrollo Institucional
PEI	Plan Estratégico Institucional
REC	Rectoría
SASU	Sistema Ambiental y Social UNICARIBE
SGAU	Sistema de Gestión Académica UNICARIBE
SIDACES	Subsistema Dominicano para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
SIGC	Sistema Interno de Gestión de la Calidad UNICARIBE

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	13 DE 31

IV. Contexto Institucional

La Universidad del Caribe (UNICARIBE) es una Institución de Educación Superior (IES) creada el 12 de octubre de 1995. Con 25 años siendo pionera en la implementación de un modelo de educación inclusiva, virtual y semipresencial basado en la teoría del conectivismo que se vincula con el uso intensivo de las tecnologías para el proceso enseñanza-aprendizaje. UNICARIBE ofrece respuestas a las necesidades de formación de profesionales, en áreas requeridas por el mercado laboral actual y futuro en articulación con las necesidades de la comunidad.


Actualmente, UNICARIBE cuenta, en su Sede Central ubicada en Av. 30 de mayo, Km. 7.5, Ciudad de Santo Domingo, con cinco edificios de cuatro niveles y uno de cinco. Estos edificios poseen todos los servicios públicos básicos (agua, electricidad, alcantarillado sanitario, drenaje pluvial, etc.) que son provistos por la municipalidad; además de los servicios privados de telecomunicaciones y de vigilancia y seguridad.

UNICARIBE, consciente de que la formación profesional constituye una esperanza de mejor vida, atiende a una proporción importante de estudiantes procedentes de entornos de alto riesgo, tanto de zonas rurales como de barrios urbanos marginales, así como, tiene como ejes principales de su plan estratégico institucional 2018-2022, la inclusión, la gestión de investigación e innovación, líder en educación a distancia, profesionales competentes y éticos, e incidir en el desarrollo sostenible de la sociedad. Estos ejes guían su accionar con programas y proyectos pertinentes a la realidad contextual como agentes de cambio, al propiciar la adquisición de conocimientos, competencias y actitudes, acordes a las últimas tendencias de formación de la educación superior. La comprensión de esta realidad facilita la conexión de la universidad para el cambio institucional, personal y formal, mediante una cultura institucional y clima organizacional que impacta a los diferentes actores relacionados con la comunidad, tanto interna como externa.

El Modelo Educativo de la Universidad del Caribe (MEDUC), bajo la modalidad semipresencial y virtual, con amplia utilización de las tecnologías y gestión de las redes sociales, permite que miles de personas en la zona de influencia geográfica de UNICARIBE, se conecten y aborden los problemas y necesidades de forma integral.

Para la consecución de los propósitos de la Universidad del Caribe, la entidad se organiza en una rectoría y cuatro (4) vicerrectorías operativas: Académica, de Investigación, Posgrado y Vinculación con el Medio, y Tecnología y Transformación Digital; las cuales, se conjugan de manera efectiva al gestionar el proceso educativo de las funciones sustantivas y administrativas de acuerdo a las normativas y políticas institucionales que las rigen, articulados a un sistema interno de gestión de la calidad.

En tal sentido, la Rectoría cuenta con la Dirección de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad Institucional, responsable de diseñar los lineamientos que permitan apoyar a la institución en sus procesos de mejora continua, priorizar actividades de autoevaluación o evaluación interna con apoyo de las vicerrectorías, direcciones, departamentos y unidades de apoyo institucional, mediante procesos de

	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	14 DE 31

control interno que garanticen la pertinencia, idoneidad, eficacia, eficiencia, equidad e inclusión, contribuyendo a la profesionalización de los egresados y por ende su trascendencia en la sociedad.


Actualmente UNICARIBE, cuenta con una comunidad de egresados que supera los 40 mil profesionales de las diversas áreas de formación, 389 docentes con altos estándares de calidad y experiencias, una población estudiantil de más de 16,000 matrículas y un personal de gestión administrativa de unos 267 colaboradores fijos y 332 subcontratados, profesionales y técnicos, en un proceso de permanente actualización orientado al crecimiento institucional y el progreso personal.

La Universidad del Caribe, Art. 8 de los Estatutos, cuenta con una estructura orgánica que integra las instancias académicas y administrativas para el funcionamiento interno y el logro de las metas institucionales. Los Órganos de Gobierno de la Universidad del Caribe la conforman: El Consejo Superior Directivo, Consejo Consultivo, Consejo Ejecutivo, Rectoría, Consejo Académico, Vicerrectorías (4) y Facultades (4).

La Universidad del Caribe la integran:

- Rectoría: Secretaría General, Dirección Acreditación y Aseguramiento de la Calidad Institucional, Unidad de Gestión de Riesgo, Dirección de Mercadeo y Comunicaciones, Dirección de Oficinas de Servicios.
- Vicerrectorías (4):
 - Vicerrectoría Académica: Facultad de Negocio, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Facultad de Ingeniería y tecnología. Direcciones: Admisión, Registro, Gestión Docente, Bienestar Estudiantil, Biblioteca.
 - Vicerrectoría de Investigación.
 - Vicerrectoría de Posgrado y Extensión: Direcciones de Vinculación y Extensión, Educación Continua, Departamento de Egresados, Departamento de Deporte y Cultura, UNIEMPLO.
 - Vicerrectoría Transformación Digital: Direcciones de Tecnología y Servicios Digitales, e-Learning.

La institución desde sus inicios ha concebido la evaluación interna como herramienta básica para el mejoramiento permanente de los procesos internos académicos y administrativos de la institución, iniciando este proceso a 3 años de su fundación, con su participación en la evaluación quinquenal del 1998, realizada por la Secretaría de Estado Ciencias y Tecnologías (SEESCYT). Más tarde en el año 2002, realizó la autoevaluación en 6 áreas de la institución: Filosofía institucional, administración académica y financiera, registro académico, docencia, facilidades infraestructurales, recursos e innovaciones tecnológicas; seguidos de una evaluación externa en el 2003 con la consultora CONSULTRAIN, los que conllevó a desarrollar nuevas áreas y órganos de gobierno, así como se implementó el plan estratégico 2004-2008 de la universidad, la dirección de servicios estudiantiles, así como la realización de auditoría académica, mejoramiento de la biblioteca, entre otros procesos mejorados, participando en la evaluación quinquenal 2004-2008, bajo la responsabilidad de la Vicerrectoría de Evaluación Institucional, creada por

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	15 DE 31

el Consejo Educativo de la Universidad del Caribe, bajo la Resolución 2006-01, con dos dependencias: Autoevaluación Institucional y Calidad, y Seguimiento. Esta Vicerrectoría desarrolla en su historial diferentes documentos, entre ellos señalamos los siguientes:


1. Reglamento de Autoevaluación. Misión, Visión, Valores.
2. Manual de Seguimiento
3. Formulario de Seguimiento de Proceso
4. Formulario de Seguimiento al Cumplimiento de las Metas
5. Reglamento de Evaluación Docente 2007
6. Formulario de Evaluación Docente
7. Plan Operativo Anual de la Vicerrectoría de Evaluación Institucional
8. Formulario para Reporte de Actividades
9. Lineamientos Generales: Descripción de funciones y metodología vicerrectoría de evaluación institucional.
10. Organización Administrativa y Académica: Plan de retroalimentación a los docentes, informe de su ejecución y logros.
11. Paradigmas de la calidad Educativa de la autoevaluación a la acreditación.
12. Encuestas de evaluación interna para las diferentes dependencias y actores.

En ese mismo año 2006, la institución selecciona el modelo de autoevaluación de la Asociación Dominicana para el Autoestudio y la Acreditación (ADAAC), para dar inicio a la autoevaluación 2008-2012. Esto conllevó al planteamiento de plan estratégico 2008-2018, enmarcadas en el contexto del Plan Decenal de Educación Superior 2008-2018, sustentados con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030. Este plan estratégico 2008-2018, a partir del 2014 tiene su fundamentación y conceptualización en el Sistema de Indicadores SIUCA para la calidad de la gestión universitaria.

Este sistema de indicadores estuvo basado en los conceptos de sostenibilidad de la calidad institucional, pertinencia del modelo educativo, eficiencia de los procesos de gestión y efectividad de los resultados y así lograr de forma sostenida la mejora de la calidad de manera permanente, mediante la unidad de seguimiento y monitoreo, sustentada en el sistema de planificación institucional. El sistema de indicadores considera las cualidades de pertinencia, validez, fiabilidad, comparabilidad, comunicabilidad, resistencia de manipulación, factibilidad, economía y vinculación con los objetivos, así como las propiedades de integridad, congruencia, claridad y utilidad, las cuales deben ser evidenciadas de manera conjunta en el sistema.

Estas cualidades y propiedades deberán ser evidenciadas de manera conjunta en el Sistema de Control Interno, conformado por los siguientes Subsistemas: De control estratégico, de control de gestión, de control de evaluación.

La Vicerrectoría de Evaluación Institucional en la búsqueda permanente de la calidad de los procesos y productos realiza constantemente acciones que buscan verificar el nivel de logro en la implementación de

	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	16 DE 31

su filosofía, objetivos, planes y programas institucionales, mediante encuestas de satisfacción de los usuarios en los servicios de su oferta académica, evaluación del desempeño docente, acciones de verificación de la calidad en los procesos de gestión, aplicación del proceso enseñanza-aprendizaje del Modelo Educativo UNICARIBE (MEDUC), y ejecución de acuerdos y resoluciones aprobados por el Consejo Superior, todos estos procesos conllevó en el 2015 al diseño de las políticas de calidad de la institución, señalando la importancia y los beneficios de su implementación.

Las políticas de calidad en UNICARIBE, contemplaron:


1. Evaluación y autoevaluación continua de los procesos y servicios institucionales para la mejora continua.
2. Fortalecimiento Institucional, a través de la innovación tecnológica y el mejoramiento de los procesos administrativos.
3. Capacitación y actualización del personal administrativo.
4. Articulación de la investigación y la docencia, vinculados a las necesidades de la sociedad.
5. Promover y mejorar la calidad de los procesos enseñanza-aprendizaje.
6. La acreditación de los programas y la certificación de docentes de manera sostenida.
7. Mejora permanente de la infraestructura física.
8. Evaluación y seguimiento de los programas para la comprobación en consonancia con metas y objetivos planteados.
9. Presentación de informes y planes de mejora continua de acuerdo con los resultados de evaluación y seguimiento.

El alcance de estas políticas de evaluación, seguimiento y mejora continua de gestión de la calidad, abarcaron las áreas académicas, de servicios, áreas administrativas y financieras.

La Universidad en el 2019-2020 establece una nueva estructuración organizativa, la cual todavía está en proceso de definición ante los cambios surgidos por el abrupto cierre de manera mundial de todas las actividades educativas, en lo que se refiere a la presencialidad; en vista de este nuevo orden mundial de la educación, las universidades han tenido que implementar la modalidad virtual, lo que ha generado una reingeniería de su estructura orgánica.

En el 2019 se creó la Dirección de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad Institucional (DAAC), bajo la estructura de la rectoría, quien ha venido desarrollando en todo este proceso, los formatos de información documentada para ser aplicados en las diferentes dependencias de la universidad, así como incentivando a la creación documentos, como: políticas y procedimientos, poa, planes de acción 2021, informes de productividad mensual, y así ir creando una cultura de la calidad y rendición de cuentas en todas las instancias de la universidad.

La DACI y DAAC, desde 2019 ha realizado capacitaciones, talleres, encuestas al personal docente, administrativos y estudiantes, a difundido los resultados mediante informes, que destacan las fortalezas y

	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	17 DE 31

oportunidades de mejoras, las cuales han sido tomadas en cuenta en esta nueva reestructuración que todavía estamos en proceso de finalizar.

V. Gestión Interna de Aseguramiento de la Calidad Institucional


La gestión de la calidad educativa en República Dominicana adquiere cada vez mayor importancia en las organizaciones de educación superior, tanto públicas como privadas, y es que los marcos normativos nacionales e internacionales la incorporan como ejes fundamentales de la gestión institucional y la buena gobernanza. En este sentido, se presentan algunos referentes.

La Ley 139-01, en el Cap. II, Art. 14 tiene como objetivos el fomento, articulación y oferta de una educación superior pertinente, de calidad y accesible a todos los dominicanos; orientados a la creación e incorporación de conocimientos, la innovación y la invención, a todos los niveles de la sociedad dominicana; logrando la intermediación y articulación de las instituciones y resultados del Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología con el resto de la sociedad; en tal sentido, la calidad educativa significa compromiso, organización y trabajo en equipo, a través de la planificación integral, la evaluación de los procesos, la participación y un clima laboral favorable desde la ética y la equidad, respondiendo a los retos y cambios de las propias instituciones y de la sociedad global. (Martín, 2002).

Otros grandes retos, al cual nos enfrentamos los sistemas de gestión académica de educación superior, Cap. II, Art. 16, son los orientados al desarrollo de la ciencia y la tecnología, al realizar, impulsar y difundir la investigación científica, la innovación, la invención y el desarrollo tecnológico, así como las formas más avanzadas y valiosas de creación en el campo de la educación, la ciencia, la cultura, el arte y la tecnología; y que esta información generada sea pertinente, incorporando conocimientos y transferencia tecnológica, relevantes a las necesidades y objetivos del desarrollo social y económico de la sociedad dominicana, el Art. 17, hace referencia al aseguramiento, transferencia y difusión de los conocimientos y tecnologías, hacia las instituciones y empresas de la sociedad, responsables de la producción de bienes y servicios, así como a las demás instituciones públicas y a la sociedad en general.

En su artículo 63 la Constitución Dominicana establece el derecho que tiene toda persona a una educación integral de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones.

La universidad del caribe concebida desde la fundación del caribe inc., debe contener toda la documentación legal y normativa requerida por el Ministerio de Educación Superior Ciencias y Tecnología (MESCYT), como son decretos, estatuto orgánico, filosofía institucional, reglamentos, plan estratégico institucional, planes de estudios y programas, estructura orgánica institucional, estructura administrativa, estructura académica, políticas y procedimientos institucional y departamentales, currículos docentes y

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	18 DE 31

administrativos, recursos e infraestructura de apoyo a las funciones sustantivas, presupuesto, gestión institucional que garantice y asegure la calidad en todos sus estamentos, la producción científica y tecnológica.

Por otro lado, la Universidad del Caribe (UNICARIBE) es signataria del Pacto para la Reforma Educativa firmado el 10 de abril de 2014 donde se establece que la educación es un derecho y un bien público de acceso universal y con equidad; orientada a formar ciudadanos conscientes de sus derechos y sus deberes, comprometidos con el uso sostenible de los recursos naturales y la protección del medio ambiente, entre otros. Además, UNICARIBE ostentó la presidencia nacional de la Red de Universidades de Latinoamérica y el Caribe por la reducción de riesgos de desastres, durante los años 2017-2019 y obtuvo primer lugar en el concurso de la Campaña Universidades Sostenibles y Resilientes que contó con financiamiento de OFDA/USAID, que tiene como objetivo los siguientes componentes:


Componente 1: Fortalecimiento de la capacidad de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana para el incremento de las tasas en el acceso, la retención y culminación de la educación terciaria, enfocado en jóvenes en entorno de alto riesgo.

Componente 2: Cerrar la brecha de la Educación Secundaria a la Educación Terciaria.

Componente 3: Proveer soporte de carrera y desarrollar servicios para la vinculación al mercado laboral de la República Dominicana.

UNICARIBE, consciente de su misión de *“Formar profesionales éticos, competentes, innovadores y comprometidos con el desarrollo de su entorno, a través de un modelo actualizado e inclusivo de educación a distancia con docentes altamente calificados”*, atiende a una proporción importante de estudiantes de un entorno de alto riesgo. En su gran mayoría procedentes de barrios urbanos marginales del Distrito Nacional, la provincia Santo Domingo y del interior del país, su formación profesional constituye una esperanza de mejor vida, tanto de su entorno cercano como de toda su comunidad.

EL Modelo Educativo UNICARIBE (MEDUC), asume la modalidad semipresencial y virtual y cuenta con un Sistema de Gestión del Aprendizaje o LMS, robusto y confiable, como lo son Blackboard Ultra y Blackboard Collaborate, en el cual se apoya la academia para desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje. El LMS es gestionado en UNICARIBE desde la Vicerrectoría de Transformación Digital en sinergia de sus direcciones de tecnología, eLearning y el CENTRO DE EXCELENCIA BLACKBOARD. Este centro es uno de los tres en el mundo, y se dedica a la formación continua de profesionales para garantizar la calidad en los procesos de la academia, y para esos fines, ofrece la *“Serie Enseñanza y Aprendizaje Digital: Desarrollo Profesional para Profesores del Siglo XXI”*, la cual brinda desarrollo y certificación profesional de talla mundial en el uso de tecnología de aprendizaje digital para profesores y personal académico administrativo.

	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	19 DE 31


Otros proyectos o iniciativas que ofrece UNICARIBE, son:

1. Ofertar Becas 100% a todos los postulantes interesados que demuestren alguna discapacidad.
2. Cuenta con un Plan de Motivación para los estudiantes de nuevo ingreso con la intención de ofrecer los beneficios de bienestar estudiantil que ofrece la Universidad, así como los perfiles profesionales, la detección de vocación profesional, la facilitación de interactuar con los psicólogos, directores de carreras, tutores de servicios, mesas de ayuda, entre otros.
3. Bonos de “Estudio Contigo” para estudiantes rezagados.
4. Conecta con UNICARIBE, nueva herramienta tecnológica para facilitar tus procesos y solicitudes.
5. Las iniciativas de nivelación en competencias básicas o transversales para un mejor desarrollo y aprendizaje del plan profesional seleccionado. Cursos de nivelación como: a) Paquete Office básico e intermedio, b) Metodologías de enseñanza-aprendizaje con herramientas TIC para entornos de LMS, y c) Liderazgo y emprendimiento.

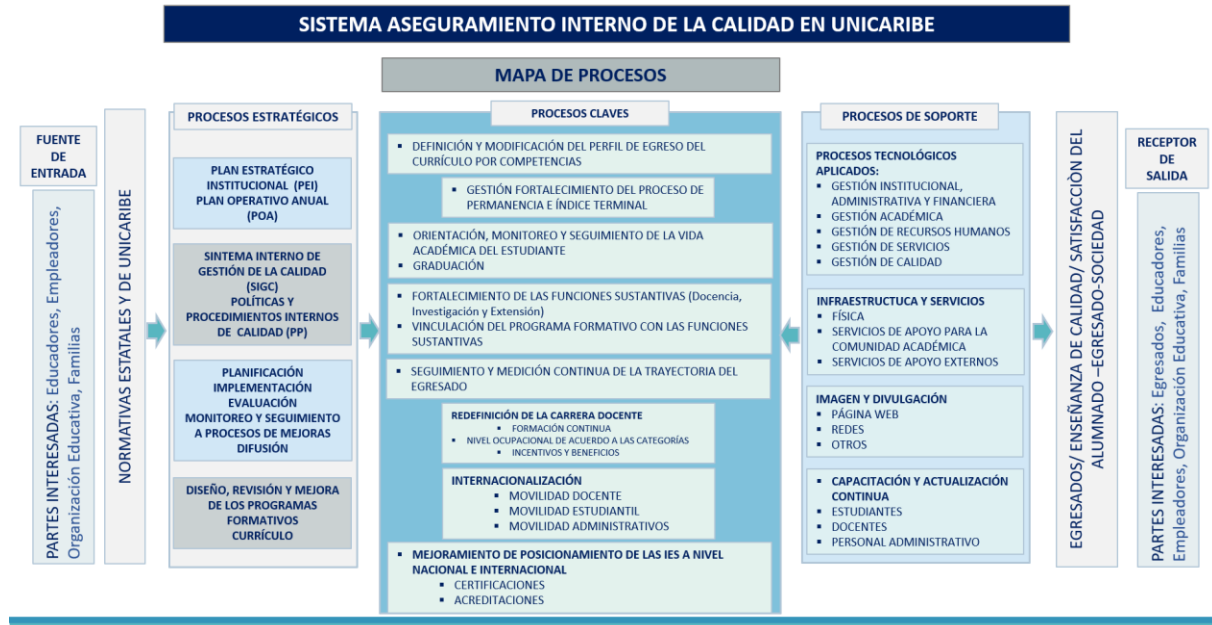
UNICARIBE plantea la necesidad de una alianza con el Ministerio de Educación (MINERD) para diseñar programas que permitan asegurar una inserción segura desde la secundaria al nivel terciario para fortalecer el sistema de indicadores de retención estudiantil y garantizar un mayor número de hombres y mujeres a contribuir productivamente al desarrollo económico y social del país. La retención se logra en su totalidad cuando se concluyen los estudios terciarios en el tiempo y espacio concebido en la estructura curricular.

En ese sentido, UNICARIBE posee programas que permiten reducir de manera sistemática el proceso de deserción estudiantil. Tomando en cuenta el contexto actual de Pandemia COVID-19, los factores individuales, sociales e institucionales como causas de la deserción estudiantil, surgieron varias propuestas para reducir la misma: 1. Programa de apoyo motivacional para los estudiantes. 2. Programa de financiamiento asequible para los estudiantes. 3. Programa de monitoreo e inclusión para los estudiantes, mediante el sistema de alertas sobre los niveles de desempeño estudiantil. 4. Programa de evaluación permanente universitaria, reconocimiento y/o premiación docente. 5. Programa de bienestar estudiantil, apoyo técnico y tutorías.

Otro componente de beneficios y sostenibilidad es proveer soporte de carrera y desarrollar servicios para la vinculación al mercado laboral de la República Dominicana, ofreciendo a los sectores productivos y a las comunidades locales, su capacidad científica y tecnológica para asesorar o realizar estudios que tiendan al desarrollo nacional y regional, con servicios de consultorías, realización de estudios de factibilidad, asesorías técnicas, que contribuyan a implementar mecanismos de análisis y solución a problemas comunitarios. También se establece el apoyo técnico a estudiantes y egresados potenciales emprendedores de proyectos vinculados a respuestas de necesidades nacionales en el orden económico, a través de la articulación de la academia con los sectores productivos, mediante los órganos institucionales de UNIEMPLO y Centro MIPYMES; para atender los requisitos de empleo se han establecidos acuerdos interinstitucionales con una red de empresas e instituciones. En la actualidad la institución cuenta con más de 80 acuerdos con diversos sectores de la vida económica nacional.

 UNICARIBE UNIVERSIDAD DEL CARIBE	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	20 DE 31


MAPA DE PROCESOS DE LA CALIDAD DE UNICARIBE



VI. Funciones y responsables de la implementación del sistema interno de gestión de la calidad

La Institución cuenta con una estructura para la implementación del Sistema Interno de Gestión de la Calidad (SIGC), conformado por:

1. Presidente de la Fundación Educativa del Caribe
2. Rector
3. Un miembro del Consejo Consultivo
4. Un asesor(a) de las Políticas de Sostenibilidad Ambiental y Gestión de Riesgo.
5. Vicerrector(a) de Transformación Digital
6. Vicerrector(a) Académica
7. Vicerrector(a) de Investigación
8. Vicerrector(a) de Posgrado y Extensión
9. Director(a) de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad Institucional, y responsable del Sistema Interno de Gestión de la Calidad (SIGC).

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	21 DE 31

VII. Políticas de la Calidad Institucional


- I. *Evaluación y autoevaluación continua de los procesos y servicios institucionales.*
- II. *Fortalecimiento institucional a través de la innovación tecnológica, el mejoramiento de los procesos administrativos, tanto de manera presencial como virtual, y la constante renovación interna.*
- III. *Capacitación y actualización permanente del cuerpo docente y administrativo.*
- IV. *Articulación de la investigación y la docencia como forma de mantener un vínculo constante con la sociedad, sobre todo con el sector empleador para determinar sus necesidades de recursos humanos.*
- V. *Promover y mejorar la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje y sus resultados, con mira a la formación de profesionales altamente competentes.*
- VI. *La acreditación de programas y la certificación docente de manera sostenida, con organismos nacionales e internacionales, como garantía de fe pública sobre la buena gestión institucional.*
- VII. *Mejora permanente de la infraestructura física, equipos y mobiliarios de la Institución.*

VIII. Implementación del Plan de Gestión Interna de la Calidad Institucional

8.1 Ejes, Objetivos y Líneas de Acción del Plan de Gestión Interna de la Calidad Institucional


La Universidad del Caribe (UNICARIBE), genera el plan de gestión interna de la calidad institucional, con la intencionalidad de apoyar a la institución en su proceso de mejora continua, mediante la planificación, implementación, evaluación y seguimiento, con apoyo de los órganos gestores académicos, administrativos y de apoyo para garantizar la pertinencia, idoneidad, eficacia, eficiencia, equidad e inclusión y su potencial trascendencia, es decir, de permanecer en el tiempo y contribuir al desarrollo de las personas y de la sociedad.

La Dirección de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad Institucional (DAAC) en cumplimiento con la filosofía, normativas y políticas institucionales, el marco regulatorio nacional, como la Ley 139-01 en sus capítulos VI, VII y VIII sobre la calidad en la educación superior, evaluación y acreditación; lo planteado en la Dimensión VIII (Aseguramiento de la Calidad), de los Estándares Marco de Evaluación y Acreditación en la Educación Superior Dominicana, regulado por el Ministerio de Educación Superior Ciencias y Tecnologías (MESCYT) y lo presentado por el Subsistema Dominicano para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación (SIDACES), plantea a continuación los ejes, objetivos y líneas de acción concebidos para llevar a cabo el Plan de Gestión Interna de la Calidad Institucional.

 UNICARIBE UNIVERSIDAD DEL CARIBE	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	22 DE 31

MATRIZ: EJES, OBJETIVOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

Eje de Calidad I	Planificación de los procesos de gestión de la calidad institucional	PLAZOS		
Objetivo 1.1	Planificar acciones de mejora continua para el fortalecimiento institucional, mediante procesos estandarizados y la implementación de una cultura de calidad.	Corto	Mediano	Largo
Líneas de Acción	1.1.1. Proyectar la inducción de la información documentada a gestores de nuevo ingreso para la aplicación de formatos y nomenclaturas estandarizadas para las diferentes acciones que ejecuta la IES.	X		
	1.1.2. Proponer acciones de seguimiento en el cumplimiento de campañas de promoción, sensibilización, capacitación y actualización a la comunidad educativa para el fortalecimiento institucional.		X	
	1.1.3. Establecer acciones de fortalecimiento institucional a través de la innovación tecnológica y la automatización de los procesos para el manejo eficaz y eficiente de recursos y datos en lo académico, administrativo y de servicio de la IES.	X		
	1.1.4. Gestionar semestralmente el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las políticas y procedimientos departamentales y el Plan Operativo Anual.		X	
	1.1.5. Planificar anualmente las acciones de mitigación de gestión de riesgos.			X
Objetivo 1.2	Programar los procesos de evaluación interna, acreditación, certificación y del marco regulatorio de la calidad de la educación superior dominicana.	Corto	Mediano	Largo
Líneas de Acción	1.2.1 Organizar grupos de interés de la parte interesada para analizar y programar acciones en el cumplimiento de los requerimientos de procesos de evaluación interna, acreditación, certificación y del marco regulatorio de la calidad de la educación superior.		X	
Eje de Calidad II	Implementación del plan de gestión de aseguramiento de la calidad	PLAZOS		
Objetivo 2.1	Asegurar acciones de mejora continua para el fortalecimiento institucional.	Corto	Mediano	Largo
Líneas de Acción	2.1.1. Aplicar inducción de la información documentada a gestores de nuevo ingreso para su correcta aplicación en las diferentes acciones que ejecuta la IES:	X		
	2.1.2. Constatar semestralmente la promoción y divulgación de la cultura de calidad en la comunidad educativa a través de la valoración y seguimiento en el Portal y Redes Sociales de UNICARIBE.		X	
	2.1.3. Dirigir la entrega semestral de rendición de cuentas del cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA), y documento anual de memorias por departamentos.		X	
	2.1.4. Velar por la capacitación y actualización permanente del cuerpo docente y administrativo en programas de actualización continua.		X	
	2.1.5. Asegurar de manera continua el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas para el manejo de gestión de riesgos.	X		
Objetivo 2.2	Asesorar en el cumplimiento de estándares de calidad para procesos de evaluación interna, acreditación, certificación y del marco regulatorio de la calidad de la educación superior.	Corto	Mediano	Largo
Líneas de Acción	2.2.1. Gestionar permanentemente la implementación de estándar de calidad de acuerdo con los requerimientos de evaluación interna acreditación, y certificación y de las ordenanzas y del marco regulatorio de la calidad de la educación superior.	X		
	2.2.2. Garantizar las evidencias requeridas para el cumplimiento de los estándares de calidad de procesos de evaluación interna, acreditación y certificación y del marco regulatorio de la calidad de la educación superior.	X		
	2.2.3. Constatar mensualmente la aplicación y reportaría de recursos y datos en lo académico, administrativo y de servicio de la IES para el cumplimiento de los estándares de calidad en la educación superior, nacional e internacional.	X		

 UNICARIBE UNIVERSIDAD DEL CARIBE	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	23 DE 31

Eje de Calidad III Evaluación y rendición de cuenta		PLAZOS		
Objetivo 3.1	Evaluar de manera continua el cumplimiento de los procesos y servicios institucionales para mantener la excelencia académica.	Corto	Mediano	Largo
Líneas de Acción	3.1.1. Evaluar anualmente la calidad y rendición de cuenta de la gestión institucional, de las funciones sustantivas, administrativas y de servicios de la IES, a través de la automatización de los procesos para el manejo eficaz y eficiente de recursos, y la toma oportuna de decisiones.			X
	3.1.2. Valorar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en los planes de mejora de evaluación interna, acreditación, certificación y del marco regulatorio de la calidad de la educación superior.			X
	3.1.3. Evaluar anualmente la reducción de riesgo en la infraestructura física, tecnológica y administrativa de la IES.			X
Eje de Calidad IV Seguimiento a los procesos de mejora continua		PLAZOS		
Objetivo 4.1	Garantizar el cumplimiento de los procesos de mejora continua en las áreas sustantivas, administrativas y de apoyo de la institución.	Corto	Mediano	Largo
Líneas de Acción	4.1.1. Garantizar la satisfacción del servicio de las partes interesadas mediante recursos de medición del servicio, quejas e incidencias y procesos en continua renovación.	X		
	4.1.2. Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos académicos, administrativos y de servicios, mediante la planificación, control y seguimiento.	X		
	4.1.3. Elaborar y ejecutar el plan de mejora como resultado de la evaluación interna, acreditación, certificación y del marco regulatorio de la calidad de la educación superior.			X
	4.1.4. Dar seguimiento y monitoreo a las acciones correctivas y preventivas para el manejo de riesgo ante eventos potenciales y sus consecuencias.	X		

8.2 Consolidación de la gestión interna de la calidad


UNICARIBE consolida su cultura de calidad y mejora continua en sus diferentes dependencias, abarcando las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión, conjuntamente con las funciones administrativas y de servicios, a través de la aplicación de sus políticas de calidad, la cual es comunicada e implementada de manera efectiva por las diferentes instancias en los que se desarrolla el sistema interno de gestión de la calidad.

La intencionalidad de la consolidación de la cultura de la calidad en UNICARIBE, se logra a través de la planeación, implementación, evaluación y seguimiento que reflejen como resultado la calidad de sus programas, comprender el objeto evaluado, detectar sus fortalezas y oportunidades de mejoras y accionar con procesos de seguimiento y mejora continua.

La gestión interna de la calidad toma en cuenta en su ejecución, diferentes criterios para su implementación y consolidación como:

a) Gestión de resultados de la Información Documentada

- Actualización de formatos del sistema de información documentada: Cartas, oficios, minutas, actas de consejo, instructivos, planes de acción anuales, memorias anuales, políticas y procedimientos, reglamentos, estatuto, informes, otros.
- Instructivo para la elaboración, control y distribución de la información documentada.
- Instructivo de la plantilla para seguimiento, monitoreo y evaluación de la EQ 2020 UNICARIBE.

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	24 DE 31

- Instructivo para la elaboración de Plan Anual Operativo (POA).
- Reportes e informes sobre los resultados de medición y análisis de evaluaciones internas.
- Informes sobre auditorías realizadas de acuerdo con la información documentada existente y a realizar, tomando como referente las evidencias presentadas en el marco de los estándares de la EQ y el estatuto de la institución.
- Elaboración y/o actualización de políticas, procedimientos y flujogramas de las diferentes dependencias de la institución.
- Elaboración de informes de productividad semestral de las diferentes dependencias de la institución.
- Elaboración del plan de acción anual y cronograma.
- Elaboración de memorias anuales.
- Actualización del Estatuto Orgánico de la Universidad.
- Revisión, actualización y elaboración de Reglamentos.
- Elaboración de los sistemas de: Gestión Ambiental y Social, Sistema de Gestión Académica, Sistema de vinculación de las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión o vinculación con el medio, Sistema Interno de Gestión de la Calidad, entre otros.

b) Sensibilizar, capacitar y actualizar a la comunidad educativa en el SIGC

La Universidad del Caribe sensibiliza y actualiza a la comunidad educativa de los diferentes procesos implementados por la institución de acuerdo con las normativas vigentes y el marco regulatorio de educación superior dominicana.


La rectoría mediante el Consejo Ejecutivo Ampliado presenta las normativas y planes de acción de cada dependencia, para su revisión participativa, que servirá de insumo para la elaboración definitiva del documento.

La universidad capacita a su personal gestor y administrativo en gestión de la calidad, de acuerdo con las normativas vigentes de regulación de la ES dominicana, y de la universidad, así como en la elaboración de las políticas y procedimientos, plan anual operativo, informes y uso de la información documentada.

El Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI), es elaborado cada cuatro (4) años con la participación de actores claves de la institución que representan los diferentes escalafones de la estructura organizacional. Una vez aprobado se presenta a la comunidad académica y se capacita a los diferentes actores de las dependencias sobre cómo elaborar su POA y aplicar los indicadores correspondientes en su proyección anual, los cuales serán utilizados en la evaluación de desempeño.

Los reglamentos vigentes son revisados, actualizados y elaborados de acuerdo con las evidencias del marco regulatorio de la ES y del Estatuto Orgánico de la Universidad, una vez finalizados los documentos son difundidos y conocidos por la comunidad unicaribiana.

La universidad para la difusión de sus normativas u otra documentación utiliza los canales online, como correos electrónicos institucionales, página web y redes sociales, como Instagram y Facebook.

	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	25 DE 31

La capacitación al personal gestor, administrativo y de apoyo conlleva una planificación para los procesos de implementación de mejoras, innovación y transformación, mediante:

1. Organizar espacios sincrónicos presenciales y/o virtuales y asincrónicos para realizar capacitaciones de procesos de evaluación, innovación y transformación de la institución.
2. Presentar presupuesto de las capacitaciones institucionales.
3. Difundir a todos los involucrados, una vez aprobada la capacitación.
4. Dar seguimiento en la asistencia y rendimiento de los participantes.
5. Evaluar la calidad de las capacitaciones una vez finalizadas.
6. Implementar mejoras de acuerdo con los resultados de la evaluación.

Los objetivos en la implementación de las capacitaciones de aseguramiento de la calidad son:


1. Aclarar e informar sobre los protocolos establecidos y aprobados de los diferentes procesos de la institución, para garantizar la seguridad del correcto uso y evitar riesgos, a toda la comunidad educativa.
2. Maximizar la gestión de documentos y procesos administrativos, utilizando las herramientas tecnológicas integrativas y transformadoras, de forma tal, que se optimicen los procesos de monitoreo y supervisión.
3. Disminuir las actividades y reuniones administrativas, académicas y estudiantiles grupales/presenciales. utilizar los sistemas de videoconferencias, llamadas en conferencia, entre otros.

c) Promover y divulgar una cultura de calidad en la comunidad educativa de la IES

La Universidad promueve y divulga una cultura de calidad en la comunidad educativa de la institución, a través de reuniones, capacitaciones, instructivos, manuales, normativas y la filosofía institucional, así como la incorporación de recursos más actualizados y el uso de tecnología de punta en su quehacer diario; otro aspecto relevante es ofrecer seguimiento y mejora continua de los procesos que llevan a cabo las diferentes dependencias de la institución.

Al desarrollar una cultura de la calidad estamos ofreciendo un enfoque integral para mejorar la competitividad, la eficiencia y la flexibilidad de la institución a través de la planificación, organización y comprensión de cada actividad con la participación de todos los individuos de cada nivel.

Al difundir la cultura de la calidad, implica ganarse la confianza de las personas, las cuales deben identificarse con la misión y visión de la universidad, estar de acuerdo con su plan de desarrollo institucional y que se sientan parte fundamental de la toma de decisiones y sobre todo, que estén empoderados de trabajar en dicha empresa, la cual debe proporcionar un clima favorable y con enfoque sistémico, es decir, tomar en cuenta a las personas, pues el personal de manera individual posee emociones y esquemas mentales diferentes al percibir la realidad de acuerdo a sus experiencias y vivencias.

	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	26 DE 31

La cultura de la calidad se logra mediante la planeación, la evaluación y la acción, tomando en cuenta, el liderazgo compartido, la toma de decisiones, la solución de problemas, la asignación de tareas, y respetando los tiempos pautados, actuando en torno a los valores y los principios de la institución.

Los valores que representa a la institución son: Calidad, Ética, Liderazgo, Respeto, Compromiso, Humanismo, Inclusión, Responsabilidad, Equidad, Innovación, Pensamiento Crítico.

d) Potencializar y transformar el uso de la tecnología


La Universidad potencializa y transforma los recursos y herramientas tecnológicos para el manejo eficaz y eficiente de datos en lo académico, administrativo y de servicio. Cuenta con la Dirección de Tecnología, quien depende de la Vicerrectoría Ejecutiva de Transformación Digital, unidad de apoyo a la docencia y procesos administrativos y financieros mediante infraestructuras y plataformas online, como:

- ORACLE Cloud: Aporta toda la infraestructura crítica de la institución, garantizando alta disponibilidad de servicio a nuestra comunidad académica, como:
 - Agilidad: Procesamiento, memoria, almacenamiento, gestionado, aprovisionamiento en minutos.
 - Escalabilidad: Dispone de recursos de manera automática o manual para aumentar las capacidades de las OCI de acuerdo a las cargas esperadas.
 - Control Completo: Administración completa desde una sola consola.
 - Ahorros Predecibles: Pagar por lo que se utiliza minimiza costos en centros de datos

- Banner-SIS: Sistema integral de información de estudiantes (SIS), con la implementación de este robusto sistema Ellucian–Banner se ha dado agilidad, calidad, planeación, portabilidad y madurez a nuestros procesos académicos y administrativos, teniendo información puntal y precisa, de todas las transacciones que devenga la operación diaria dentro de la institución.

Algunas características:

- Inscripción de Asignaturas
- Proyección de Alumno
- Consulta de Balance
- Pagos en línea
- Detalles de sus Horarios
- Record de Notas
- Revisar el Cumplimiento Académico
- Ver Retenciones
- Realizar Solicitudes en Línea (Certificados, Trabajo de Grado y Académicas)


 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	27 DE 31

- Ecosistema de Blackboard: Compuesto por varias soluciones que se integran entre sí para aportar eficiencia en la administración, gestión, toma de decisiones y satisfacción al estudiantes y docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Blackboard Learn Ultra: Ecosistema de enseñanza-aprendizaje en línea que permite la continuidad del aprendizaje a través de la entrega de experiencias de aprendizaje sencillas y poderosas. Cuenta con una interfaz moderna, intuitiva y responsiva que funciona en cualquier dispositivo y va más allá de un Sistema de Gestión del aprendizaje (LMS) Tradicional.
- Blackboard Collaborate Ultra: Solución de aprendizaje colaborativo en línea creada para entregar opciones de aprendizaje motivadoras, personalizadas y flexibles. Va más allá de una herramienta de conferencia web, pues satisface las necesidades educativas de estudiantes y docentes.
- Analytics for Learn: Conjunto de componentes que extraen datos de Blackboard Learn, los transforman y los reúnen en un marco de trabajo de análisis donde se combinan con datos del sistema SIS (Banner) de la institución. El marco tecnológico de la función de análisis es independiente del sistema Learn. Aportan un contexto para la toma de decisiones basadas en información que mejoren los resultados de todos, desde directores institucionales hasta alumnos.
- SAP-ERP: Se implementa SAP Buisness One, logrando mayor eficacia de las operaciones mediante la integración perfecta de toda la empresa a través de finanzas, ventas, clientes y operaciones, eliminando así las entradas de datos redundantes y los errores.
- SSO-Autenticación Única: Correo, Banner, Blackboard, WIFI y demás aplicaciones, Desarrolladas in situ.

e) Instrumentos del Sistema Interno de Gestión de la Calidad (SIGC)

EL SIGC cuenta con diferentes instrumentos, como son los instructivos y plantillas para la elaboración de informes, políticas, procedimientos, POA, memorias, guías y nomenclaturas estandarizadas, como:

- a) Instructivo: elaboración, control y distribución de la información documentada
- b) Instructivo de la plantilla del plan operativo anual UNICARIBE 2020
- c) Instructivo: plantilla para seguimiento, monitoreo y evaluación de la EQ 2021-2025 UNICARIBE
- d) Instructivo para la plantilla para la recolección de memoria institucional
- e) Plantilla para la recolección de memoria institucional
- f) Plantilla de manual, plantilla de instructivos, de políticas y procedimientos, de políticas, de procedimientos, de informes, planes de acción, otros.
- g) Plantillas de minutas, oficios, cartas.
- h) Plantillas de descripción de puestos.
- i) Plantilla del informe de productividad mensual
- j) Matriz de seguimiento, monitoreo y evaluación del plan de la EQ.
- k) Otros

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	28 DE 31

8.3 Evaluación y rendición de cuentas

La DAAC utiliza como mecanismo de control para la evaluación y mejora continua una matriz de cumplimiento que incorpora el logro de los indicadores, responsables, tiempos de cumplimientos, y compromisos, con la intencionalidad de generar acciones y asesoramiento que permitan identificar necesidades y prioridades para proponer planes de mejora continua que aseguren la calidad institucional y del proyecto educativo, así como represente una rendición de cuentas de las acciones realizadas anualmente.

A su vez, la DAAC presenta anualmente una encuesta que refleja el nivel de conocimiento, consistencia, coherencia y pertinencia de la filosofía institucional, programas de las carreras, proceso enseñanza y aprendizaje, nivel de satisfacción con la institución, entre otros criterios de evaluación, la cual es distribuida al personal docente y administrativos, así como a los estudiantes.


Otros procesos de evaluación de la institución son los regulados por organismos externos, ya sean nacionales e internacionales, como el proceso de la evaluación quinquenal realizada cada cinco años por el MESCYT, se revisan en conjunto las diferentes dimensiones, componentes, criterios, estándares, indicadores y evidencias, para constatar nuestro posicionamiento de logro, y responder con procesos de mejora continua con una duración de tres (3) años, en aquellas áreas que es necesario cumplir; así como los procesos de acreditación y certificación internacionales que requiere del cumplimiento de sus requerimiento para el logro de estos.

La Universidad en sus diferentes vicerrectorías, como son la académica, de investigación y extensión, y transformación digital, posee mecanismos de rendición de cuenta y de medición de logros, para el cumplimiento efectivo de la filosofía institucional y el plan estratégico de desarrollo institucional, mediante:

- La evaluación permanente de la calidad de las diferentes dependencias: Institucional, de las funciones sustantivas, administrativas y de servicios.
- Asesoramiento y seguimiento de la DAAC en el cumplimiento de estándares de calidad en la institución, así como para los procesos de autoevaluación, acreditación y certificación de la IES.
- Promover la rendición de cuentas semestral y anual, a través de diferentes instrumentos, como: Informe de Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA), y la Memorias por dependencias o departamentos de la institución.

8.4 Control y seguimiento de mejora continua

Realización de acciones conducentes al cumplimiento de los principales objetivos de la evaluación como apoyar el fortalecimiento institucional, apoyar la toma de decisiones, la rendición de cuentas, el ofrecimiento de respuestas a las necesidades de la sociedad y al planeamiento de acciones futuras, a través de:

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	29 DE 31


- Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos académicos, administrativos y de servicios, mediante la planificación, control y seguimiento.
- Elaborar y ejecutar el plan de mejora como resultado de la autoevaluación o evaluación continua.
- Dar seguimiento y monitoreo a la implementación del plan de mejora de los programas y planes operativos en las distintas dependencias de la IES.

8.5 Reducción de riesgos

La Ley 147-02 sobre la Gestión de Riesgo contempla en su Art.2 la política de gestión de riesgos, Art. 5 el sistema nacional de prevención, mitigación y respuesta ante desastres, Art. 7 se refiere a las funciones del sistema nacional de prevención, mitigación y respuestas ante desastres. Esta Ley 147-02, hace referencia al compromiso de las entidades públicas y privadas de reducir los riesgos y de disponer de unidades y departamentos necesarios para su aplicación mediante el Decreto 932-03. A su vez, la Constitución de la República Dominicana, establece la temática sobre el Plan Nacional de Reducción de Riesgo de Desastre (2017-2030), y el Marco de Sendai para la Reducción de Riesgo de Desastres 2015-2030.

La universidad como entidad privada que realiza actividades de producción de información, investigación científica y desarrollo tecnológico, cuenta con mecanismos para identificar, evaluar y establecer acciones para la mitigación o reducción de riesgos, referidos en el documento “Sistema de Gestión Ambiental y Social UNICARIBE”, en el cual se hace referencia sobre el proyecto de “**Actualización Plan de Respuesta de Emergencia y/o Desastre UNICARIBE**”, con financiamiento de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y el Research Triangle Institute (RTI), para el desarrollo y la sostenibilidad universitaria en la prevención y respuesta a las emergencias y desastres, y con el Proyecto: “**UNICARIBE más segura Sostenible y Resiliente**” priorizando la seguridad del recinto universitario, así como, permite la actualización de las variables del riesgo a las que está expuesta esta institución de educación superior para así lograr una herramienta reforzada y consolidada para la reducción del riesgo de desastres de la comunidad universitaria de UNICARIBE.

El plan de respuesta a situaciones de emergencia y/o desastre, plantea la necesidad de contar con herramientas que permitan gestionar de manera adecuada los riesgos para proteger la vida, los bienes y el bienestar de la población en general, mediante la aplicación de políticas integrales, eficientes y efectivas

 UNICARIBE <small>UNIVERSIDAD DEL CARIBE</small>	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	30 DE 31


en materia de desastres, que involucren la participación activa de la comunidad educativa, no solo en la preparación operativa para la atención de emergencias, sino la reducción de riesgos impulsada desde una perspectiva de planificación para el desarrollo sostenible.

La universidad con este plan de respuesta a situaciones de emergencia y/o desastres, tiene como propósito el mejoramiento de los procedimientos de respuestas en caso de emergencia o amenaza dentro de las instalaciones de la Universidad del Caribe, así como, establecer protocolos de actuación que indiquen las acciones a seguir para el control de forma oportuna y segura, con el menor daño posible, ante las diferentes situaciones de riesgo de las instalaciones y de la comunidad universitaria, el cual refiere los pasos a seguir antes, durante y después de un evento de emergencia y/o desastres.

A su vez, el Plan de Campaña UNICARIBE Sostenible y Resiliente, incorpora la inclusión de la asignatura Medio Ambiente y Gestión de Riesgo (DHS-155), actividades de proyección social y sostenibilidad ambiental, líneas de investigación sobre Medio Ambiente: Protección Ambiental, Racionalidad en el uso de recursos Naturales, Legislación sobre protección ambiental y Gestión de riesgos. Ha realizado II Ronda de Investigación-UNICARIBE, con el título “La Educación Superior en el marco de los objetivos de Desarrollo Sostenible”, ha impartido diplomados, como “Sostenibilidad e Inclusión Social”, entre otras acciones. Este Plan cuenta con una matriz de planificación que contextualiza sus metas, indicadores y responsables por cada línea de acción definida en la guía, seguimiento y monitoreo de ejecución. Comprende 4 prioridades y 10 esenciales

8.6 Satisfacción al servicio del cliente

- Garantizar la satisfacción del servicio del cliente, mediante recursos de medición del servicio, quejas e incidencias.
- Aplicar procesos de mejoras de acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas de servicio excepcional.
- Garantizar la satisfacción del servicio del cliente, mediante capacitaciones, recursos de medición del servicio, quejas e incidencias.
- Aplicar procesos de mejoras de acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas de servicio excepcional.

 UNICARIBE UNIVERSIDAD DEL CARIBE	NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	CÓDIGO	PGICI--UNICARIBE-001	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	02	PÁGINA	31 DE 31

IX. ANEXOS

Diferentes instrumentos de medición, utilizados en UNICARIBE:



Analytics All Web Site
Data Resumen de la evaluación docente



Instrumento



InstrumentoEvDoc



FormularioEv.Docent



Formulario de
Estudiante_DACI_Evaluación del Desem

X. HISTORIAL DE CAMBIOS

NO. VERSIÓN	FECHA DD/MM/AA	CAMBIOS REALIZADOS	NO. DE SOLICITUD	RESPONSABLE
01	30-07-2021	Actualización del documento	1	Directora de Aseguramiento de Calidad
02	10-04-2024	Actualización del documento: Cambio del nombre del documento. Cambio del nombre de la Dirección	2	Directora Acreditación y Calidad Institucional