# Modelo de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo

Institucional y de programas académicos de pregrado

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMFENALCO SANTANDER

**2020** 



# Contenido

PRESENTACIÓN	3
CONTEXTO NORMATIVO	4
POLÍTICA INSTITUCIONAL	5
SÍNTESIS DE LA AUTOEVALUACIÓN, LA AUTORREGULACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO	
La autoevaluación en la UNC	
La autorregulación en la UNC	7
El mejoramiento continuo en la UNC	7
Organización institucional para la autoevaluación	8
EL MODELO DE AUTOEVALUACIÓN, AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	g
Principios orientadores del modelo	g
Elementos de evaluación de la calidad	11
En el caso de la autoevaluación institucional	13
En el caso de la autoevaluación de programas académicos	14
Actores del modelo	15
Fuentes de información e instrumentos de recolección	16
Juicios de valoración y grados de cumplimiento	17
Análisis de los resultados: fortalezas y oportunidades de mejora	19
Acciones de mejoramiento	19
Del informe de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo	19
Estructura del modelo de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo	20
Sinergia del modelo de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo con la plinstitucional y el sistema de aseguramiento de la calidad	
Fases en la anlicación del modelo	22





# MODELO DE AUTOEVALUACIÓN, AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

## **PRESENTACIÓN**

Este modelo se ha diseñado con el fin de orientar los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo de la Fundación Universitaria Comfenalco Santander; se pretende dar respuesta a las inquietudes primarias del proceso, enmarcando los lineamientos generales que justifican e impulsan la cultura de la calidad, entendida como una búsqueda permanente de la pertinencia social y la excelencia en la formación del ser humano.

La autoevaluación, la autorregulación y el mejoramiento continuo son considerados elementos fundamentales dentro del aseguramiento de la calidad institucional, por lo que este modelo establece el compromiso de la UNC frente al fomento de la calidad en las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, cumpliendo los propósitos que plantea su misión y considerando su identidad, tipología y contexto regional.

Este documento se organiza en cuatro apartados: contexto normativo, política institucional, síntesis de la autoevaluación, la autorregulación y el mejoramiento continuo en la UNC, modelo de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo.

Este documento se actualizará permanentemente según las orientaciones institucionales que se consideren al respecto.





#### **CONTEXTO NORMATIVO**

Las universidades se encuentran inmersas en el reto permanente de examinarse, autoevaluarse y autorregularse, con el fin de revisar si se está cumpliendo lo declarado en su Proyecto Educativo Institucional y las promesas de valor de cada programa académico, o si por el contrario es necesario hacer ajustes de acuerdo con la diversidad y complejidad del contexto particular.

Las instituciones de educación superior se sustentan en el marco de la Constitución Política de Colombia, que establece en el artículo 67 la educación superior como un servicio público con función social y reconocen toda la reglamentación propia del sistema de educación superior en Colombia, así como aquellos decretos reglamentarios que regulan los procesos de autoevaluación.

El contexto normativo base del presente modelo es el siguiente:

- Ley 30 de 1992: en la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, artículos 53, 54 y 55 y se crea el Sistema Nacional de Acreditación.
- Ley 115 de 1994: por la cual se expide la Ley General de Educación.
- Ley 1188 de 2008: en la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior.
- Decreto 2904 de 1994: que reglamenta los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992.
- Decreto 1295 de 2010: que reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.
- Decreto 1075 de 2015: Decreto Único Reglamentario del sector educación.
- Decreto 1330 de 2019: que sustituye el capítulo 2 (registro calificado de programas académicos de educación superior) y se suprime el capítulo 7 (acreditación de calidad) del título 3 de la parte 5 del libro 2 del decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del sector educación
- Acuerdo CESU 02 de 2020: por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad.

Igualmente, las instituciones de educación superior se apoyan en el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior y en los sistemas de información como SNIES, MIDE, SPADIES, OLE, SABER PRO; entre otros; con el fin de fortalecer la cultura de la calidad que soporta las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, cuyos avances se evalúan permanentemente y son evidencia en los procesos de renovación de las condiciones de calidad del registro calificado.



# **POLÍTICA INSTITUCIONAL**

La UNC entiende el mejoramiento continuo y la autorregulación como un sistema que se encarga de revisar, contrastar y valorar el impacto que ha tenido la Institución y sus programas académicos en el medio, consistente en el cumplimiento de sus funciones sustantivas, los propósitos consagrados en su proyecto educativo, la aplicación de los principios regentes de su quehacer académico, los procesos administrativos asociados para el desarrollo de su misión, la pertinencia del currículo frente a las necesidades de su entorno y los logros que dan valor a su oferta académica.

El sistema propuesto es descriptivo, cualitativo, cuantitativo y permanente; se gestiona de manera transversal desde el área de calidad utilizando como principal herramienta la autoevaluación, siendo sus resultados parte integral de los planes estratégicos y operativos de la Institución y proporcionando insumos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación del sistema interno de aseguramiento de la calidad. Teniendo en cuenta la identidad, la misión y las particularidades de la UNC, las acciones que orientan el cumplimiento de la política son las siguientes:

- Promover una dinámica permanente de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo en la comunidad educativa.
- Reflexionar permanentemente sobre la propuesta pedagógica y formativa de la Institución para responder a las necesidades que demandan el ser humano y la sociedad actual.
- Propiciar un diálogo abierto y constante con la comunidad educativa, así como con la sociedad y el entorno que ayude en la evolución positiva de la Institución.
- Integrar al quehacer académico y administrativo la cultura de la calidad con el fin de impulsar las acciones encaminadas al mejoramiento continuo.
- Apoyar los procesos de planeación estratégica y operativa de la Institución con el fin de garantizar la trazabilidad de los planes de mejoramiento.
- Fomentar la sistematización de la información con el fin de favorecer la eficacia del modelo y el relacionamiento con el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior.



 Velar por el registro de la evolución en la gestión de las funciones sustantivas y de bienestar institucional conforme a lo establecido en los órganos de gestión y participación.

# SÍNTESIS DE LA AUTOEVALUACIÓN, LA AUTORREGULACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA UNC

En la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMFENALCO SANTANDER – UNC, reconocemos la tradición en calidad de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, nuestra fundadora. Este precedente nos inspira, por lo que entendemos la importancia de la reflexión permanente del quehacer administrativo y académico, realizada de manera responsable y voluntaria, como componente fundamental para la excelencia de la Institución.

En este sentido, la UNC ha definido un modelo, guiado por los referentes del Consejo Nacional de Acreditación – CNA, de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo transversal para las labores administrativas, formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión; contribuyendo en la implementación de la cultura de la calidad que se evidencia en un sistema interno de gestión que está direccionado desde el área de calidad.

#### La autoevaluación en la UNC

Para la Fundación Universitaria Comfenalco Santander la autoevaluación es la herramienta principal para determinar los avances generados a partir de los procesos educativos que desarrolla, en el contexto propio de su identidad, misión y particularidades.

En consecuencia, los procesos de autoevaluación se realizan de manera periódica y articulada con el plan de acciones bienal establecido en los estatutos institucionales, constituyéndose en parte integral de los planes estratégicos y operativos y aportando sus resultados para el mejoramiento continuo de la calidad de la gestión administrativa y académica.

Considerando lo anterior, la UNC propicia espacios para validar la apreciación de la comunidad de profesores, estudiantes, administrativos, egresados y sector externo respecto de los factores de calidad, cuyos mecanismos se fundamentan en evidencias de percepción cualitativas y cuantitativas; así mismo, genera los instrumentos para enriquecer el sistema de información con fuentes numéricas y documentales que apoyen



el compromiso expresado en la filosofía institucional y de los programas académicos con la materialización del Proyecto Educativo Institucional.

# La autorregulación en la UNC

Dentro de esta filosofía, la autorregulación es como el proceso que permite a la Institución entender su desempeño, expresado en fortalezas y oportunidades de mejora, demostrando su capacidad para reorientar las estrategias de las labores administrativas, formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión; en función de los resultados obtenidos.

Así mismo, la autorregulación está relacionada con el aprendizaje y el crecimiento propio de la Institución, lo que significa crear espacios para la reflexión y el pensamiento crítico de la realidad institucional que permitan un análisis persistente respecto del cumplimiento de los postulados de la misión relacionados con la gestión administrativa, la formación, la investigación, la proyección social, el desarrollo humano y el aprendizaje integral.

De manera complementaria, constituyen mecanismos de autorregulación los procesos académicos que son fuente para la gestión curricular como aquellos relacionados con los resultados de aprendizaje de los programas académicos, los análisis de valor de las pruebas nacionales, los resultados de articulación con la comunidad y el entorno, los productos de investigación, las evaluaciones de desempeño de los egresados, los programas para la permanencia, retención y graduación exitosa, los procesos administrativos y de planeación; entre otros, gestionados en las diferentes instancias de gobierno y participación, cuya observancia permite retroalimentar el Proyecto Educativo Institucional y los Proyectos Educativos de Programa.

## El mejoramiento continuo en la UNC

Finalmente, la UNC culmina su ciclo de calidad con el plan de mejoramiento, que es la evidencia concluyente de los hallazgos realizados en los procesos de autoevaluación y autorregulación; este documento establece las acciones que la Institución ha priorizado en el fortalecimiento de sus factores de calidad, los recursos que se requerirán, la fechas previstas y los responsables; por ende, es una herramienta fundamental en la mejora continua de las labores administrativas, formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión. De forma simultánea, el plan de mejoramiento también se constituye en un producto de entrada para la fase inicial del siguiente ciclo de autoevaluación y autorregulación, pues permite un análisis GAP o de brechas conforme la realidad institucional, que se complementa con las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad.



Dentro de esta filosofía, es oportuno mencionar que el plan de mejoramiento se alinea con los recursos financieros, humanos y técnicos de cada proceso estratégico, misional o de apoyo, esto permite que sus acciones sean priorizadas en los respectivos planes de trabajo y en comités de gestión y participación.

Como se expresó inicialmente, la autoevaluación, la autorregulación y el mejoramiento continuo se lideran desde el área de calidad, de manera que los planes de mejoramiento resultantes son parte integral de los planes de trabajo asociados a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo definidos en el marco del sistema interno de gestión de la calidad, cuyo informe de gestión se integra a las perspectivas de gestión del Plan de Desarrollo Institucional.

## Organización institucional para la autoevaluación

La FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMFENALCO SANTANDER ha definido la organización de un comité general de autoevaluación que tiene como propósito apoyar las acciones que estén encaminadas al cumplimiento de la política para la autoevaluación, la autorregulación y el mejoramiento continuo. Este comité está conformado así:

- El rector o su delegado
- Un representante del área administrativa
- Un representante del área académica
- Un representante de bienestar institucional
- Un representante de investigaciones
- Un representante de proyección social
- Un representante de los egresados
- Un representante de los estudiantes
- Un representante de los docentes

Las funciones de este comité son las siguientes:

- Asesorar a la Institución en las estrategias que permitan el cumplimiento de la política relacionada con autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo.
- Apoyar a la Institución en la promoción y divulgación respecto de la importancia de los procesos referidos en este modelo con el fin de sensibilizar a la comunidad educativa.
- Asistir a la Institución en el monitoreo de los procesos referidos en este modelo.



- Observar el cumplimiento de los cronogramas establecidos para la aplicación del modelo.
- Recomendar a la Institución, si estima conveniente, iniciar procesos de autoevaluación con fines de acreditación institucional o de programa académico.

# EL MODELO DE AUTOEVALUACIÓN, AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

El modelo de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMFENALCO SANTANDER establece el marco general de actuación respecto de los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo, este se constituye en el lineamiento institucional que estimula la consolidación de una cultura de calidad institucional y de programas académicos.

## Principios orientadores del modelo

El modelo establece orientar este proceso teniendo en cuenta los principios rectores de la alta calidad asociados al modelo de acreditación en alta calidad del Consejo Nacional de Educación Superior – CESU (2020)<sup>1</sup>, los cuales se citan a continuación:

- a) Idoneidad: es la capacidad y cualificación que tiene la institución o el programa académico para implementar la misión institucional en el proyecto educativo institucional y en el proyecto educativo del programa académico, o los que hagan sus veces, y para prestar a la comunidad un servicio de alta calidad.
- b) Universalidad: es la cualidad de la educación como práctica que se soporta en el conocimiento históricamente acumulado en los múltiples ámbitos en los cuales se realizan las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.
- c) Coherencia: es el grado de correlación efectiva entre lo que la institución y el programa académico declaran en su misión, en el proyecto educativo institucional y en el proyecto educativo del programa académico, o los que hagan sus veces, y lo que efectivamente realizan, de acuerdo con su identidad, misión y tipología.
- d) Pertinencia: es la actuación congruente, conveniente, coherente y adecuada a las condiciones y demandas sociales, culturales y ambientales del contexto en el que las instituciones y los programas académicos desarrollan sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.
- e) Integridad: es el cumplimiento de la promesa de valor de la función social de la educación superior establecida en la misión institucional, el proyecto educativo

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Acuerdo 02 de 2020, Consejo Nacional de Educación Superior - CESU



1

- institucional y en el proyecto educativo del programa, o los que hagan sus veces, para desarrollar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, de manera que se posibilite el desarrollo humano desde una perspectiva ética.
- f) Objetividad: es la cualidad de las decisiones y actuaciones que, basadas en razones cualitativas y cuantitativas y sustentadas en evidencias precisas e imparciales, dan sustento a los juicios sobre la alta calidad de los programas académicos y de la institución que profieren los actores que componen el Sistema Nacional de Acreditación.
- g) Transparencia: es la disposición de los actores del Sistema Nacional de Acreditación a hacer públicos, de forma oportuna, veraz y válida, los resultados de la operación y gestión de sus funciones, mediante la rendición de cuentas y el acceso a la información.
- h) Accesibilidad: es la dimensión del derecho individual a la educación que permite ingresar al sistema educativo en condiciones de igualdad.
- i) Diversidad: es el reconocimiento de las particularidades diferenciadoras y únicas de la institución y del programa académico, frente a sus pares de referencia, y que enriquecen el sistema de educación superior sin afectar la calidad y la alta calidad.
- j) Inclusión: es la capacidad de garantizar el derecho a una educación universal que se adapte a las necesidades de la comunidad académica, eliminando las barreras que limitan el proceso formativo o el desarrollo de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, en coherencia con su naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología.
- k) Equidad: es el criterio utilizado para valorar, atribuir y distribuir los derechos y obligaciones de los actores del Sistema Nacional de Acreditación, teniendo en cuenta las diferencias y necesidades de cada uno de los actores en función de sus méritos.
- I) Adaptabilidad: es la capacidad de los actores del Sistema Nacional de Acreditación de responder a las dinámicas cambiantes del entorno y de asegurar que se han adoptado las medidas que garanticen el aprendizaje de los estudiantes, atendiendo sus diversidades y necesidades.
- m) Innovación: es la capacidad de la institución para introducir cambios sustantivos a sus procesos que generen valor agregado para atender las exigencias cambiantes del desempeño laboral, las características demográficas y del proceso formativo de los estudiantes, los cambios tecnológicos y las condiciones de financiación.
- n) Sinergia: es la capacidad de actuar con otras instituciones con el fin de enriquecer la misión institucional e impactar los requerimientos formativos, académicos, científicos, culturales y de extensión en un contexto altamente cambiante.



- es la medida que demuestra la correspondencia de las actividades necesarias en la gestión institucional, por medio de la eficiencia y la eficacia para el cumplimiento de la misión institucional.
- p) Responsabilidad: es el compromiso de los actores del Sistema Nacional de Acreditación con el cumplimiento de sus funciones y competencias, en el marco de la Constitución, la Ley y las normas relativas a la alta calidad, promoviendo el valor compartido de la educación superior en la sociedad.
- q) Sostenibilidad: es la capacidad de la institución y de sus programas académicos para prever y garantizar la alta calidad, mediante actividades y acciones encaminadas al cumplimiento a largo plazo de su misión institucional, del proyecto educativo institucional y del proyecto educativo del programa académico, o los que hagan sus veces.

Simultáneamente, también son orientadores del modelo los principios institucionales que impulsan el horizonte institucional enmarcado en el Proyecto Educativo Institucional como son: la equidad, el emprendimiento, la responsabilidad social, el desarrollo sustentable, el ser comunitario, el desarrollo humano, la excelencia y la creatividad e innovación; motivando a las diferentes áreas administrativas y académicas a mantenerlos presentes como faros ontológicos de la UNC.

#### Elementos de evaluación de la calidad

Guiados por estos principios, y tomando como base los lineamientos establecidos en el acuerdo 02 de 2020 del CESU, la UNC orienta sus procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo a partir de factores y características que se evalúan para determinar el grado de calidad alcanzado; lo que permite tener una apreciación global respecto de las fuentes de información consultadas a nivel institucional y de programa académico.





Figura 1. Elementos de evaluación de la calidad



Fuente: UNC, 2020

Como resultado de este proceso de contraste, se hace una valoración del cumplimiento global de cada uno de los factores; este proceso está guiado por una ponderación que considera la identidad, la misión, la tipología y el contexto institucional de la UNC y que permite otorgar una calificación cuantitativa de cada factor evaluado y generar las reflexiones cualitativas respecto de los avances y oportunidades de mejora.

La ponderación cuantitativa de los factores responde a la identidad, la misión, la tipología y el contexto institucional de la UNC, entendiendo que la Institución es autónoma, privada, sin ánimo de lucro, con libertad académica, organizada por voluntad expresa de su fundador, con personería jurídica concedida mediante Resolución N° 8562 del 27 de septiembre de 2010 proferida por el Ministerio de Educación Nacional; identificable con el sello de Comfenalco Santander en cuanto a los parámetros de equidad y enfoque social, encaminada a generar vínculos con el sector externo representado en el Estado, el sector productivo y la sociedad civil; esto se evidencia a partir de la gestión organizacional, la filosofía institucional y el desarrollo de las funciones sustantivas.

A continuación, se presentan los factores y características que son evaluados y su correspondiente ponderación:



# En el caso de la autoevaluación institucional

Tabla 1. Factores y características del proceso de autoevaluación institucional

Factores y características	Ponderación
1. Identidad institucional: 1. Coherencia y pertinencia de la misión (4%), 2. Orientaciones y estrategias del PEI (3%), 3. Formación integral y construcción de la identidad (3%)	10%
2. Gobierno institucional y transparencia: 4. Buen gobierno y máximo órgano de gobierno (4%), 5. Relación con grupos de interés (3%), 6. Rendición de cuentas (3%)	10%
3. Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional: 7. Administración y gestión (2%), 8. Procesos de comunicación (2%), 9. Capacidad de gestión (2%), 10. Recursos de apoyo académico (2%), 11. Infraestructura física y tecnológica (1%), 12. Recursos y gestión financiera (1%)	10%
4. Mejoramiento continuo y autorregulación: 13. Cultura de la autoevaluación (3%), 14. Procesos de autorregulación (3%), 15. Sistema de aseguramiento de la calidad (2%), 16. Evaluación de las directivas, profesores y personal administrativo (2%)	10%
5. Estructura y procesos académicos: 17. Componentes formativos (3%), 18. Componentes pedagógicos y de evaluación (3%), 19. Componentes de interacción y relevancia social (2%), 20. Proceso de creación, modificación y ampliación de programas académicos (2%)	10%
6. Aportes de la investigación, innovación, desarrollo tecnológico y creación al entorno: 21. Formación para la investigación, creación e innovación (5%), 22. Investigación, desarrollo tecnológico, innovación y creación (5%)	10%
7. Impacto social: 23. Institución y entorno (5%), 24. Impacto cultural y artístico (5%)	10%
8. Visibilidad nacional e internacional: 25. Inserción de la institución en contextos académicos nacionales e internacionales (5%), 26. Relaciones externas de profesores y estudiantes (5%)	5%
9. Bienestar institucional: 27. Estructura y funcionamiento de bienestar institucional (10%)	10%
10. Comunidad de profesores: 28. Derechos y deberes de los profesores (1%), 29. Planta profesoral (1%), 30. Trayectoria profesoral (1%), 31. Desarrollo profesoral (1%), 32. Interacción académica de los profesores (1%)	5%
11. Comunidad de estudiantes: 33. Derechos y deberes de los estudiantes (1%), 34. Admisión y permanencia de estudiantes (1%), 35. Estímulos y apoyos para los estudiantes (3%)	5%
12. Comunidad de egresados: 36. Seguimiento a egresados (3%), 37. Egresados y programa académico (1%), 38. Relación de los egresados con la institución (1%)	5%





# En el caso de la autoevaluación de programas académicos

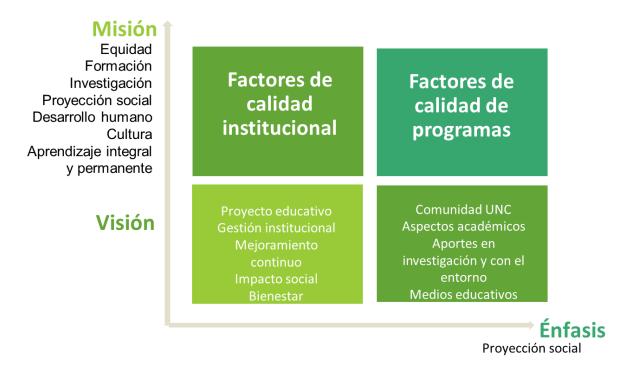
Tabla 2. Factores y características del proceso de autoevaluación de programas académicos

Factores	Ponderación
1. Proyecto educativo del programa e identidad institucional: 1. Proyecto educativo del programa (5%), 2. Relevancia académica y pertinencia social del programa académico (5%)	10%
2. Estudiantes: 3. Participación en actividades de formación integral (1%), 4. Orientación y seguimiento a estudiantes (1%), 5. Capacidad de trabajo autónomo (1%), 6. Reglamento estudiantil y política académica (1%), 7. Estímulos y apoyos para estudiantes (1%)	5%
3. Profesores: 8. Selección, vinculación y permanencia (1%), 9. Estatuto profesoral (1%), 10. Número, dedicación, nivel de formación y experiencia (1%), 11. Desarrollo profesoral (2%), 12. Estímulos a la trayectoria profesoral (1%), 13. Producción, pertinencia, utilización e impacto de material docente (1%), 14. Remuneración por méritos (1%), 15. Evaluación de profesores (2%)	10%
4. Egresados: 16. Seguimiento de los egresados (3%), 17. Impacto de los egresados en el medio social y académico (2%)	5%
5. Aspectos académicos y resultados de aprendizaje: 18. Integralidad de los aspectos curriculares (1%), 19. Flexibilidad de los aspectos curriculares (1%), 20. Interdisciplinariedad (1%), 21. Estrategias pedagógicas (1%), 22. Sistemas de evaluación de estudiantes (1%), 23. Resultados de aprendizaje (1%), 24. Competencias (1%), 25. Evaluación y autorregulación del programa académico (1%), 26. Vinculación e interacción social (2%)	10%
6. Permanencia y graduación: 27. Políticas, estrategias y estructura para la permanencia y la graduación (3%), 28. Caracterización de estudiantes y sistema de alertas tempranas, (3%) 29. Ajustes a los aspectos curriculares (2%), 30. Mecanismos de selección (2%)	10%
7. Interacción con el entorno nacional e internacional: 31. Inserción del programa en contextos académicos nacionales e internacionales (2%), 32. Relaciones externas de profesores y estudiantes (1%), 33. Habilidades comunicativas en una segunda lengua (2%)	5%
8. Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al programa académico: 34. Formación para la investigación, el desarrollo tecnológico, la innovación y la creación (5%), 35. Compromiso con la investigación, el desarrollo tecnológico, la innovación y la creación (5%)	10%
9. Bienestar institucional: 36. Programas y servicios (3%), 37. Participación y seguimiento (2%)	5%
10. Medios educativos y ambientes de aprendizaje: 38. Estrategias y recursos de apoyo a profesores (3%), 39. Estrategias y recursos de apoyo a estudiantes (3%), 40. Recursos bibliográficos y de información (4%)	10%
11. Organización, administración y financiación del programa académico: 41. Organización y administración (2%), 42. Dirección y gestión (2%), 43. Sistemas de comunicación e información (2%), 44. Estudiantes y capacidad institucional (1%), 45. Financiación del programa académico (1%), 46. Aseguramiento de la alta calidad y mejora continua (2%)	10%
12. Recursos físicos y tecnológicos: 47. Recursos de infraestructura física y tecnológica (5%), 48. Recursos informáticos y de comunicación (5%)	10%



En consecuencia, los aspectos claves para evaluar los avances e impactos están enunciados en su filosofía institucional, la cual permea los procesos académicos y administrativos y cuya misión y política de calidad son orientadores para ser consecuentes con el compromiso de una formación integral que favorezca el desarrollo humano, la cultura y el aprendizaje permanente, aportando a partir de la docencia, la investigación y la proyección social al desarrollo social y empresarial de la región.

Figura 2. Alineación de la filosofía institucional y los elementos de evaluación de la calidad



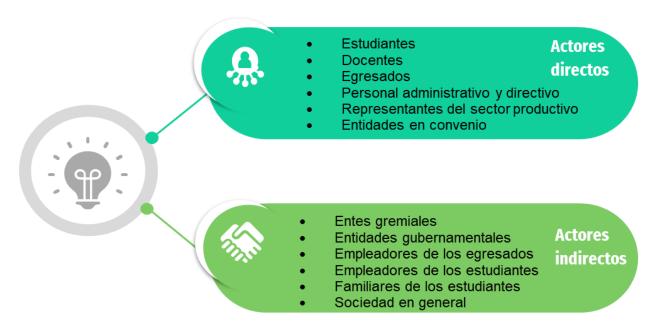
Fuente: UNC, 2020

#### Actores del modelo

La institución considera que en este proceso de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo es importante la participación de todos los grupos de interés para que sus resultados aporten una mirada íntegra e integral respecto de las condiciones de calidad, por lo cual, se ha establecido que existen dos tipos de actores dentro del proceso: los actores directos y los actores indirectos. En el caso de los actores directos, éstos los constituyen todos los integrantes de la comunidad educativa que desempeñan roles protagónicos frente a los procesos misionales; en el caso de los indirectos, son entidades o figuras que pertenecen a los grupos de interés y que, aunque su relación con la Institución no sea constante ni explicita, sus percepciones pueden ser valiosas para evaluar el impacto y la pertinencia de la Institución.



Figura 3. Actores del modelo de autoevaluación



Fuente: UNC, 2020

Es importante mencionar que la UNC se preocupa por sensibilizar a los actores del modelo con el fin de propiciar participaciones significativas, por ello realiza divulgación por diferentes medios como página web, redes sociales, correos institucionales, entre otros canales de comunicación, de los avances en la implementación del modelo de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo.

#### Fuentes de información e instrumentos de recolección

Dentro del modelo se distinguen fuentes de información numéricas, documentales o de opinión, las cuales pueden provenir de actores directos o indirectos; la evaluación de los factores y características puede resultar de una o diversas fuentes cuya información se sistematiza por medio de los instrumentos de recolección, los cuales permiten un ordenamiento metodológico de la información cualitativa y cuantitativa de los datos suministrados.

A continuación, se explican las fuentes de información:

 Numéricas: son todos aquellos datos que se expresan en estadísticas, porcentajes, indicadores u otra unidad de medida numérica que son representativos de la calidad a nivel institucional o de programa académico.



- Documentales: corresponde a los documentos que soportan la evolución de la gestión institucional, administrativa y académica, y que representan el compromiso tanto de la Institución como del programa académico respecto de su propuesta de valor y lo expresado en el Proyecto Educativo Institucional.
- De opinión: constituye la apreciación y percepción de los actores directos o indirectos respecto de los avances en las condiciones de calidad institucionales y de programa académico.

Como se ha explicado, los instrumentos nos permiten recolectar la información de las diversas fuentes, los cuales no son excluyentes y pueden utilizarse indistintamente tanto a nivel institucional como de programa académico; sin embargo, sí es imperativo que todos los instrumentos aplicados tengan confiabilidad y validez, por lo que durante su aplicación se debe expresar claramente el periodo, el propósito y el usuario participante. Algunos instrumentos utilizados son:

- Encuesta: técnica que permite la recolección de datos a una muestra representativa de los actores mediante el uso de cuestionario estructurado.
- Entrevista: son diálogos estructurados que se desarrollan entre la institución y los actores del proceso, de manera individual.
- Grupo focal: técnica que permite la discusión grupal de uno o varios aspectos con los actores definidos según la temática a tratar. Requiere dejar registro del proceso de discusión con el fin de sistematizar esta información.
- Observación: técnica que incluye la verificación, sin intervención, de aspectos que están claramente señalados en un plan, matriz o lista de chequeo con los respectivos criterios para el análisis de la información. El observador debe registrar la evidencia del proceso y sus conclusiones al respecto.
- Taller: técnica que combina lo teórico y lo práctico y que se basa en el trabajo en equipo. Permite que un grupo de personas desarrollen una guía de trabajo, llegando a conclusiones en torno a los aspectos de calidad evaluados.

# Juicios de valoración y grados de cumplimiento

Para expresar el nivel o grado de cumplimiento o aproximación al logro de las condiciones de calidad expresadas en los factores y características referidos en este modelo; se ha definido una escala cualitativa y cuantitativa que permite establecer un



juicio de apreciación global de cada uno de los factores de autoevaluación, según las evidencias manifiestas durante el proceso.

A continuación, se presenta la escala respectiva:

Tabla 3. Escala de grados de cumplimiento y juicios de valoración para el proceso de autoevaluación

Grado de cumplimiento	Juicio de valoración
Mejoramiento Continuo Se cumple plenamente Valoración cuantitativa: 4.6 a 5.0	Significa que las características evaluadas muestran alto grado de cumplimiento de la calidad e involucran la lógica del mejoramiento continuo: evalúa sus procesos y resultados y, en consecuencia, los ajusta y mejora. Se evidencian fortalezas claras, y si presenta debilidades éstas no afectan la calidad. Se establecen acciones para continuar fortalecidos. No requiere plan de mejoramiento.
Apropiación Se cumple en alto grado Valoración cuantitativa: 3.6 a 4.5	Significa que las características evaluadas muestran un mayor grado de articulación y son conocidas por la comunidad educativa; sin embargo, todavía se presentan oportunidades de mejora. Se evidencian más fortalezas que debilidades y en este caso las debilidades no representan un riesgo, por lo que las acciones pueden estar orientadas hacia el largo plazo en las estrategias del Plan de Desarrollo Institucional. No requiere plan de mejoramiento.
Pertinencia Se cumple aceptablemente Valoración cuantitativa: 2.6 a 3.5	Significa que las características evaluadas muestran principios de planeación y articulación en esfuerzos y acciones para el cumplimiento de las metas y los objetivos. Se evidencian más fortalezas que debilidades, pero en este caso, las debilidades se asumen como un riesgo en la calidad de los programas y la Institución. Se establecen acciones para subsanar las debilidades en el mediano plazo a través de los planes de mejoramiento.
Existencia Se cumple insatisfactoriamente Valoración cuantitativa: 1.0 a 2.5	Significa que las características evaluadas muestran un desarrollo incipiente, parcial o desordenado. No hay planeación, ni metas establecidas y las acciones se realizan de manera desarticulada. Se evidencian más debilidades que fortalezas. Se establecen acciones para atender esos hallazgos y ejecutar plan de mejoramiento en el corto plazo.
Inexistencia No se cumple Valoración cuantitativa: 0.0 a 0.9	Significa que las características evaluadas no se cumplen o son inexistentes. Se evidencian más debilidades que fortalezas. Se establecen acciones para atender esos hallazgos y ejecutar plan de mejoramiento inmediato o en el corto plazo considerando el impacto en los procesos misionales.



# Análisis de los resultados: fortalezas y oportunidades de mejora

El proceso de autoevaluación en la UNC ya sea institucional o de programas académicos, incluyen la consolidación de los juicios de valoración y grados de cumplimiento de cada una de las condiciones de calidad evaluadas; estos resultados, cualitativos y cuantitativos, representan el origen del proceso de autorregulación, que implica un análisis para entender el desempeño resultante en los diferentes aspectos de la gestión académica y administrativa y los hallazgos consecuentes.

A partir de la reflexión propia, la autorregulación implica traducir la valoración en fortalezas y oportunidades de mejora que permitan reorientar las estrategias de las labores administrativas, formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión; en función de los resultados obtenidos.

Dicho lo anterior, se mantendrá registro de los razonamientos que, sumados a las directrices institucionales emanadas por los órganos de gestión y participación de la Institución, evidenciarán la práctica de la autorregulación y la toma de decisiones derivadas de ella.

# Acciones de mejoramiento

El modelo se completa con el proceso de mejoramiento continuo, que es punto de llegada y partida en la permanente búsqueda de la calidad. Es punto de llegada en el sentido que, a partir de la autorregulación y su conceptualización de los hallazgos, el proceso de mejoramiento continuo permite formular las acciones de mejora conducentes a fortalecer las condiciones de calidad institucionales y de los programas académicos; así mismo, es también punto de partida para el siguiente ciclo de autoevaluación, el cual se realiza con una periodicidad de dos años.

Conviene mencionar que los planes de mejoramiento están articulados con el sistema de aseguramiento de la calidad, pues se enriquecen con los resultados de las auditorías internas; y con el Plan de Desarrollo Institucional, el cual es en sí mismo fuente documental del proceso.

# Del informe de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo

El modelo establece que su aplicación debe sistematizarse a partir de un informe que se realizará a nivel institucional y por programa académico, según sea la situación y cuyo cuerpo debe incluir además de una presentación general; la información



institucional y del programa académico; los resultados de la autoevaluación por cada factor; una síntesis de la autorregulación y las acciones propuestas para el mejoramiento continuo.

# Estructura del modelo de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo

En el modelo institucional de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo se identifican los componentes del modelo, su interacción sistémica a partir de la cultura de la calidad y los resultados del proceso documentados en el informe institucional o de programa académico.

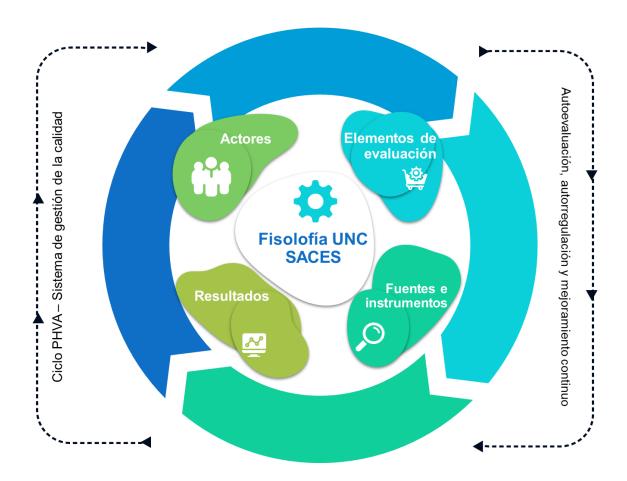


Figura 4. Modelo de autoevaluación institucional



# Sinergia del modelo de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo con la planeación institucional y el sistema de aseguramiento de la calidad

En la Fundación Universitaria Comfenalco Santander el modelo de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo es complementario a los procesos de planeación y al sistema de gestión de la calidad; por lo tanto, es insumo y producto para la gestión institucional y su consecuente mejoramiento.

En esta sinergia, confluyen alrededor de las cuatro perspectivas de desarrollo institucional, las líneas de acción, los factores de autoevaluación institucional y los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, establecidos en el mapa de procesos del sistema de gestión de la calidad.

En la siguiente figura se observa en qué aspectos se alinea cada perspectiva de desarrollo con autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo (AAMC) y el sistema de gestión de la calidad (SGC).

Gobierno institucional v Identidad institucional transparencia Estructura y procesos Propuesta de Desarrollo, gestión y académicos Sostenibilidad sostenibilidad institucional Aportes a la investigación, Impacto social AAM Visibilidad nacional e AAM internacional SGC Gestión de comunicaciones y Gestión académica mercadeo Gestión de investigación Gestión administrativa y financiera Gestión de proyección Gestión Estratégica social y extensión Comunidad de profesores Identidad institucional Comunidad de estudiantes\* Mejoramiento continuo y Comunidad de egresados autoevaluación Estructura v procesos Bienestar institucional Of Pecinien to 20M9Jni académicos J<sup>9/65/bh91dh</sup> 50597019 AAM Gestión académica SGC Gestión de bienestar Gestión de bienestar institucional institucional Gestión de la Calidad Gestión de las TIC'S Gestión Estratégica Gestión de Proyección Gestión Información Social y Extensión Documental AAM: autoevaluación, autorregulación y mejoramiento, continuo

Figura 5. Sinergia de la planeación y el mejoramiento continuo institucional





# Fases en la aplicación del modelo

Este modelo ha sido diseñado desde las mesas de trabajo iniciales que participaron en la creación de la Fundación Universitaria Comfenalco Santander, institución creada teniendo en cuenta las necesidades y oportunidades detectadas en el entorno regional, con programas pertinentes que respondieran al compromiso social de la IES y dentro de los criterios de calidad exigidos por el Ministerio de Educación Nacional. Así mismo, ha sido adaptado de acuerdo con las necesidades de la institución y la actualización de la normativa en educación superior.



Figura 6. Evolución institucional.

Fuente: UNC, 2020

Dentro de esta estructura, el modelo establece unas fases para su implementación, las cuales se articulan bajo la metodología del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) y se definen a continuación:

 Fase 1. Preliminar: establece el momento de la planeación del modelo y se fundamenta en la autoevaluación. Incluye el establecimiento de un plan de trabajo con observancia de los principios orientadores del modelo y los informes previos que aporten información relevante para el proceso.



- Fase 2. Inicial: constituye el periodo para el hacer del modelo, basada en la autoevaluación. Comprende la sensibilización a los actores y la recolección de la información de las diversas fuentes de información.
- **Fase 3. Intermedia:** se refiere a la etapa del *verificar* del modelo, se apoya en la autorregulación. Implica la organización y análisis de la información a partir de los juicios de valoración y grados de cumplimiento según los resultados obtenidos.
- Fase 4. Mejorar: configura el periodo dirigido al actuar del modelo, se fundamenta en el mejoramiento continuo. Involucra la elaboración del informe de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo en el cual se registran los resultados del proceso y las acciones propuestas para mejorar las condiciones de calidad. Este informe, junto con informes de gestión institucional, auditorías internas del sistema de gestión de la calidad, informes de avances de plan de desarrollo institucional, entre otros; son insumo para el inicio del siguiente ciclo de autoevaluación.

Figura 7. Fases del proceso de autoevaluación

<b>B</b>	Preliminar	<ul><li>Planear</li></ul>	Plan de trabajo de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo. Principios orientadores e Informes previos
<b>M</b> :	Inicial	<ul><li>Hacer</li></ul>	Recolección de evidencias. Elementos de evaluación, participación de actores, fuentes e instrumentos
Sã A	Intermedio	<ul><li>Verificar</li></ul>	Análisis de la información. Juicios valorativos, resultados
	Mejorar	<ul><li>Actuar</li></ul>	Informe de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo, acciones de mejoramiento

