



**SISTEMA INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL- SIACI**

Cartagena de Indias, junio de 2023

**ACUERDO N. 10-23
(18 de julio 2023)**

Por medio del cual se adopta la Política de Autoevaluación y Autorregulación.

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE AREVALO, en uso de sus facultades legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO QUE

1. La Constitución Política de Colombia en su artículo 69 reconoce y garantiza la autonomía universitaria y establece que “las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley.”
2. La Ley 30 de 1992 confiere autonomía a las Instituciones de educación Superior; dicha ley organiza el servicio público de la educación superior y precisa que la autonomía universitaria reconoce a las universidades el derecho a darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional (artículos 28 y 29).
3. El Proyecto Educativo Institucional -PEI- de Unitecnar (2022), enuncia las políticas Unitecnaristas y establece los fundamentos teleológicos de las mismas.

Que el Consejo Superior de UNITECNAR en el marco de su sesión mediante Acta N. 02 celebrada el 18 de agosto de 2023, decidió aprobar la Política de Autoevaluación y Autorregulación. En consecuencia,

ACUERDA:

ARTICULO UNICO: Adóptese la POLITICA DE AUTOEVALUACIÓN Y AUTORREGULACIÓN de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo, que entra en vigencia a partir de la expedición del presente acuerdo.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en Cartagena de Indias, D. T. y C. a los dieciocho (18) días del mes de julio de dos mil veintitrés (2.023)



SANDRA TRUJILLO VELEZ
Presidente



MARIA MERCEDES VILLALBA PORTO
Secretaria General y Jurídica

DIRECTIVAS DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

ANTONIO DE AREVALO UNITECNAR

DIONISIO FERNANDO VÉLEZ TRUJILLO

Rector

ALEJANDRO JARAMILLO VÉLEZ

Vicerrector Académico

CARLOS GRANADILLO VASQUEZ

Vicerrector de Calidad

LIBIA MARTINEZ SEVERICHE

Vicerrectora Financiera

OLGA GUERRA MEDINA

Vicerrectora de Planeación y Gestión Administrativa

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE AREVALO

TABLA DE CONTENIDO

1.1.	El Aseguramiento de la Educación Superior en el Mundo	5
1.2.	El Aseguramiento de la Educación Superior en Colombia	6
1.3.	Las IES como Sistema	9
1.4.	El horizonte de la Calidad.....	12
1.5.	Aseguramiento de la Calidad en UNITECNAR	17
1.6.	Marco Conceptual.....	17
1.7.	Marco Legal y Normativo	20
1.7.1.	Normas Externas:	20
1.7.2.	Normas Internas:.....	21
2.1.	Objetivos institucionales: Aseguramiento de la Calidad.....	22
3.1.	Planeación desde el Direccionamiento y Gobierno Institucional	23
3.2.	Gestión Institucional	24
3.3.	Evaluación, Seguimiento y Control.....	24
	Sistema Integrado de información Institucional- SIII (Nuevo NIVUS ERP)	28
	Mecanismos de información Externa.....	33
3.4.	Aprendizaje Institucional.....	34
4.1.	Evolución Histórica de la Estructura Organizativa del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Institución	36
5.1.	Generalidades del Modelo de Autoevaluación Institucional	41
5.2.	Fases del proceso de Autoevaluación (Metodología)	43
5.3.	Articulación de los procesos de autoevaluación con el Sistema Integrado de Gestión....	50

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

1. Contexto

1.1. El Aseguramiento de la Educación Superior en el Mundo

Los cambios de los últimos años han propiciado que el sistema universitario experimente un cambio cualitativo y cuantitativo importante en el que cada vez, se hace más evidente una mayor exigencia social y de la comunidad universitaria para mejorar la calidad de las instituciones (Acosta L. A., 2017)

Esto corresponde a la idea misma de Universidad, cuya estructura radicalmente discursiva progresa en la medida en que se fortalezcan el diálogo, el debate, la competencia argumentativa, la transdisciplinariedad, las actitudes democráticas y participativas, en una palabra, su dimensión pública de cara a una sociedad cada vez más compleja y a un Estado de derecho que se marchita por el agotamiento de recursos culturales y morales. (Vásquez G. H., 2005)

En este marco de acción, los procesos de aseguramiento de la calidad cobran un protagonismo importante, ya que permiten regular, orientar y promover el desarrollo de las instituciones, desde sus procesos de licenciamiento (condiciones iniciales y registros calificados) hasta su maduración en procesos de acreditación nacional e internacional.

El aseguramiento de la calidad es una *“expresión genérica utilizada para describir un conjunto de mecanismos que apuntan al control, la garantía y la promoción de la calidad y que funcionan en una amplia diversidad de contextos productivos y de organizaciones, incluyendo a la educación superior”* (Salazar & Caillón, 2012). Los elementos esenciales de un sistema de aseguramiento consolidado son: autoevaluación / autorregulación; certificación pública de la calidad y el diseño de planes de mejora.

De acuerdo a Roberto Escarré (Escarré, 2012) los sistemas de aseguramiento son un conjunto de *“procesos que tienen como objetivo principal fomentar la mejora continua de las universidades, a la vez que garantizar una serie de estándares que permitan una evaluación y comparación a diversos niveles (nacional, regional, internacional)”* (p.7). En la misma línea, para el Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA - Universia), el aseguramiento de la calidad es un término que se usa *“como una denominación común para una diversidad de mecanismos tendientes a controlar, garantizar y promover la calidad de las instituciones de educación superior, lo cual contribuye a una mejor comprensión de estos procesos como un aspecto de desarrollo progresivo”* (CINDA - Universia, 2012). Ello debe estar respaldado por una diversidad de propósitos y marcos metodológicos mutuamente relacionados con elementos como políticas, normas, organismos, personal, procesos y procedimientos tendientes a la búsqueda de la excelencia académica y administrativa, que reflejen las necesidades y el uso que se dará a los resultados (CINDA - Universia, 2012)

En el mundo, desde finales del s. XX los sistemas de aseguramiento de calidad han tomado auge, ya que permite a las Universidades contar con criterios validados de comparación entre instituciones y entre programas de estudio, para dar fe pública de legitimidad y calidad de su oferta educativa y dar garantías a la sociedad acerca de la formación que entregan las instituciones y la calidad de sus graduados

Emilio Torres (Torres, 2011) menciona que estos *“procesos de certificación y acreditación del sistema universitarios poseen como antecedente más lejano la experiencia norteamericana que incluso se remonta al siglo XIX. No obstante, en la época actual el contexto en el que se ubican los procesos de acreditación está dado por la preocupación por la calidad como objetivo que marca los inicios del S. XXI”*.

1.2. El Aseguramiento de la Educación Superior en Colombia

A partir de la Ley 30 de 1992, Colombia sentó las bases sobre las cuales estructuraría su Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Al definir el campo normativo del sector, estableció como principio la calidad del servicio; promovió la creación de grupos asesores como el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU); reglamentó las funciones del Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior (ICFES), para orientar acciones relacionadas con la evaluación y la formación de los docentes, entre otros aspectos, y promovió la creación de organismos como el Sistema Nacional de Acreditación y de mecanismos como los sistemas de información.

En 2003, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2566 mediante el cual se fijaron 15 condiciones mínimas de calidad, cuyo cumplimiento es requisito para todo programa académico que se oferte en el país. Como garantía de que así sea, el Ministerio de Educación Nacional otorga el Registro Calificado, regulado por la Ley 1188 de 2008 y reglamentado a través del Decreto 1075, Parte 5 Título 3 (anterior 1295 de 2010).

Para constatar que dichas condiciones se cumplan a cabalidad, se estructuró un proceso de evaluación, verificación y emisión de conceptos, con la participación de actores de la comunidad académica, al igual que las visitas de pares académicos idóneos; también se creó la Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES).

Así mismo, en 2009, se emitieron las leyes 1286 y 1324. La primera modificó la Ley 29 de 1990 para transformar a COLCIENCIAS en Departamento Administrativo, con el fin de fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. La segunda, con sus decretos 4216 de 2009 y 869 de 2010, fijó parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación; dictó normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del Estado, y transformó el ICFES.

Estos factores han sido piedra angular del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Gracias a ellos se integran la evaluación, la información y el fomento, para alcanzar el mejoramiento continuo de este nivel de formación.

Figura 1. Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior



Fuente. Ministerio de Educación Nacional

El Sistema de Calidad de la Educación Superior es el conjunto de actores, entidades, normas, procedimientos y herramientas dispuestos por el Estado y por las Instituciones de Educación Superior para garantizar que el servicio público de Educación Superior cumpla con sus principios, objetivos y funciones; en condiciones que respondan a las necesidades e intereses de los estudiantes, y al desarrollo y competitividad del país en general.

El componente de **información** se soporta en seis sistemas de información, a saber: SNIES, SPADIES, SACES, Saber (11 y Pro), OLE y SCientTI. Con el ICFES se evalúa a los estudiantes en dos momentos, al ingreso y al egreso, a través de las Pruebas de Estado Saber 11 para bachilleres y Saber Pro para quienes hayan cursado el 75% de su programa de pregrado. También, con el apoyo de COLCIENCIAS, para promover la investigación en ciencia y tecnología como instrumentos para el desarrollo del país. Los procesos de evaluación, a su vez, se apoyan en datos que suministra un grupo de sistemas de información del sector: el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior); el OLE (Observatorio Laboral para la Educación con información sobre los graduados); el SACES (con información sobre procesos de Registro Calificado) y el SPADIES (Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en Instituciones de Educación Superior).

El componente de **evaluación** cuenta con dos instrumentos. El primero es el registro calificado, mediante el cual el Estado verifica el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad para la oferta y el funcionamiento de programas académicos por parte de las IES; el registro es de carácter obligatorio y está a cargo de CONACES. El segundo es la acreditación de alta calidad, que constituye el acto por el cual el Estado adopta la recomendación del CNA, fundamentada en la evaluación externa y su propia evaluación sobre la calidad, organización, funcionamiento y cumplimiento de la función social de los programas académicos o de las instituciones como un todo. Este proceso es voluntario, según lo establece la Ley 30 de 1992.

Finalmente el componente de **fomento** desarrolla acciones que promueven el fortalecimiento institucional de los programas e instituciones evaluadas; brinda apoyo a las IES en el desarrollo de sistemas de información y utilización de nuevas tecnologías en sus procesos académicos y de gestión; hace seguimiento y acompaña a las IES en los planes de mejoramiento de los programas a los que se les haya negado el registro calificado; incentiva la formación técnica y tecnológica en el país, y ofrece asistencia técnica en procesos de evaluación, entre otras estrategias orientadas al mejoramiento y aseguramiento de la calidad de la educación superior.

1.3. Las IES como Sistema

Las Instituciones de Educación Superior- IES son un complejo sistema organizacional que involucra múltiples dimensiones – personas, grupos de trabajo, programas educativos, procesos académicos y administrativos, dependencias, modalidades de enseñanza y aprendizaje –, que están necesariamente articuladas entre sí e impactan en diferentes ámbitos del orden local, regional, nacional y mundial, mediante el desarrollo de funciones sustantivas y adjetivas que se interrelacionan para cumplir la misión de la institución (Arocena, 2017)

A partir de la teoría de sistemas se describe a las IES como un sistema en tanto nos evidencia toda su realidad como un conjunto de elementos estructuralmente dispuestos y soportados por una red relacional. Todo sistema se encuentra en continua comunicación con su entorno, tanto en su totalidad como en cada subsistema que la compone.

Sólo una relación simbiótica y equilibrada, en continua transformación puede afianzar su mutua existencia como un círculo virtuoso. La Institución se describe como un sistema de sistemas que interactúan con cierto grado de autonomía.

Esta mirada de la teoría general de los sistemas aplicada al ámbito universitario, reconoce la imposibilidad de comprender las instituciones dividiéndolo en partes separadas, sino la necesidad de analizarlo como un todo “identificando la empresa como sistema inmerso en un ambiente con múltiples actores que permanentemente confluyen para formar el entorno, y que internamente también posee una dinámica entre los elementos que conforman la empresa y que condicionan el desempeño de esta.” (Peralta, 2016) de tal suerte que se evidencia que cada acción adelantada por un sistema, en este caso la IES, responden a niveles multidimensionales de causalidad.

Las IES en su dinámica puede autorregularse generando patrones de comportamiento general a partir de las interacciones entre sus partes y de estas con el entorno. Está expuesta a cambios que afectan sus condiciones internas, suscitados por agentes externos como la política pública sobre la educación superior y las expectativas de sus stakeholders. Es una institución donde no sólo las partes están en el todo, sino que el todo está en el interior de las partes; donde las prácticas, pautas o comportamientos, que, si bien aparecen en una dimensión o instancia, también aparecen en otras por diferentes que estos sean.

Esto se da porque las IES son sistemas abiertos, permeables y condicionados a la influencia de las contingencias del entorno y de las relaciones que mantiene con los actores del contexto. Esas expectativas y demandas le exigen asumir una forma de organización que le permita ajustes continuos de sus elementos entre sí y con su entorno, comprendiendo que una organización como la universidad es especialmente sensible a la red social de contactos internos y externos:

La universidad es un sistema abierto que puede verse desde dos perspectivas (Reavill, 1998): desde el sistema científico o desde el sistema ligero. El sistema científico permite definir un sistema de interés en un modelo general del sistema (la universidad), y sus elementos son las partes que lo integran (profesores, estudiantes, administrativos, asesores, infraestructura física, etc.). Este sistema de interés está rodeado por un sistema de interés más amplio con el cual interactúa y puede contener otros sistemas y entidades, a la par de estar contenido en otro más grande que es el contexto o ambiente en el cual se desenvuelve (el sistema universitario, el contexto de la región, etc.). La aproximación a un sistema ligero plantea seis componentes (Checkland, 1981): el cliente (beneficiario del sistema); el actor (aquellos que desarrollan las actividades del sistema); la transformación (transformación de entradas en salidas); “Weltanschauung” visión global (la visión del mundo que le da significado al sistema); el propietario (quien controla el sistema) y las restricciones medioambientales (aspectos del ambiente dados por el sistema. (Duque Oliva, 2009).

Así las cosas, las IES son sistemas que intercambian energía e información con sus grupos de interés, y que los cambios normativos, culturales, sociales, científicos, políticos, metodológicos, entre muchos otros, como la globalización, los avances tecnológicos, los cambios demográficos, afectan directamente su dinámica interna, su relacionamiento, sus atributos, su estructura interna, sus redes y alianzas y su competitividad.

De acuerdo a Duque Oliva, un intento por visualizar estas relaciones se plantea un esquema y citando a Reavill quien identifica algunos stakeholders para las IES:

- Los estudiantes, como beneficiarios directos.
- Los empleadores, como beneficiarios indirectos.
- La familia y dependientes del estudiante.
- Las IES y sus empleados.
- Los proveedores de bienes y servicios a la universidad.
- El sector de educación secundaria.
- Otras IES.
- El comercio y la industria.
- La nación.

- El gobierno.
- Los contribuyentes locales y nacionales.
- Los cuerpos profesionales.

Como puede observarse, las IES cuenta con múltiples entradas de información, múltiples procesos, servicios diversificados, formas de ejercer sus funciones sustantivas y adjetivas desde la naturaleza que las define, intereses particulares, públicos y privados, con una responsabilidad social inherente a su misión, con unos actores con los que sostiene relaciones complejas, aunado a esto muchos otros aspectos que harían inagotable este apartado, lo cual dificulta la focalización de sus esfuerzos y el desarrollo de un modelo de gestión de las misma.

Es por eso que se debe afianzar su mirada estratégica, es decir la articulación de los procesos que desarrollan las funciones universitarias y la coordinación entre las mismas para alcanzar su misión o razón de ser con la consistencia y la coherencia necesarias que redunde en un servicio de calidad.

1.4. El horizonte de la Calidad

La educación ha sido considerada a través del tiempo, como instrumento crucial para el desarrollo sostenible, la reducción de la pobreza y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esto se enmarca en diferentes reflexiones donde se hace un llamado a “reafirmar la prioridad de la educación superior”, ante la complejidad de desafíos mundiales, donde se hace necesario avanzar en la comprensión de problemas polifacéticos con diferentes dimensiones sociales, económicas, científicas y culturales.¹

Afrontar estos desafíos con los rápidos cambios que provienen de la globalización, ha generado contundentes transformaciones en la estructura de las economías y en los mercados laborales del mundo, lo que ha impulsado a las instituciones a re-direccionar sus acciones y estrategias hacia el fortalecimiento integral y al mejoramiento de los procesos misionales, respondiendo a las nuevas oportunidades y retos que da el contexto regional, nacional e internacional.

Vásquez (2015) hace toda una recopilación a partir de la investigación de Harvey y Green (1993) sobre el concepto de calidad y señala “que dichos usos pueden ser agrupados en cinco categorías discretas, pero relacionadas entre sí:

- calidad como ‘algo excepcional’;
- calidad como ‘perfección’;
- calidad como ‘ajuste a un propósito’;
- calidad como ‘valor por el dinero’; y
- calidad como ‘acción transformativa’.”

En su revisión conceptual, destaca otro tipo de acepciones (p. 28) como la que hace Parri (2006). “La autora destaca que el concepto de “calidad” es objeto de controversia, y coincide en señalar que posee múltiples significados para personas que conciben a la educación superior y a su calidad de manera diferente, y no es posible, por lo tanto, plantear una definición única y universalmente aceptada. Parri señala que, sobre la base de las perspectivas de diversos autores, es posible clasificar las definiciones de calidad en las siguientes categorías (Parri, 2006, p. 107):

- *Calidad como excepcionalidad o excelencia.*
- *Calidad como ausencia de errores.*
- *Calidad como ajuste a metas u objetivos.*
- *Calidad como transformación.*
- *Cualidad como umbral.*
- *Calidad como mejoramiento.*
- *Calidad como valor por el precio”*

A su vez la educación de calidad, busca promover oportunidades de aprendizaje lo largo de la vida para todos, en todos los contextos y en todos los niveles educativos. Lo que incluye un mayor acceso en condiciones de igualdad a la enseñanza y a la formación técnica y profesional de calidad, a la educación superior y a la investigación, sin olvidar el reconocimiento, la validación y la acreditación de los conocimientos, habilidades y competencias adquiridos mediante la educación informal y no formal.

Para lograr esto, es indispensable fortalecer los procesos de evaluación, transparencia y rendición de cuentas que indiquen los avances y las oportunidades de mejora para contar con una educación cada vez de mayor calidad”. (Soto, 2016)

La revisión del concepto también la han hecho las comunidades académicas, que hablan de la calidad educativa como un concepto nuevo basado en una particular visión cuantitativa-cualitativa y metodológicamente rigurosa que ha evolucionado hacia la medición de la calidad, mediante criterios, estándares y normas. Algunos referentes al respecto se pronuncian así:

Tabla 1. Referentes sobre el concepto de Calidad en algunas comunidades académicas

<p>UNESCO</p>	<p>En la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI se postuló que la calidad de la educación superior era un concepto pluridimensional que debería comprender “todas las funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamientos y servicios a la comunidad y al mundo universitario”.</p> <p>Existen diversas formas para evaluarla, así como las maneras de crear organismos especializados para este fin dentro de contextos institucionales, nacionales y regionales.</p> <p>Para lograr y mantener la calidad se requieren ciertos elementos claves: la selección esmerada del personal académico y su perfeccionamiento constante, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior, y entre éstos y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países</p>
<p>MEN: Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las IES (2014)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad entendida como excelencia o excepcionalidad 2. Calidad entendida como perfección (cero errores) 3. Calidad entendida como cumplimiento del propósito institucional (congruencia) 4. Calidad entendida como transformación del estudiante 5. Calidad entendida como “cota mínima” 6. Calidad entendida como “justiprecio” (valor contra costo), calidad en términos del “retorno sobre la inversión” 7. Calidad entendida como mejoramiento continuo <p>La calidad, más que la presencia o ausencia de un conjunto de factores considerados importantes, es la capacidad de articular dichos factores. De poco sirve tener buenos profesores, buena infraestructura, buenos medios educativos, etc., si estos factores no están articulados conceptual y operacionalmente en función de un objetivo superior.</p>
<p>CNA Lineamientos para la acreditación</p>	<p>Hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza.</p>

Institucional (2015) Acuerdo 03 de 2014- CESU	<p>Una Institución y/o un programa académico tiene calidad en la medida en que haga efectivo su proyecto educativo, en la medida en que se aproxime al ideal que le corresponde, tanto en relación con sus aspectos universales, como con el tipo de institución al que pertenece y con el proyecto específico en que se enmarca y del cual constituye una realización.</p> <p>La calidad educativa supone el desarrollo de una cultura organizacional orientada hacia la evaluación y el mejoramiento continuo y la innovación, lo cual implica el despliegue de políticas, programas estratégicos, proyectos acciones y recursos que, integrados en planes de desarrollo, promuevan el cumplimiento de los enunciados misionales y de un ideal de excelencia con participación activa de la comunidad institucional.</p>
ANECA	<p>Asume la calidad como valor esencial y manifiesta su apuesta por la mejora continua en el desarrollo de las actividades que tiene encomendadas para garantizar la credibilidad y confianza de sus actuaciones por parte de las universidades, las administraciones públicas, los estudiantes, otras agencias de evaluación y la sociedad en su conjunto.</p>
ISO 9000:2015	<p>La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad de satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.</p> <p>La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.</p>
Decreto 1330 de 2019	<p>Es el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales. Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.</p>
Acuerdo 02 de 2020 CESU define Alta Calidad	<p>Hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un Programa Académico o una Institución y hacer un juicio, en el marco del mejoramiento continuo y de su diversidad, sobre su capacidad de transformación, dada por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del Programa Académico o a la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología de la Institución, y el modo en que presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados.</p> <p>En este sentido el concepto de calidad aplicado a las instituciones de educación superior hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general, y en particular, al modo como ese servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate. Un programa tiene calidad en la medida en que haga efectivo su concepto, tanto en relación con sus características universales, como en relación con las características que surgen de su propio proyecto educativo, del campo en que opera y del tipo de institución al que pertenece.</p>
Real Academia Española	<p>Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.</p>

Fuente: Elaboración propia

Independiente de sus horizontes de sentido, lo que si es cierto es que la calidad es un continuo, una construcción histórica que desarrolla una Institución de Educación Superior a través de una curva de aprendizaje que se convierte en su *ethos*. De allí que es importante comprender que un registro calificado o una acreditación en alta calidad es temporal. Pero la calidad no lo es, ya que esta es una característica inherente y permanente a la impronta que reflejan los productos de una institución, desde sus partes hacia el todo y de este a sus partes, en comunicación con sus stakeholders.

Esta atemporalidad es importante porque el aseguramiento interno le permite a la universidad, en medio de su circunstancia, seguir cumpliendo con su misión y hacerla sostenible en el tiempo. No podemos decir lo que no somos, solo podemos decir lo que somos y demostrarlo.

No obstante, es importante reconocer que independiente del concepto que se utilice, el mejoramiento continuo será transversal, puesto que la calidad no es estática, es un referente que siempre se trata de alcanzar, pero nunca se logra plenamente, por lo cual UNITECNAR se mantiene en su búsqueda, tratando de cumplir los más altos estándares que le demanda el contexto.

En este sentido, para la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo, la calidad ha sido un concepto que sigue evolucionando con los años, basado en una visión propia de los procesos que conlleva y metodología que ha evolucionado hacia las posturas críticas y académicas, la medición y el juicio valorativo de la calidad, mediante lineamientos, criterios y estándares internos y externos.

La Institución, ha adaptado su estructura organizacional favoreciendo procesos de gestión académica y administrativa enfocados en la calidad y excelencia académica, para dar cumplimiento a los propósitos misionales, principios, políticas y valores, al tiempo que compromete con la mejora continua y el manejo eficiente de los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos que permitan el cumplimiento de sus objetivos de desarrollo y atender las demandas de la sociedad y sus grupos de interés.

En este sentido, la Institución define una Política de Aseguramiento de la Calidad (2023), en la cual declara la Calidad como “el conjunto de principios, criterios, lineamientos, procesos, procedimientos e instrumentos, que los diferentes actores institucionales acuerdan para el logro de la excelencia en sus procesos académicos y de gestión, siempre en vía del desarrollo y mejoramiento de sus funciones sustantivas: docencia, investigación y proyección social, en el marco de la normatividad estatal e institucional vigentes y en ambientes de convivencia, conciliación y pluralismo, para dar respuesta como eje transversal de acción institucional, a las demandas sociales de los diversos entornos locales, nacionales e internacionales. Asegurar el cumplimiento de esta función universitaria es certificar y dar testimonio a la sociedad del compromiso adquirido con la formación integral, como Institución de Educación Superior”.

1.5. Aseguramiento de la Calidad en UNITECNAR

Derivado de la política de Aseguramiento de la Calidad, estos procesos inician desde el momento en que nace la Institución Tecnológica y se han ido consolidando con el cambio de carácter a Institución Universitaria, a partir de las comprensiones que sobre el particular ha emanado el Ministerio de Educación Nacional -MEN y el Consejo Nacional de Educación Superior -CESU, a lo largo de las últimas décadas, en sintonía con los procesos institucionales de mejoramiento continuo, desde principios de responsabilidad social, integralidad, transparencia, participación, idoneidad, sostenibilidad y autonomía².

1.6. Marco Conceptual

- **Educación Superior:** La Educación Superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional. (Ley 30, 1992)³

² Véase *Política de Aseguramiento de la Calidad*

³ Ley 30 de 1992, Artículo 1

- **Sistema de Aseguramiento de la Calidad:** Es un sistema de información que cuenta con mecanismos y procesos de mejoramiento y nuevas metodologías que han sido definidos y consolidados por el Viceministerio de Educación Superior; el trabajo que adelantan en éste los diferentes organismos que en él participan, se realiza de forma coordinada gracias a la debida identificación de roles y funciones.

A través del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SACES), las instituciones y programas académicos son evaluados en dos momentos: uno de carácter obligatorio, el de su creación, y otro voluntario con la Acreditación de Alta Calidad. Para su creación deben demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Decreto 1478 de 1994, para las instituciones privadas, y en la Ley 30 de 1992 para las públicas. En cuanto a los programas académicos, deben cumplir, desde el momento en que son creados, con nueve (9) condiciones de calidad, requisito indispensable para que se les otorgue el Registro Calificado por un período de siete años, cuya renovación está sujeta a un proceso de verificación y seguimiento. Compete al Ministerio de Educación Nacional otorgar el Registro Calificado mediante acto administrativo, debidamente motivado, en el que se ordenará la respectiva incorporación en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES) y la asignación del código correspondiente.

- **Autoevaluación:** Es el estudio llevado a cabo internamente por cada institución o programa académico es una práctica permanente, que posibilite una mirada crítica a la forma como las instituciones y los programas asumen el desarrollo de todos los procesos, de forma que aseguren la calidad de los servicios que ofrecen.

Es importante resaltar que la autoevaluación no solo se realiza con fines de acreditación de un programa o institución, también es fundamental para procesos de registro calificado. Todo programa académico de educación superior que realice la solicitud de renovación de registro, deber contar por lo menos con dos procesos de autoevaluación que reflejen el permanente mejoramiento del programa durante el periodo de 7 años (años de vigencia de un registro).

- **Acreditación:** Es el reconocimiento que otorga el Ministerio de Educación Nacional sobre la calidad de un programa académico o institución que cumple con los más altos criterios de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica, identidad, misión, tipología, niveles de formación y modalidades, con base en un proceso previo de evaluación en el cual intervienen la institución, las comunidades académicas y el Consejo Nacional de Acreditación (CNA, 2020)⁴.
- **Autorregulación:** Son sistemas de control esencialmente internos de una institución u organización que tienen por finalidad evaluar si sus propósitos declarados efectivamente se cumplen en la realidad. A través de su implementación es posible consolidar los procedimientos que posibilitan la certificación de calidad de una institución. Este modelo de evaluación enfatiza que la calidad es esencialmente responsabilidad de las propias instituciones y no de un organismo externo a ellas, sin perjuicio de que la garantía pública de calidad sea provista externamente mediante procesos sistemáticos de evaluación.
- **Plan de Mejoramiento:** Es el conjunto de metas, acciones, procedimientos y ajustes que la institución educativa define y pone en marcha en períodos de tiempo definidos, para que todos los aspectos de la gestión de la institución educativa se integren en torno de propósitos comúnmente acordados y apoyen el cumplimiento de su misión académica. El mejoramiento necesita del convencimiento y la decisión de que mejorar siempre es posible, cualquiera que sea la naturaleza de la institución, grande o pequeña, rural o urbana, privada o pública⁵.
- **Registro Calificado:** Es la licencia que el Ministerio de Educación Nacional otorga a un programa académico de educación superior, cuando demuestra ante el mismo que reúne las condiciones de calidad exigidas por la Ley 1188 del 2008 y el decreto 1313 del 2019. Se puede decir que el registro calificado se divide en dos momentos:
 - Registro calificado por primera vez: En este se pretende mostrar ante el Ministerio de Educación Nacional una proyección del Programa Académico en el transcurso de los siete

⁴ Consejo Nacional de Acreditación. Disponible en: cna.gov.co/portal/Modelo-de-Acreditacion/Contexto/402544:Acreditacion. Diciembre 2020

⁵ Ministerio de Educación Nacional. Nuevo SACES. Disponible en: <http://www.mineducacion.gov.co/portal/secciones/Glosario/>. Diciembre 2020.

- años, articulando cada uno de sus procesos a la normatividad interna de la institución (PEI), de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente. (Decreto 1330)
- Renovación de registro calificado: Debe entenderse como un proceso que permite evidenciar el cumplimiento de la promesa de proyección del programa, que presentó la Institución en la primera solicitud de registro calificado ante el Ministerio de Educación Nacional. Es por esta razón que una vez sea otorgado un registro calificado a cualquier programa académico, la institución debe realizar un proceso de autoevaluación permanente que muestre los índices de pertinencia y efectividad de este.
- **Certificaciones ISO**: Son documentos otorgados por la International Organization for Standardization – ISO que tienen como finalidad la demostración de forma fehaciente del cumplimiento de los requerimientos establecidos en las Normas ISO que tienen el carácter de certificables (algunos de los ejemplos más conocidos son las normas ISO 9001:2015; 14001:2015; Y 45001:2018). A través de la entrega de dichas certificaciones se busca validar la efectividad de los Sistemas de Gestión que se implementen dentro de la institución, y por ende garantizar los procesos y resultados alcanzados ante sus partes interesadas.

1.7. Marco Legal y Normativo

1.7.1. Normas Externas:

- **Ley 115 de 1994**: Señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra, y en su carácter de servicio público⁶

- **Ley 30 de 1992:** Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, y señala como uno de sus principios que “La Educación Superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional” (Art. 1).

Del mismo modo establece que el fomento, la inspección y vigilancia de la enseñanza que corresponde al Presidente de la República, estarán orientados a: Propender por la creación de mecanismos de evaluación de la calidad de los programas académicos de las instituciones de Educación Superior (Art. 31 lit. h)⁷.

- **Ley 1188 de 2008:** Por el cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones. El registro calificado es el instrumento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior mediante el cual el Estado verifica el cumplimiento de las condiciones de calidad por parte de las instituciones de educación superior⁸
- **Decreto 1075 del 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.⁹
- **Acuerdo CESU 02 de 2020- Capítulo V- Artículo 31 al 35:** Por medio del cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad de programas académicos y de instituciones de educación superior.

1.7.2. Normas Internas:

- **Acuerdo N° 05-22:** Por medio del cual se adopta la Estructura Organizacional para la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR.

⁷ Ley 30 de 28 de diciembre de 1992. Por el cual se organiza el servicio público de la educación Superior

⁸ Ley 1188 de 25 de Abril de 2008. Por el cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.

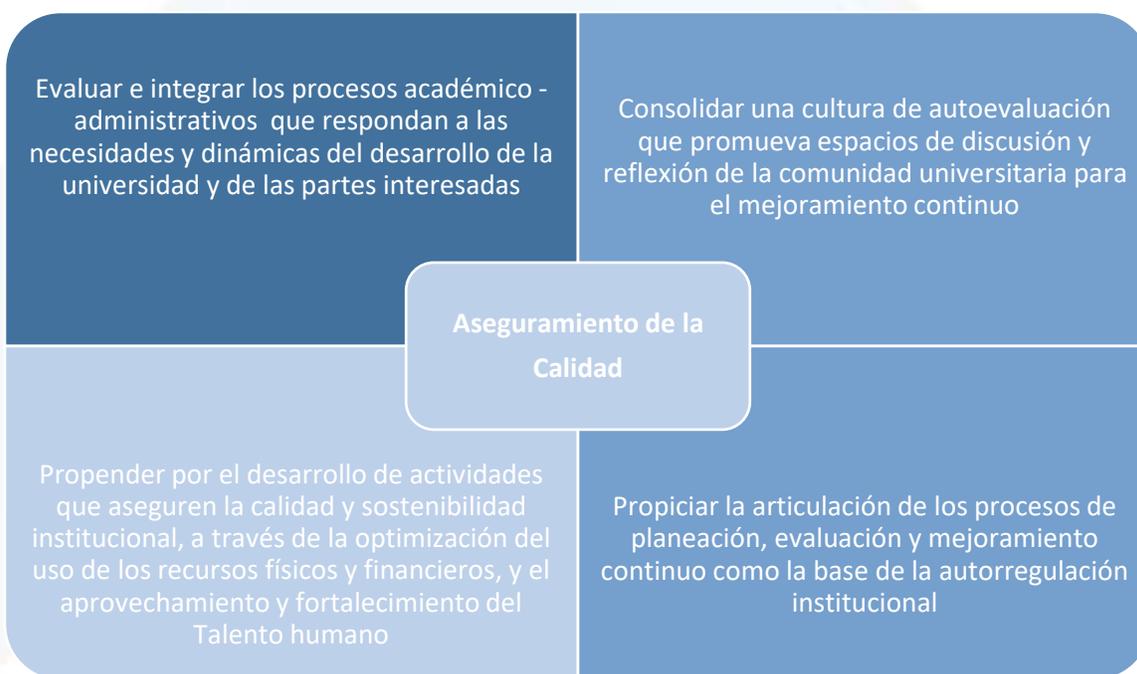
⁹ Decreto 1075 del 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.

- **Acuerdo N° 10-2022:** Por el cual se adopta el Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR.

2. Direccionamiento estratégico

2.1. Objetivos institucionales: Aseguramiento de la Calidad

Figura 2. *Objetivos Aseguramiento de la Calidad*



3. Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad Institucional -SIACI

Objetivo:

Orientar el desarrollo en UNITECNAR a través de un conjunto de políticas, estrategias, estructuras y procesos encaminados al cumplimiento de la misión, para que a través de prácticas de buen gobierno sea posible alcanzar los objetivos institucionales y el desempeño de sus funciones universitarias en condiciones de calidad, con criterios de ética, eficiencia, eficacia, transparencia y enfoque participativo de sus actores. **Para lograr este propósito se articulan los siguientes procesos:**

- ✓ Planeación desde el direccionamiento y gobierno
- ✓ Gestión institucional
- ✓ Evaluación, seguimiento y control
- ✓ Aprendizaje institucional

Con el fin de asegurar el cumplimiento y la mejora continua de sus funciones universitarias (sustantivas y adjetivas), atendiendo a lo direccionado y establecido por el PEI de UNITECNAR.

3.1. Planeación desde el Direccionamiento y Gobierno Institucional

Como eje estratégico para la gestión institucional, cuyas políticas y acciones se orientan desde la Vicerrectoría de Planeación y Gestión Administrativa y que articula los procesos de aseguramiento de la calidad en las proyecciones del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional donde se hace realidad la declaratoria del Proyecto Educativo Institucional.

Este proceso establece el marco estratégico requerido para orientar el desarrollo del gobierno, las metas y objetivos institucionales que garanticen la sostenibilidad, transparencia y visibilidad, proporcionando una base sólida para las iniciativas de desarrollo de los procesos en cumplimiento de lo declarado en el PEI.

El Direccionamiento Estratégico de UNITECNAR está definido en dos documentos principales: el Proyecto Educativo Institucional-PEI- y el Plan Estratégico de Desarrollo- PED, Un nuevo desafío 2019-2025. El primero define el propósito institucional, la filosofía, el marco axiológico y en general el marco de referencia de la identidad institucional, demarcando el derrotero de las actividades misionales y de apoyo de la institución; mientras que el segundo actúa como mecanismo dinamizador de la estrategia y articulador de los recursos para operacionalizar las aspiraciones de la visión. Esta última establece, como su principal propósito, ser reconocida por la calidad y pertinencia de su oferta académica, así como la formación de profesionales idóneos, cuya sello de distinción sean las capacidades y actitudes requeridas para atender las necesidades de desarrollo sustentable de la región y el país.

El gobierno constituye la estructura que ejerce la actividad de conducción, dirección y administración de la institución, a través de una gobernanza colegiada, toma las decisiones y la ejecución de posibles soluciones, dando como valor agregado, no sólo la participación activa sino la responsabilidad de todos en el cumplimiento de los propósitos misionales.

3.2. Gestión Institucional

Es el proceso que establece la conducción eficiente y eficaz de los proyectos de UNITECNAR y del conjunto de acciones relacionadas entre decanaturas, unidades académicas y administrativas, para facilitar la integración y coordinación de las actividades de los docentes, estudiantes, administrativos, directivos y otras partes interesadas; así como el empleo de metodologías y recursos para el desarrollo de los procesos, programas y proyectos.

La Institución gestiona sus procesos mediante el Sistema Integrado de Gestión que articula los subsistemas de gestión de la calidad, gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y Responsabilidad Social Empresarial, entendida como Responsabilidad social universitaria a través del ciclo PHVA.

Es aquí donde la Institución opera el Proyecto Educativo Institucional-PEI, su Plan Estratégico de Desarrollo y sus PEP. Dicha gestión se mide a través del cumplimiento de los indicadores descritos en la caracterización de cada proceso y de los indicadores estratégicos descritos en el Plan Estratégico de Desarrollo.

3.3. Evaluación, Seguimiento y Control

Consiste en un proceso integral, regulador y objetivo que busca garantizar el cumplimiento y aplicación de las normas legales y universitarias vigentes; políticas, lineamientos y procedimientos de UNITECNAR con lo cual busca contribuir con la transformación y el mejoramiento continuo de

sus procesos. Alude a una cultura para mejorar la calidad, descubriendo fortalezas y oportunidades de mejora para la toma de decisiones necesarias. Tiene dos componentes:

- **Seguimiento y Control.** Es la verificación, seguimiento y control de manera oportuna y sistemática a los procesos que conforman el modelo de operación de UNITECNAR, a través de mecanismos e instrumentos que garanticen el cumplimiento de la normatividad aplicable, lo planificado a través del Plan Estratégico de Desarrollo- PED y de los Planes de acción anual, los procedimientos internos. De igual manera contempla el monitoreo y retroalimentación de las partes interesadas, que incluye identificar sus expectativas, medir la percepción y satisfacción de los servicios y el tratamiento de las quejas para atender de manera eficiente sus necesidades.

Este proceso incluye el seguimiento al cumplimiento del plan de acción anual, donde se verifica el desempeño de los funcionarios y de la áreas académicas y administrativas en cuanto al cumplimiento de las metas proyectadas y alineadas al PED. Con base en dichos resultados, anualmente se elabora un informe del cumplimiento del Plan Estratégico de Desarrollo hasta completar la vigencia del mismo.

El seguimiento y control también se lleva a cabo a través de las auditorías internas, las cuales son responsabilidad del proceso de mejoramiento continuo; los lineamientos bajo los cuales se lleva a cabo, están documentados en el procedimiento determinado para tal fin.

- **Evaluación.** Se asume como un proceso sistemático y organizado que lleva a emitir un juicio respecto a uno o más atributos teniendo en cuenta unos referentes o estado ideal, con base en información sistematizada, procesada y analizada correctamente y sustentada en un marco de referencia, con el propósito de incorporar transformaciones, innovaciones y/o mejoras en la institución y sus programas, con la participación de los diversos actores de comunidad. Es un proceso abierto, flexible y establecido en el marco de la identidad y naturaleza institucional, que enriquece la toma de decisiones, estimula la reflexión sobre resultados e impactos generados.

- La evaluación en la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo se desarrolla en cuatro momentos:

✓ **La Autoevaluación**

Consiste en realizar una la autorreflexión sistémica, valorativa de las acciones teóricas y prácticas desarrolladas por los estudiantes, docentes, egresados, directivos y personal administrativo. Se asume como un proceso permanente en la medida que no responde a caprichos personales o coyunturales sino, por el contrario, a la conciencia, la voluntad y el interés de la comunidad.

La autoevaluación permite discernir claramente aspectos que pueden ser considerados como fortalezas y otros que son una oportunidad para desarrollar cambios o transformaciones, a partir de los cuales se definen acciones de mejora planificadas. Para poder evaluar de manera continuada el progreso, la autoevaluación se debe llevar a cabo de forma periódica, de tal manera sea posible evidenciar la evolución y madurez de los distintos procesos a nivel institucional y de programas.

Esta autoevaluación puede ser con los siguientes fines:

Autoevaluaciones con fines de renovación de registro calificado: este es un espacio de reflexión propio que se da al interior del programa académico durante la vigencia del registro calificado, con la participación de los diferentes actores de la comunidad universitaria en donde se generan apreciaciones sobre el cumplimiento de los propósitos del programa, el desarrollo de las 9 condiciones de calidad a partir de los cuales se identifican fortalezas y aspectos por mejorar.

Se busca evidenciar que desde los programas académicos se realizan ejercicios permanentes de autorreflexión de todas las actividades académicas y administrativas, para el fortalecimiento del servicio educativo.

Autoevaluaciones con fines de acreditación y/o renovación de acreditación en alta calidad de programas e institución: es un proceso voluntario, y en este se demuestra ante al Concejo Nacional de Acreditación (CNA) que se cumplen unas condiciones de alta calidad en todos los factores objeto de evaluación. Aunque el CNA es quien emite un concepto de acuerdo a la evaluación, el Ministerio de Educación Nacional da el reconocimiento a través de un acto resolutivo.

Solicitud de registro calificado nuevo: la solicitud de registros calificados de nuevos de programas académicos se parte de la reflexión sobre las necesidades del entorno, así como la naturaleza propia de la Institución y las facultades, y su visión de crecimiento para proyectar la ampliación de la oferta académica que responda a los requerimientos internos y externos.

✓ **La Co-evaluación**

Consiste en invitar a pares amigos o auditores internos para la verificación de condiciones de calidad, con una mirada externa e interna, objetiva, que contribuya a identificar la evolución y los logros de la Institución y/o los programas académicos; de tal manera que sus aportes permitan una valoración crítica y constructiva de los resultados de la autoevaluación e identificar oportunidades de mejora que tal vez a nivel interno no han sido expuestas.

✓ **La Heteroevaluación**

Es la evaluación realizada por pares académicos, organismos asesores y de apoyo. Son la principal fuente externa para verificar y enriquecer la autoevaluación realizada por los programas académicos y la institución, con la finalidad de juzgar su calidad con base en la identidad de la institución y/o la naturaleza de sus programas académicos, así como de los lineamientos y criterios definidos por entes acreditadores y/o certificadores, generando un análisis de la calidad de los servicios ofrecidos y del impacto producido en todos los ámbitos en los cuales se impacta. Esta evaluación se da en varios momentos:

- Visita de verificación de condiciones de calidad Institucional: para procesos de pre-radicación de acuerdo al Decreto 1330 del 2019.
- Visita de verificación de condiciones de calidad de programas: para procesos de solicitud de registros calificados nuevos y renovaciones de registro de programas académicos Institucionales.

- Visita de evaluación externa con fines de acreditación institucional y/o de programas académicos.
- Auditoria de certificación/recertificación bajo las normas ISO: Calidad (9001:2015), Ambiente (14001:2015), Seguridad y Salud en el Trabajo (45001:2018), entre otros.

✓ La Metaevaluación

Es una revisión crítica de la evaluación misma, desde una perspectiva holística para retroalimentar y validar las prácticas evaluativas y las metodologías de análisis que de estos resultados hacen los programas y la Institución.

Producto del desarrollo de cada uno de estos procesos, así como la articulación de los mismos, pueden surgir los planes de mejoramiento, que son los instrumentos que consolidan el conjunto de acciones que requieren los programas y la Institución para alcanzar un estado ideal en aquellos indicadores que requieren ser fortalecidos. Así mismo el plan consigna actividades de mantenimiento para los indicadores que se identifican como fortaleza.

Para el desarrollo de cualquiera de los procesos de evaluación la institución y los programas académicos hacen uso de la información contenida en los sistemas de información, los cuales son un eje fundamental dentro del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, en tanto se compone de aplicativos, medios y fuentes de información tanto internos como externos requeridos, que aporten datos actualizados y verificables como insumo para emprender ejercicios de evaluación, reflexión, mejoramiento e intervención y para la toma de decisiones.

Sistema Integrado de información Institucional- SIII (Nuevo NIVUS ERP)

La Fundación Universitaria Antonio de Arévalo- UNITECNAR como apoyo en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas utiliza los siguientes software:

✓ **Aplicativo para el Control de Registro Académico - ACRATE:**

Este software permea todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad ya que permite organizar y almacenar la información académica y administrativas. Este aplicativo integra los siguientes módulos:

- Talento Humano: manejo de nómina y liquidaciones, vinculaciones de nuevo personal, proceso de selección y contratación, generación de contratos.
- Hojas de Vida: se hace registro de la información básica y específica de estudiantes, docentes y personal administrativo. La información referente a los estudiantes es utilizada por los procesos gestión docencia, gestión investigación, bienestar institucional y proyección social. La información pertinente a docentes y personal administrativo es utilizada por el proceso gestión administrativa.
- Procesos: consultas en CFIN, DATACRÉDITO, ASOBANCARIA, supletorios y paz y salvos. Apoya el proceso Gestión Docencia.
- Módulos Académicos: Inscripción, matrícula, asignación de diplomados, vacacionales, entre otros. Apoya al proceso Gestión Docencia.
- Módulo Administrativo: generación de matrículas financieras, deudas, saldos y descuentos del estudiante, promoción y mercadeo. Apoya los procesos gestión docencia y gestión administrativa.
- Programación académica: registro de asignaturas a cursar, carga docente, horarios, registro de notas. Apoya el proceso Gestión Docencia.
- Correspondencia: Manejo de información interna y externa, evaluando cumplimiento en las respuestas e indicadores de satisfacción del cliente interno y externo. También es la forma de atender las PQRS y dar respuesta oportuna.

Esta herramienta permite soportar la operación del Sistema de Gestión de Calidad y medir el comportamiento de cada proceso por medio de los resultados de cada indicador de cumplimiento y efectividad.

✓ **ACRATE WEB:**

Esta plataforma permite a la comunidad estudiantil realizar las siguientes acciones:

- Visualizar información necesaria para el correcto desarrollo de sus programas académicos (datos personales, historial de pagos, historial académico).
- Actualización de información personal.
- Descargar órdenes de pago por conceptos pecuniarios
- Acceso a bases de datos para el desarrollo de actividades académicas e investigativas.
- Comunicación con la comunidad universitaria.

De igual forma, permite al personal administrativo y docente de la institución:

- Visualizar el historial de asignación académica (solo aplica para docentes), historial de nóminas, entre otros.
- Diligenciar los parceladores y planillas de notas (docentes).
- Actualización de datos personales.
- Acceso a bases de datos para consultas que se quieran realizar.
- Comunicación con el personal administrativo y docente en general.

Se destaca que esta es una herramienta muy importante para la evaluación y seguimiento a las actividades planteadas en cada uno de los planes de asignaturas.

✓ **Servicio de Plataforma Virtual Interactiva de Aprendizaje. SPLAVIA**

Esta herramienta es soportada por la plataforma tecnológica Moodle como aula virtual de apoyo a los procesos académicos de UNITECNAR. Mediante esta plataforma el docente puede guiar y organizar el trabajo independiente del estudiante, garantizando la interacción del docente – estudiante fuera del aula de clases. Por lo anterior, el docente puede orientar diversas actividades a los estudiantes como: foros, chat individual (con el docente) y grupal (docente y estudiantes), talleres, tareas, evaluaciones, compartir documentos de estudio, entre otros.

Esta plataforma es una herramienta que tiene la Institución para propiciar y evidenciar el trabajo autónomo establecido en el PEI y en la normatividad de sistema de créditos, apoyando de esta forma al proceso de gestión docente en lo concerniente a la implementación de planes de asignatura.

✓ **Software para Autoevaluación Institucional y de Programas – SAIP**

Modulo destinado para el apoyo de procesos académicos y administrativos del Sistema de Gestión de Calidad, permite la sistematización del proceso de autoevaluación. Apoya los procesos: Dirección, Mejoramiento Continuo, Gestión Docente, Gestión Investigación, Bienestar Institucional, Proyección Social, Gestión Administrativa.

✓ **Sistema Informático para el Registro Contable y Presupuestal – SIRCO**

Aplicativo contable para el desarrollo de las siguientes actividades: base de información, archivos contables, transacciones contables, presupuesto por rubro presupuestal. Apoya los procesos: Dirección, Mejoramiento Continuo, Gestión Docente, Gestión Investigación, Bienestar Institucional, Proyección Social, Gestión Administrativa.

✓ **Plan de Acción**

Aplicativo para la elaboración, seguimiento y evaluación a los planes estratégicos y planes de mejora de cada una de las áreas. Apoya los procesos Dirección, Mejoramiento Continuo, Gestión Docente, Gestión Investigación, Bienestar Institucional, Proyección Social, Gestión Administrativa.

✓ **Software de Suministro**

Módulo utilizado para realizar requerimientos de bienes y servicios desde las distintas dependencias y generar órdenes de suministros a los proveedores de la institución. Permite conocer el tiempo real el estado de cada requerimiento, lo cual repercute en indicadores de satisfacción del cliente y de cumplimiento. Apoya todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

✓ **Control de activos fijos**

Módulo por el cual se registra el inventario físico y tecnológico existente, así como las actividades relacionadas al mantenimiento preventivo. Apoya el proceso Gestión Administrativa.

✓ **Permanencia Estudiantil**

Permite el tratamiento de la información para la caracterización y seguimiento estudiantil. Se desarrollan actividades de seguimiento estudiantil, registros de orientación psicosocial, seguimiento a tutorías, aplicación de encuestas de satisfacción estudiantil, registros de asistencias y ausencias estudiantiles. Apoya los procesos Dirección, Mejoramiento Continuo, Gestión Docencia, Gestión Investigación, Bienestar Institucional, Proyección Social, Gestión Administrativa.

✓ **Correspondencia**

Permite desarrollar el tratamiento a comunicaciones internas (memorandos) y externas. En ella queda registrada la trazabilidad en la atención y gestión de cada comunicación. Apoya a todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

✓ **Solicitud de servicio**

Mediante esta herramienta se realizan las solicitudes de atención y mantenimiento correctivo a la infraestructura física y tecnológica de la institución; así mismo permite conocer la percepción del servicio prestado. Apoya a todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

Mecanismos de información Externa

Es suministrada a través de sistemas de información que apoyan la formulación de la oferta, los procesos de evaluación, los planes de mejoramiento, los programas de fomento y la definición de políticas:

- ✓ **Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES)**: fue creado con el propósito de recoger, organizar, consolidar y divulgar información sobre educación superior, para la planeación, monitoreo, evaluación, asesoría, inspección y vigilancia del sector; es decir que su fin esencial es el de soportar la operación estadística de educación superior.
- ✓ **Observatorio Laboral para la Educación (OLE)**: ofrece un seguimiento permanente de los graduados de la Educación Superior en Colombia, mantiene información sobre sus condiciones laborales y sobre qué tipo de profesionales necesita el mercado (tendencias de la demanda).
- ✓ **Sistema de Información para el Aseguramiento de la Calidad (SACES)**: Este sistema fue creado para que las Instituciones de Educación Superior (IES) realicen de forma automática los trámites asociados al proceso de Registro Calificado y de tipo institucional como:
 - Reconocimiento de Personería Jurídica
 - Aprobación de estudio de factibilidad para Instituciones de Educación Superior públicas
 - Cambio de Carácter
 - Reconocimiento como universidad
 - Redefinición para el ofrecimiento de ciclos propedéuticos
 - Autorización de creación de seccionales
- ✓ **Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción de las Instituciones de Educación Superior (SPADIES)**: consolida y ordena información que permite hacer seguimiento a las condiciones académicas y socioeconómicas de los estudiantes que han ingresado a la educación superior en el país.

De esta manera, permite conocer el estado y evolución de la caracterización y del rendimiento académico de los estudiantes, lo cual es útil para establecer los factores determinantes de la deserción, para estimar el riesgo de deserción de cada estudiante y para diseñar y mejorar las acciones de apoyo a los estudiantes, orientadas a fomentar su permanencia y graduación.

3.4. Aprendizaje Institucional

Este proceso contempla a partir del análisis de información suficiente, pertinente, confiable y transparente una valoración que se obtiene como resultado de los procesos de evaluación, la formulación de estrategias y toma de decisiones que conlleven la autorregulación y fortalecimiento de la calidad en sus dos dimensiones (académica y administrativa).

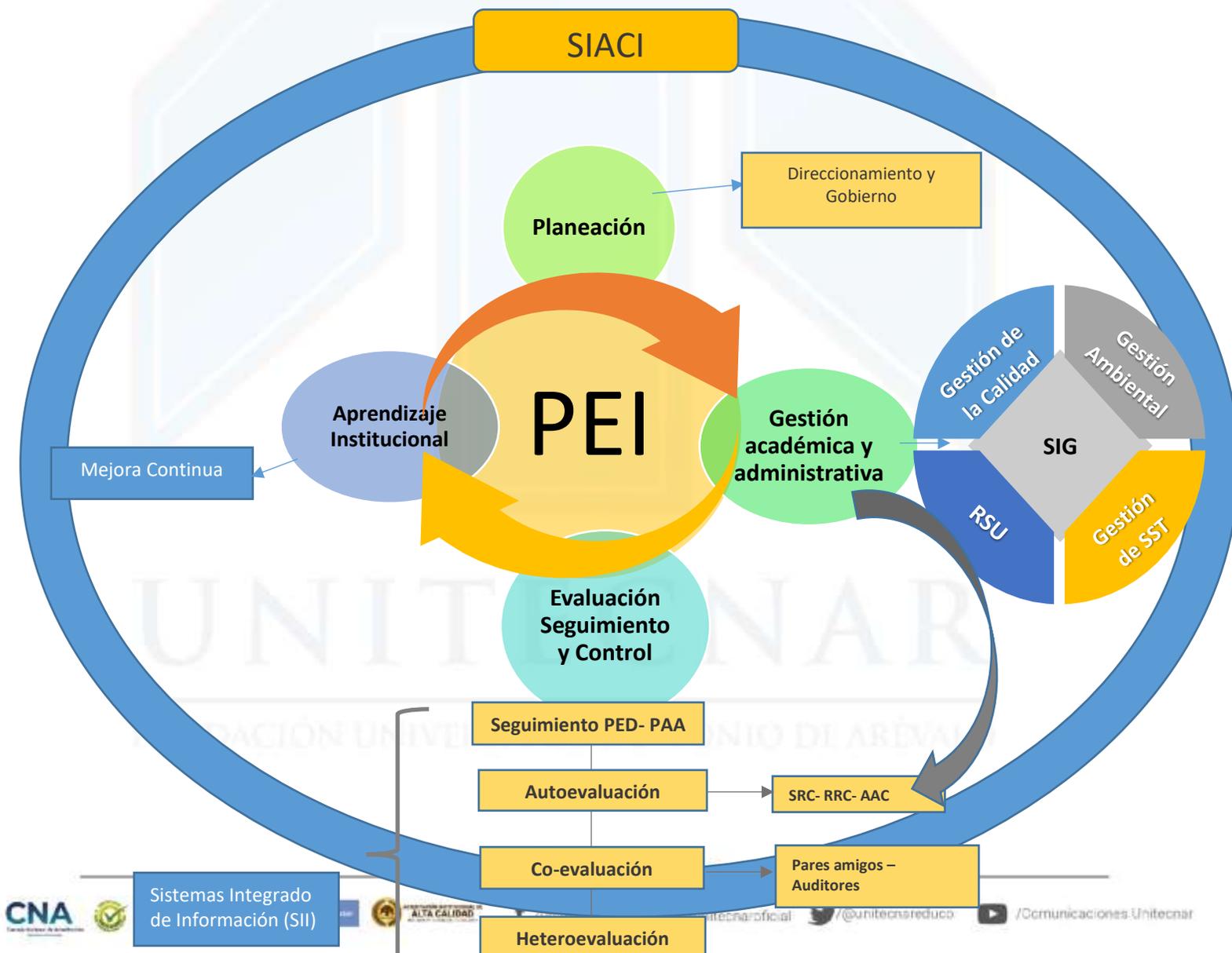
De esta manera se genera la mejora continua en UNITECNAR a través del diseño y aplicación de mecanismos para la adquisición de conocimiento que impacten las decisiones institucionales en todos sus niveles y ámbitos de influencia, haciendo posible su autorregulación. Este proceso implica:

- **Mejora continua.** Es la construcción constante y participativa, de las acciones que permitan alcanzar lo establecido por los referentes del contexto externo e interno de la institución. Las acciones de mejoramiento resultan de los procesos de evaluación realizados, se ejecutan a través de un plan, priorizándolas de acuerdo a los objetivos y recursos con los cuales se cuenta en el periodo determinado para tal fin. El seguimiento de estas acciones es realizado por la Vicerrectoría de Calidad y Vicerrectoría de Planeación y Gestión Administrativa según corresponda, y con la periodicidad que se defina para tal fin.

De esta forma, se logra el fortalecimiento de la calidad y la generación de una cultura de autorregulación para iniciar nuevamente con el ciclo de planeación, gestión, evaluación y mejora continua desde el aprendizaje.

Estas líneas de acción del SIACI se desarrollan con el propósito de asegurar lo declarado en el Proyecto Educativo Institucional – PEI, como fundamento del direccionamiento y gobierno institucional, en el cual se declara la filosofía y lineamientos para el desarrollo y proyección de las funciones académicas, docentes, investigativas, culturales y de extensión.

Figura 2. Líneas de acción concretadas en el Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad-UNITECNAR





Metaevaluación

Visitas de verificación o evaluación externa: CI, CP, AACI, AACP, RAACI, RAACP

AUTOEVALUACIÓN Y AUTORREGULACIÓN

4. Gobernanza del Aseguramiento de la Calidad

La gobernanza del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad en UNITECNAR, promueve la participación de los diferentes actores que hacen parte de la comunidad, no de manera aislada sino concertada desde la definición de necesidades, la toma de decisiones y la ejecución de sus posibles soluciones, dando como valor agregado, no sólo la participación activa sino la responsabilidad de todos en la gestión y mejora institucional.

4.1. Evolución Histórica de la Estructura Organizativa del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Institución

La Fundación Universitaria Antonio de Arévalo - UNITECNAR, desde su fundación se ha preocupado por cada uno de los procesos que, de forma directa e indirecta, contribuyen al mejoramiento de la Calidad de la Educación y los procesos que se adelantan en la Institución.

Es por esta razón que la Institución desde el 2003 se ha empeñado en mantenerse actualizada y empoderada en todo lo relacionado a normatividades concernientes a los procesos de aseguramiento de la calidad, siguiendo los principios y directrices emanadas del Ministerio de Educación Nacional y demás entes nacionales en temas de calidad de educación superior.

Por tal razón, durante el año 2008, se crea el Centro de Calidad Institucional y se conforma el Comité de Autoevaluación, con funciones que incluyen la elaboración de documentos maestros para registro calificado, de acuerdo con la ley 1188 del 2008 del Ministerio de Educación Nacional, vigente en ese momento. Se toma la decisión de crear un convenio con la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre – CORPUSUCRE), y mediante esfuerzos conjuntos se logra la apertura de programas en convenios, y se empiezan a cualificar a los docentes de la Institución, en todo lo relacionado a organización y procesos de aseguramiento de la calidad.

En el 2012 el Acuerdo N° 016-12 de 29 de septiembre de 2012, deroga en su totalidad el Acuerdo No. 04 de 2008 y se implementa una nueva estructura orgánica. En el cual tomando en consideración la madurez alcanzada por el sistema de calidad, se crea la Vicerrectoría de Calidad Institucional, como unidad de apoyo a la rectoría en el desarrollo de sus actividades académicas, encargada de proponer, implementar y mantener las políticas y programas de calidad de acuerdo a la normatividad legal e institucional, así como la ejecución de las Acreditaciones, Renovaciones, Registros Calificados de acuerdo a los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo Institucional y velar por el mantenimiento de los estándares de calidad tanto en el área académica como administrativa. De la misma forma se crea el comité de Vicerrectoría de calidad Institucional que es el encargado de gestionar con los directivos académicos y administrativos las decisiones concernientes al desarrollo de los procesos de calidad académica y administrativa.

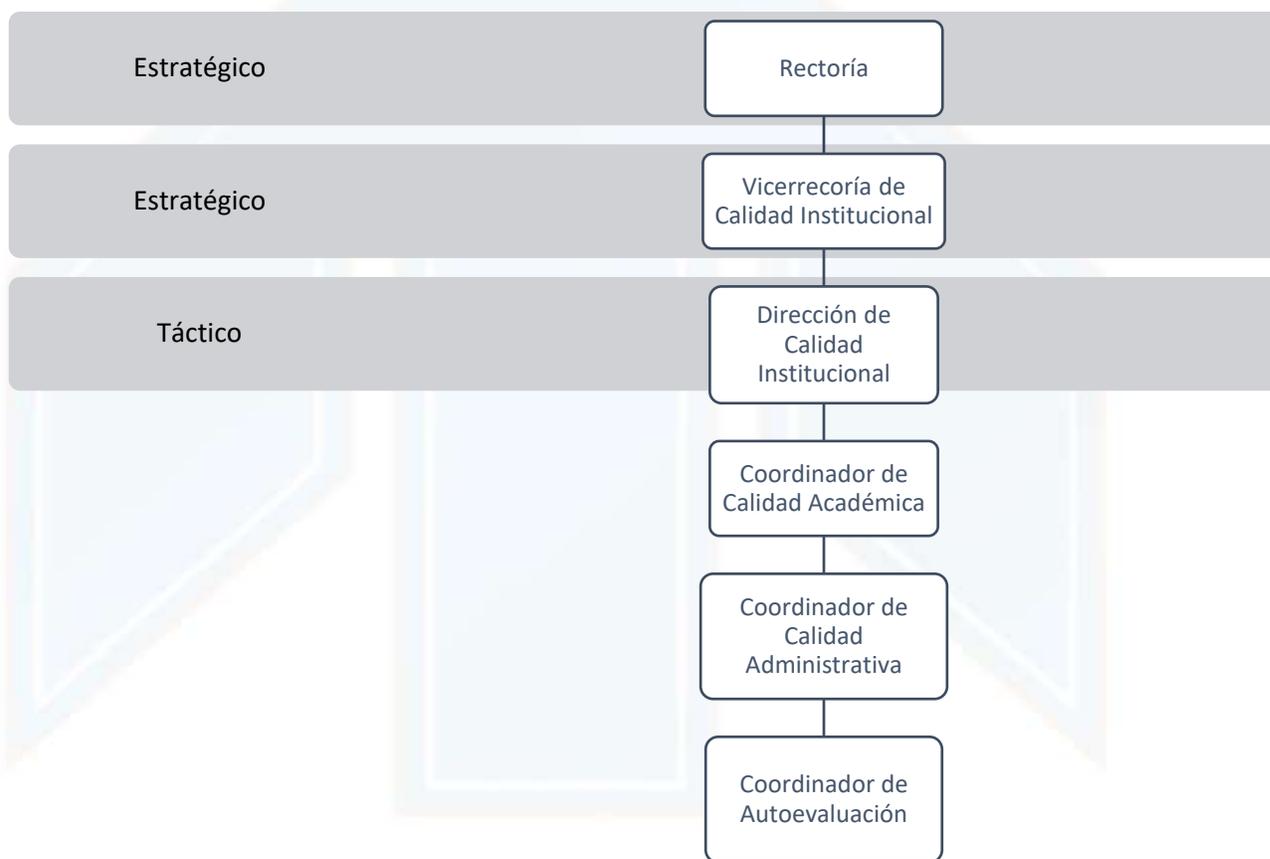
En el año 2019, con el cambio de carácter académico se adopta la Estructura Organizacional para la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO – UNITECNAR mediante Acuerdo N° 25-19 de 16 de diciembre de 2019 ratificando la Vicerrectoría de Calidad con el mismo alcance y sus funciones se mantienen.

En el año 2023, mediante el acuerdo 02-23 se fortalece la Vicerrectoría de Calidad Institucional creando los cargos de Dirección de Calidad Institucional encargada de dirigir los procesos académicos de registro calificado y acreditación a nivel institucional y de programas, en cumplimiento con la normatividad y directrices emitidas por el Ministerio de Educación Nacional y supervisar la planeación, desempeño y evaluación de los Sistemas de Gestión y las actividades relacionadas con Responsabilidad Social Universitaria. y el cargo de Coordinación de Autoevaluación encargado de Administrar el sistema de autoevaluación institucional (SAIP) y las plataformas del ministerio de educación nacional (SACES, CNA) desde el usuario institucional. Coordinar los procesos de registro calificado, y hacer seguimiento a los procesos de autoevaluación y planes de mejoramiento.

Se mantiene el comité de autoevaluación con funciones de propiciar y recomendar acciones y estrategias conducentes a ejecutar un proceso de autoevaluación permanente que garanticen las condiciones de calidad requeridas en los procesos académicos y administrativos conducentes a las acreditaciones y certificaciones a las que la Institución aplique.

A continuación, se muestra la estructura e instancias responsables de manera directa del aseguramiento de la calidad en UNITECNAR:

Figura 3. Responsabilidad del Aseguramiento de la calidad UNITECNAR



La Vicerrectoría de Calidad Institucional tiene la responsabilidad de proponer, implementar y mantener las políticas y programas de calidad de acuerdo a la normatividad legal e institucional. De la misma forma velar por el mantenimiento de los estándares de calidad tanto en el área académica como administrativa.

Actualmente, la Vicerrectoría de Calidad Institucional, adelanta importantes iniciativas en pro del fortalecimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad. Para esto viene realizando exhaustivos ejercicios de revisión de la metodología de los procesos de evaluación, lo que ha llevado definición de procedimientos, instructivos y modelos, con el fin de mejorar los procesos, asegurar la calidad y el mejoramiento constante, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación.

Por su parte la **Dirección de Calidad Institucional** será la encargada de dirigir los procesos académicos de registro calificado y acreditación a nivel institucional y de programas, en cumplimiento con la normatividad y directrices emitidas por el Ministerio de Educación Nacional. Supervisar la planeación, desempeño y evaluación de los Sistemas de Gestión y las actividades relacionadas con Responsabilidad Social Universitaria.

Así mismo, en la gobernanza del aseguramiento se encuentran órganos colegiados que operan en función del aseguramiento de la calidad de las funciones sustantivas.

Figura 4. Órganos colegiados para el aseguramiento de la calidad institucional



Nivel estratégico:

- **El Consejo Superior:** es el órgano encargado de fijar las políticas institucionales y de realizar seguimiento a su cumplimiento.
- **Comité de Autoevaluación:** es el responsable de propiciar y recomendar acciones y estrategias conducentes a ejecutar un proceso de autoevaluación permanente que garantice las condiciones de calidad requeridas en los procesos académicos y administrativos conducentes a las acreditaciones y certificaciones a las que la Institución aplique.

En este sentido se le debe presentar el estado de los procesos de aseguramiento y el cumplimiento de los planes de mejoramiento.

Nivel Táctico:

- **Consejo Académico:** es un organismo de asesoría en los asuntos educativos, científicos y culturales

Nivel Operacional:

- **Consejo de Facultad:** tiene por objetivo estudiar y decidir sobre aspectos concernientes a los asuntos administrativos y académicos de acuerdo a sus funciones y a la normatividad existente.
- **Comité Curricular:** es una instancia asesora que tiene como objeto revisar y proponer políticas académicas que garantice la permanente actualización y diseño de los currículos de los Programas Académicos que ofrece la Institución, de acuerdo con las normas legales y las directrices establecidas en el PEI. Se encarga de realizar el estudio de los comités por Factores cuando así se requiera.

5. Modelo de autoevaluación

5.1. Generalidades del Modelo de Autoevaluación Institucional

El Modelo de Autoevaluación que adopta la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo-UNITECNAR, se enmarca en los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación- CNA para la ejecución de procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de actividades académicas y administrativas de la Institución.

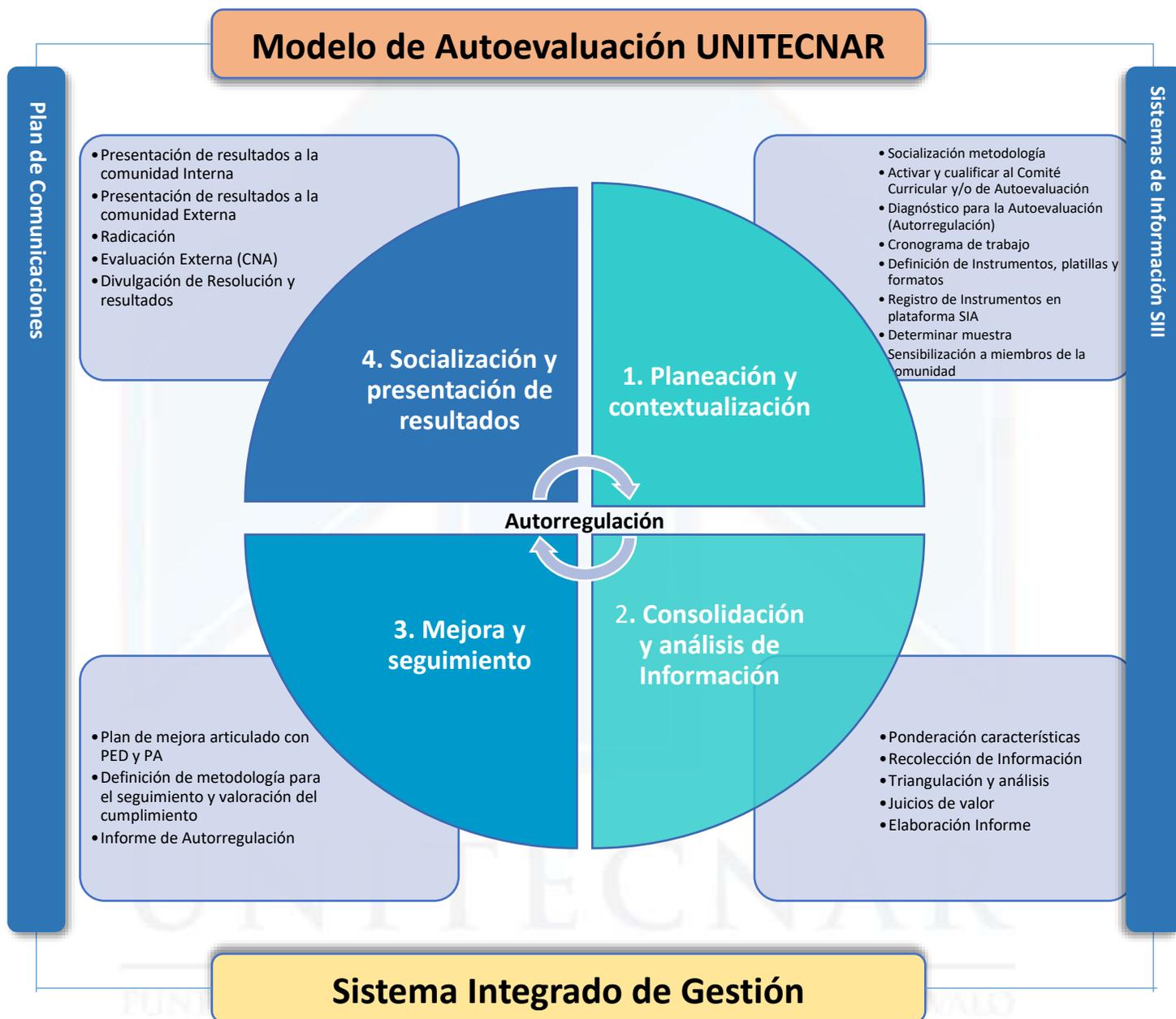
La autoevaluación es entendida en UNITECNAR, como un proceso de reflexión académica y permanente de las condiciones de calidad que permiten verificar los procesos académicos y administrativos en la Institución y sus programas académicos, con base en información válida, confiable y organizada.

La Autoevaluación ofrece la oportunidad de integrar comunidades académicas para trabajar interdisciplinariamente y diseñar estrategias de participación y reflexión mediante la organización de equipos que fomenten la cultura evaluativa en todos los procesos de la Institución.

Este ejercicio es la oportunidad para aprender de la propia experiencia: su naturaleza cíclica, parte de la planeación, observando su desarrollo, para volver a ella en procura de contraste y rectificación.

Los procesos tendientes a autoevaluación institucional y de Programas dan como resultado la identificación de referentes e indicadores de calidad. La articulación de las dos estrategias permite a la Universidad renovar sus políticas y objetivos de calidad, e integrar los resultados de las evaluaciones y las auditorías (internas y externas) a los planes de desarrollo y a los cursos de acción que elige la Institución.

Figura 5. Modelo de Autoevaluación Institucional y de programas



Fuente: Vicerrectoría de Calidad Institucional

5.2. Fases del proceso de Autoevaluación (Metodología)

El proceso de autoevaluación tanto de programas como institucional se divide en cuatro grandes fases:

- I. Planeación y contextualización
- II. Consolidación y análisis de Información
- III. Mejora y seguimiento
- IV. Socialización y presentación de resultados

• Fase I: Planeación y Contextualización de del Proceso de autoevaluación

En esta primera fase se planifica y organiza el desarrollo del proceso, de tal manera se garantice que cuenta con los tiempos y recursos necesarios para su operacionalización. Se inicia con una socialización o sensibilización por parte de la Vicerrectoría de calidad Institucional, sobre la metodología del proceso que deben seguir las áreas de la Institución y/o programas académicos que así lo requieran, de tal manera se puedan activar y cualificar al Comité de curricular, para el caso de los programas académicos, y al Comité de Autoevaluación para el caso de los procesos a nivel Institucional para que ejerzan de manera adecuada las funciones asociadas al aseguramiento de la calidad.

En el Acuerdo No 05-22, mediante el cual se aprobó la Estructura Orgánica de UNITECNAR, se describe como está conformado cada uno de dichos comités y las funciones que ejercen.

Teniendo en cuenta los lineamientos definidos por el Consejo Nacional de Acreditación para la autoevaluación con fines de acreditación de programas y los de acreditación de Instituciones de Educación Superior, se realiza un diagnóstico que permita identificar el estado de cumplimiento de cada uno de los aspectos por evaluar, a partir del cual se define un cronograma de trabajo, con los tiempos, responsables, estrategias para su cumplimiento.

Es preciso resaltar, que si la Institución o uno de sus programas acreditados en alta calidad, va a iniciar proceso de renovación de la acreditación, es necesario que el diagnóstico se realice con base en los resultados o el cumplimiento del Plan de mejoramiento definido en su último proceso, es decir se puede incorporar un Informe de la Autorregulación.

Desde la Vicerrectoría de Calidad se definen los instrumentos, plantillas y formatos requeridos para el desarrollo del proceso a nivel Institucional y de Programas Académicos, los cuales son compartidos con la comunidad académica y cargados en la plataforma de Sistemas Integrados de Aplicaciones- SIA para facilitar el desarrollo de las fases posteriores del proceso. Para el caso de los instrumentos que se aplican a la comunidad académica con el propósito de conocer su percepción en relación a los aspectos a evaluar, se determinará una muestra

Desde el inicio de esta primera fase del proceso, desde la VCI se realiza el acompañamiento y sensibilización a los programas académicos y áreas administrativas que a bien lo requieran.

- **Fase II: Consolidación y Análisis de Información**

En esta etapa inicialmente se realiza la ponderación de características, teniendo en cuenta la ponderación de factores que existe para los programas y la Institución, de acuerdo a los lineamientos definidos por el CNA. Este ejercicio es fundamentalmente académico, en el cual se recomienda la participación de los diferentes estamentos, partiendo de la comprensión holística del programa.

Este proceso resulta de un análisis de la importancia e incidencia relativa que cada una de las características, agrupadas en los 12 factores, tiene en la alta calidad, teniendo en cuenta la naturaleza e identidad declaradas en el Proyecto Educativo Institucional y/o del Programa.

En esta etapa desde la Vicerrectoría de calidad Institucional se realiza la orientación y capacitación permanente sobre el diligenciamiento de la información en el Sistema (SIA).

La recolección de información se realiza teniendo en cuenta la fuente de la cual proviene, la cual puede ser:

Fuente documental: conformadas por reglamentos, estatutos, leyes, aspectos curriculares, Proyecto Educativo de la Institución y de los programas, documentos relacionados con políticas y sistemas de investigación y extensión; que permiten establecer si los procesos educativos de la Institución y el Programa poseen los soportes legales exigidos. Las fuentes documentales pueden ser cualitativas o cuantitativas. La información documental cualitativa permite observar las políticas, estrategias y reglamentación implementadas por la Institución y el programa para el mejoramiento y mantenimiento de las actividades académicas y administrativas, a partir de

un análisis reflexivo desde los diferentes órganos colegiados. La información documental cuantitativa en cambio permite obtener un estudio estadístico de aspectos importantes de la Institución y del programa, permitiendo observar el crecimiento de los mismos en el tiempo.

- **Fuentes no documentales:** corresponden a la información obtenida de los diferentes miembros de la comunidad académica (internos y externos): docente, estudiantes, egresados, empleadores y la comunidad con que se interactúa a través de las diferentes ofertas académicas, la investigación, la prestación de servicios y asesorías.

Las fuentes no documentales se pueden obtener a través de varias herramientas:

- **Encuestas:** este instrumento permite identificar el grado de conocimiento de la comunidad académica sobre aspectos organizacionales y académicos, proyectos educativos, reglamentos entre otros. También están orientadas a conocer el grado de satisfacción de los miembros de la comunidad acerca del servicio brindado desde la misma Institución y el programa académico.
- **Entrevistas:** Las entrevistas permiten complementar la información que se han obtenido desde el diligenciamiento de las encuestas. Sin embargo, también a través de las entrevistas se logra un acercamiento directo con los miembros que hacen parte de la comunidad educativa, lo cual resulta muy positivo cuando se sienten escuchados y en confianza para comentar sus experiencias en Institución.
- **Talleres:** Los talleres son herramientas que posibilitan abordar de forma integral, dinámica y participativa, características de procesos académicos y administrativos. El trabajo de los talleres permite ir más allá de la recolección de la información, ya que de una u otra forma responde también a aspectos de mejoramiento y mantenimiento al trabajar con la comunidad actividades de sensibilización.

Por otra parte, los actores definidos para este proceso son: los estudiantes, docentes, administrativos, egresados y empleadores, quienes aportan desde su perspectiva las apreciaciones, fortalezas y aspectos por mejorar asociados a un programa en específico o a nivel institucional:

- **Papel de los profesores:** Como estamento primordial dentro del desarrollo y ejecución de las actividades que mueven el proceso de calidad académica, los profesores son los encargados de la aplicabilidad, perfeccionamiento y definición de acciones hacia la consecución de los objetivos de la propuesta.
- **Papel de los estudiantes:** Los estudiantes como centro convergente del proceso institucional y académico de toda institución, participan de forma permanente en los procesos de ajustes académicos, de mejoramiento de cada uno de los recursos que hacen parte de la institución.
- **Papel de los administrativos:** Los trabajadores como apoyo fundamental a las directivas y procesos operativos de la academia universitaria, jugarán un papel participativo y colaborativo en la producción de los requerimientos de autoevaluación de la calidad del modelo.
- **Papel de los egresados:** los egresados de los diferentes programas académicos de la institución poseen una función orientadora en los procesos de autoevaluación externa e interna, con el reflejo de la formación de la institución en el medio. Es así como, se contará con la participación de grupos de egresados en forma permanente para llevar a cabo evaluaciones que pueden desarrollarse desde el campo práctico y teórico de los productos académicos.
- **Papel de los Empleadores del Sector Externo:** La Participación de la comunidad usuaria en la búsqueda del mejoramiento académico de los programas es de vital importancia, y se lleva a cabo solicitando su participación a través de diversas estrategias para el acopio de información.

Sin embargo, en el Modelo también se tiene en cuenta el sector productivo y el contexto, teniendo en cuenta que las necesidades y características de estos, permiten obtener un enfoque distintivo que dinamiza y fortalece las actividades de proyección e investigativas de la Institución y los programas. La información de estos se recopila desde un estudio más profundo y reflexivo, a partir los procesos de autoevaluación institucional y de programas.

La información obtenida de las diferentes fuentes, se triangula y analiza para la elaboración de los juicios de valor, que consisten en realizar un análisis y reflexión fundamentada en los resultados identificados y que permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora. Y de esta manera emitir una valoración de acuerdo al grado de cumplimiento, conforme a la siguiente escala de valoración:

Tabla 2. Gradación de Juicios

Criterio	Valores asignados
<p>Cumple Plenamente (Existencia plena de los aspectos y que es evidente el impacto)</p>	4.5- 5.0
<p>Cumple en Alto Grado (Aspectos en proceso de consolidación)</p>	4.0- 4.4
<p>Cumple Aceptablemente (Aspectos en desarrollo. Requieren que se promuevan, afiance, ejecute y divulgue)</p>	3.0 – 3.9
<p>Cumple Insatisfactoriamente (Aspectos considerados como oportunidades de mejora, que no evidencian resultados alcanzados en los últimos años, porque su gestión es reciente en la institución y el programa, por lo cual, deben ser definidas y estandarizadas las estrategias para su cumplimiento)</p>	2.0 – 2.9
<p>No se cumple (Aspectos que no muestran ningún tipo de gestión. Requieren planeación, diseño y elaboración)</p>	0 - 1.9

Fuente: Formatos juicios de valor, 2023

A partir de la información recolectada y analizada, así como los juicios de valor emitidos, se procede a elaborar el Informe de Autoevaluación, en donde se consolida toda la información cualitativa y cuantitativa del proceso, dando cuenta del grado de cumplimiento de los criterios de evaluación definidos por el CNA.

- **Fase III: mejora y Seguimiento**

A partir de los resultados obtenidos se define el plan de mejoramiento, en cual se identifica la fuente de la mejora y se articula a las líneas o estrategias del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, con metas, indicadores, entregables, actividades, recursos requeridos, fechas de cumplimiento, responsables y presupuesto asignado. El Plan de mejoramiento de los programas académicos se hace realidad a través de los planes de acción que cada uno determina anualmente. Y el plan de mejoramiento Institucional se hace realidad a partir de los planes de acción que declaran las unidades administrativas y académicas.

En esta etapa alineado con el Plan Estratégico de Desarrollo de la Institución, se realiza un seguimiento periódico de las acciones proyectadas, las cuales deben basarse en la evidencia, que dan cuenta de los avances y la madurez lograda por la Institución y/o programas académicos con el propósito de afianzar la cultura de mejoramiento continuo. A partir de lo anterior se emite un Informe de Autorregulación.

A más tardar en la fecha en que se cumpla la mitad de la vigencia de la acreditación institucional o de programa académico contado a partir de la ejecutoria del acto administrativo que reconoce la acreditación en alta calidad, se enviará CNA, a través del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SACES-CNA) o el que haga sus veces, un informe sobre los avances logrados en el plan de mejoramiento.

- **Fase IV: Socialización y presentación de resultados**

En esta fase se pretende sensibilizar a la comunidad acerca de la importancia de la autoevaluación, socializando los resultados y creando espacios en donde se puedan escuchar las diferentes opiniones de los participantes y beneficiados de este proceso, con el fin de hacer un seguimiento colectivo en donde todos puedan trabajar de forma coordinada por el logro de altos estándares de calidad desde la Institución y los programas académicos.

Estas socializaciones se realizan desde los mismos órganos colegiados y en actividades como talleres, entrevistas, entre otros, realizadas directamente con toda la comunidad interna.

Posteriormente se presenta los resultados a la comunidad externa para el desarrollo de procesos de Co-evaluación y/o heteroevaluación, radicando los documentos ante los organismos a nivel nacional e internacional encargados de hacer la evaluación y visita de verificación.

Finalmente, y fruto de la visita realizada se socializan los resultados a la comunidad del programa y sus grupos de interés.

Antes de iniciar un nuevo proceso de autoevaluación, desde el Programa o la Institución se realiza el cierre del plan de mejoramiento que se ha venido ejecutando a través de un informe, en donde se registra de una forma cualitativa y cuantitativa el cumplimiento de las metas proyectadas.

El proceso de autoevaluación se enmarca en dos aspectos:

El Plan de Comunicaciones, que contempla tres momentos: 1. que se pueda informar a la comunidad académica sobre proceso a desarrollar, 2. Para interiorizar la importancia y metodología a desarrollar y para dar a conocer los resultados obtenidos antes de la visita de verificación y de esta manera mantener la comunicación con las partes interesadas.

El segundo aspecto es el sistema integrado de Información SII, en el cual se consolidan todos los datos e información requerida para la verificación en cada una de las etapas del proceso.

5.3. Articulación de los procesos de autoevaluación con el Sistema Integrado de Gestión

Es importante resaltar que a los procesos de autoevaluación se integran las estrategias de cada una de las áreas que procuran fomentar en todos los espacios académicos y administrativos, la cultura de la calidad y los resultados efectivos, en cumplimiento con lo estipulado por la normatividad institucional y los lineamientos emitidos por el Ministerio de Educación Nacional.

En los procesos de autoevaluación institucional, el liderazgo por factor es asumido por el líder del proceso o área que gestiona con su grupo de trabajo las actividades que le apuntan a los aspectos y características de dicho factor. En este trabajo articulado entre las áreas, el líder se encarga de validar la evidencia proporcionada para que efectivamente se dé cumplimiento a lo requerido.

También en este proceso se correlacionan todos los mecanismos que, a nivel institucional, integran los resultados de la gestión de los procesos definidos en el Plan Estratégico de Desarrollo y en el Sistema integrado de Gestión.

A continuación, se presenta un cuadro que articula los factores, procesos del Sistema Integrado de gestión, áreas y mecanismos para evaluación de cada uno los actores.

Tabla 3. Articulación de Factores, Procesos del SIG, áreas de la organización

Nº	Factor	Procesos	Responsable
1	Factor identidad institucional	Gestión Docencia	Vicerrectoría Académica
2	Factor gobierno institucional y transparencia	Gestión Docencia, Mejoramiento Continuo, Gestión Administrativa,	Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de calidad, Vicerrectoría de Planeación
3	Factor desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional	Gestión Docencia, Gestión Administrativa, Gestión Financiera Promoción y mercadeo Bienestar Institucional	Dirección de Talento Humano, Dirección de promoción y mercadeo, Vicerrectoría

			Académica, Dirección de Bienestar, Vicerrectoría de Planeación
4	Factor mejoramiento continuo y autorregulación	Mejoramiento Continuo	Vicerrectoría de calidad
5	Factor estructura y procesos académicos	Gestión Docencia, Mejoramiento Continuo	Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Calidad
6	Factor aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación al entorno	Gestión Administrativa, Gestión de Innovación e Investigación	Vicerrectoría de Planeación, Dirección de Investigación
7	Factor impacto social y entorno	Proyección Social	Vicerrectoría Académica Dirección proyección social y extensión
8	Factor visibilidad nacional e internacional	Internacionalización	Rectoría, directora CRNI
9	Factor bienestar institucional	Bienestar Institucional	Director de Bienestar Institucional
10	Factor comunidad de profesores	Gestión Docencia Gestión de Innovación e Investigación Gestión Administrativa	Vicerrectoría Académica Dirección de Investigación Dirección de Talento Humano
11	Factor comunidad de estudiante	Gestión Docencia	Vicerrectoría Académica, Secretaría general Coordinación de admisiones registro y control Dirección de bienestar institucional Diseñador Gráfico Comunicaciones
12	Factor comunidad de egresados	Proyección Social Gestión Docencia	Vicerrectoría Académica

		Dirección proyección social y extensión
--	--	---

6. Bibliografía

Acosta, L. A. (2017). Sistema de Información Estratégica para la Gestión Universitaria en la Universidad de Otavalo (Ecuador). *Formación Universitaria*, 10(2), 103-112. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062017000200011&script=sci_arttext

Arocena, R. &. (2017). *La universidad latinoamericana del futuro: tendencias, escenarios, alternativas*. Ciudad Universitaria, México: Unión de Universidades de América Latina.

CINDA - Universia. (2012). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación superior. Informe 2012*. . Santiago de Chile: : RIL editores.

Duque Oliva, E. (Noviembre de 2009). *Innovar*. Obtenido de Revista de Ciencias Administrativas y Sociales: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v19s1/19s1a03.pdf>

Escarré, R. (2012). *Calidad y acreditación en la educación Superior*. Alicante: Universidad Alicante.

Peralta, E. (15 de Diciembre de 2016). *Corporación Universitaria Rafael Núñez. Revistas Científicas Virtuales*. Obtenido de Revista Virtual AGLALA: file:///C:/Users/ACER/Downloads/901-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3096-6-10-20180502.pdf

Salazar, J. M., & Caillón, A. (2012). *Modelos de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior*. Santiago de Chile: RIL editores.

Soto, N. (2016). Reflexión teórica sobre la Declaración de Incheon Educación 2030 “Hacia una educación inclusiva y equitativa de calidad y un aprendizaje a lo largo de la vida de todos.

Revista de Educación Inclusiv, 9(2), 1889-4208. Obtenido de

<http://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/48/44>

Torres, E. (2011). *Acreditación institucional y adaptaciones del sistema universitario en la sociedad del conocimiento*. Granada: Universidad de Granada.

Vásquez, A. (2015). *Políticas y procesos de aseguramiento de la calidad de la educación universitaria en Chile experiencia y percepciones de sus principales actores*. Universidad de Sevilla. Sevilla: Dialnet.

Vásquez, G. H. (2005). Obtenido de file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-CalidadDeLaEducacionYDesarrolloComoLibertad-4014236.pdf

Volchik, V., & Maslyukova, E. (2017). Performance and sustainability of higher education: key indicators versus academic values. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 6(3), 501-512.

UNITECNAR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO