



UNISANPABLO
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN PABLO

SISTEMA INSTITUCIONAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC)

Bogotá D.C.
2024

mente, voluntad y corazón

Presidente del Consejo Superior

P. Julio Ángel Roncancio, Gran Canciller y Presidente

Miembros Consejo Superior

P. Gustavo Nova, Rector

P. Danilo Antonio Medina, Coordinador General de Pastoral vocacional y formación

Magda Méndez Cortés, Secretaria General

Nelson Bedoya Gallego, Representante del Consejo Académico

Jefferson Arias, Representante de miembros afiliados

Amparo Cubillos, Representante Laica

Johanna Marcela Bata, Representante de Estudiantes

Miembros Consejo Académico

P. Gustavo Nova, Rector

Nelson Iván Bedoya Gallego, Vicerrector Académico

Liliana Hernández Ayala, Vicerrectora Administrativa y Financiera

Paola Andrea Vásquez Fonseca, Directora del Programa Comunicación Social

Norma Lucía Bonilla, Directora del Programa Administración de Empresas

Catalina Romero López, Representante de Estudiantes

Tabla de contenido

1	PRESENTACIÓN.....	7
2	CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	8
2.1	Marco normativo colombiano	10
2.2	Referentes conceptuales.....	11
2.3	El aseguramiento de la calidad de educación superior en Colombia	16
3	CALIDAD INTEGRAL EN UNISANPABLO	18
3.1	Referentes institucionales	19
3.2	Componentes de la calidad integral.....	20
4	ESTRUCTURA DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	20
4.1	Desarrollo talento humano.....	23
4.2	Aseguramiento de la calidad de procesos.....	24
4.3	Aseguramiento de la calidad académica.....	28
4.3.1	Cultura de autorregulación.....	28
4.3.2	Cultura de autoevaluación.....	29
5	MODELO DE AUTOEVALUACIÓN PARA PROGRAMAS ACADÉMICOS E INSTITUCIONAL .	31
5.1	Estructura organizacional.....	32
5.1.1	Consejo Superior	32
5.1.2	Consejo Académico	33
5.1.3	Comité Institucional de Calidad Integral	33
5.1.4	Comité de autoevaluación de facultad	34
5.1.5	Equipos de técnicos de programas.....	34
5.2	Criterios para autoevaluación institucional.....	34
5.3	Criterios para autoevaluación de programas académicos	38
5.4	Periodicidad de aplicación del modelo de autoevaluación.....	41
5.5	Metodología para el modelo de autoevaluación.....	42
5.5.1	Fase 1. Conceptualización	43
5.5.2	Fase 2. Recopilación y organización de la información.....	45
5.5.3	Fase 3. Valoración y Juicios.....	49
5.5.4	Fase 4. Elaboración de Informe y Plan Mejora	53

5.5.5	Fase 5. Metaevaluación	57
5.5.6	Fase 6. Mejoramiento Continuo	57
6	MODELO DE ACREDITACIÓN	59
6.1	El sistema Nacional de Acreditación	59
6.2	Lineamientos para la acreditación de programas del CNA.....	60
6.3	Fases del modelo de acreditación	61
6.3.1	Fase de apreciación de condiciones iniciales	62
6.3.2	Fase de autoevaluación	64
6.3.3	Fase evaluación externa CNA	64
6.3.4	Fase evaluación integral por el CNA.....	65
7	BIBLIOGRAFÍA	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre condiciones de calidad y factores de alta calidad a nivel institucional	34
Tabla 2. Asociación de factores institucionales y características de alta calidad	35
Tabla 3. Relación entre condiciones de calidad y factores de alta calidad a nivel programas	38
Tabla 4. Asociación de factores de programas y características de alta calidad	39
Tabla 5. Rubrica para la ponderación de factores y características	45
Tabla 6. Escalas de valoración de las encuestas de apreciación	47
Tabla 7. Tipo de muestreo para encuestas de percepción por actor	47
Tabla 8. Rubrica para la valoración documental	48
Tabla 9. Escalas de valoración para evaluación documental y no documental	50
Tabla 10. Matriz de valoración documental y no documental	51
Tabla 11. Instrumento consolidado notas finales	51
Tabla 12. Matriz para la emisión de juicios y características	53
Tabla 13. Escala de identificación de fortalezas, oportunidades y debilidades	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad Educación Superior	17
Figura 2. Fundamentos del SIAC	20
Figura 3. Sistema institucional de aseguramiento de calidad UNISANPABLO	22
Figura 4. Mapa de procesos UNISANPABLO.....	25
Figura 5. Fases del modelo de autoevaluación – UNISANPABLO.	42
Figura 6. Fases del modelo de autoevaluación y cronograma.....	43
Figura 7. Proceso para el desarrollo de la metaevaluación	57
Figura 8. Etapas del proceso de acreditación del CNA	65

1 PRESENTACIÓN

La Fundación Universitaria San Pablo (UNISANPABLO), desde su fundación en 2015, ha trazado un ambicioso camino en la educación superior colombiana, inspirándose en los ideales de la Sociedad de San Pablo y en su compromiso con la formación integral de profesionales. Su PEI, de profundo calado cristiano y unipaulino, se encuentra estrechamente vinculado con la realidad social y cultural del país, proyectándose hacia un futuro globalizado.

La Institución, consciente de la importancia de formar ciudadanos competentes y comprometidos con su entorno, ha definido una misión que busca ofrecer una **educación de calidad**, desarrollando todas las facultades del ser humano. Su visión la posiciona como un referente en el uso de las tecnologías y en la búsqueda de soluciones a los desafíos de la sociedad. Para alcanzar estos objetivos, UNISANPABLO ha establecido este Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC).

Este SIAC se concibe la calidad integral como el eje transversal que garantiza el desarrollo de todas las actividades institucionales, desde la docencia y la investigación hasta la proyección social, buscando la mejora continua y la satisfacción de las necesidades de sus estudiantes, egresados y de la sociedad en general.

Los objetivos del SIAC son coherentes con la Política institucional de Calidad Integral. Entre ellos destacan la consolidación del sistema, la diversificación de la oferta académica con criterios de calidad, el fortalecimiento de una comunidad comprometida con el proyecto educativo, la integración de los resultados de gestión y la promoción de una cultura de autoevaluación.

Al adoptar un enfoque basado en procesos y en la norma ISO 9001:2015, UNISANPABLO demuestra su compromiso con la excelencia y con el cumplimiento de los más altos estándares de calidad. Este documento, al presentar el SIAC, refleja la voluntad de la Institución de seguir creciendo y evolucionando, siempre en línea con su misión y visión.

En síntesis, el Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad de UNISANPABLO es una herramienta fundamental para garantizar la pertinencia y la calidad de la educación que ofrece. A través de este sistema, la Institución reafirma su compromiso con la formación de profesionales competentes y ciudadanos responsables, capaces de enfrentar los desafíos del siglo XXI.

2 CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

En la educación superior, hay múltiples aproximaciones al concepto de calidad, sin embargo, se debe tener en cuenta las reflexiones que estipulan Betancourt, Bernal y Hernández (2014), citando a Vargas (2010), que se expresa así: *“hablar de la calidad de la educación será siempre una aspiración, un esfuerzo no cumplido, una tarea inconclusa, interminable. Es un concepto obviamente complejo y está situado y esto es lo fundamental– en ese espacio de perfectibilidad entre el ser y el deber ser”* (p.40).

Salazar (2011) afirma que, a pesar de la diversidad de las definiciones de calidad, se comprueba, sin embargo, que todos los enfoques sobre la calidad integran los siguientes elementos:

- a. La aplicación cierta de estándares mínimos y evaluaciones comparativas;
- b. El poder de fijar objetivos para contextos diversos y alcanzarlos con insumos dados y en escenarios variables;
- c. La habilidad de satisfacer demandas y expectativas de consumidores directos e indirectos, y de una amplia gama de interesados;
- d. Dirigirse hacia la excelencia.

Es por lo anterior, que autores como Salazar (2011), Sarrico y Texteira (2010) y otros proponen tener un acercamiento más pragmático al concepto de calidad en educación superior, por lo que Salazar (2011) y Toro (2011) proponen una definición de calidad en contextos de diversidad, tal como: “La capacidad que una institución o programa tiene para responder a las expectativas externas y a los propósitos y objetivos internos, organizando sus procesos de manera consistente para el logro de los objetivos perseguidos”.

De esa forma, la calidad se asocia con consistencia interna –coherencia- y externa –pertinencia-:

- La consistencia interna – ajuste a los propósitos: enfatiza la necesidad de concentrarse en los propósitos y objetivos institucionales, a fin de que una institución pueda ajustar sus acciones a sus principios y prioridades.
- La consistencia externa – ajuste de los propósitos: la institución o sus programas organicen sus recursos y procesos para cumplir los requerimientos y las expectativas definidas por su grupo de referencia significativo (según disciplina, profesión o tipo de institución) y al marco laboral local y global, la comunidad académica nacional e internacional y al entorno macroeconómico.

De otra parte, el decreto 1330 de 2019, establece que la calidad “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.”

En esta perspectiva de la calidad en la educación superior, el Consejo Nacional de Acreditación – CNA , en sus lineamientos para acreditación de programas e Instituciones (2013) se aproxima al concepto de calidad de la siguiente manera: *“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”.

Igualmente, el Acuerdo 02 de 2020 del Consejo Nacional de Educación Superior – CESU- por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad, CESU (2020) afirma que *“la alta calidad hace referencia a las 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”.*

Este enfoque de calidad basado en el cumplimiento de las expectativas externas de los clientes y grupos de interés de la institución, así como la pertinencia y la coherencia en el desarrollo de sus funciones sustantivas, de bienestar y de apoyo, se alinea con el enfoque de evaluación de la calidad que plantea el CNA para acreditar programas e institucional.

Por otra parte, la norma ISO 9001 evalúa y certifica los procesos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje de los alumnos, para garantizar la calidad de la institución educativa, lo cual es necesario ser cada día más competitivos.

Es importante definir un **Proceso** como el conjunto de actividades que se encuentran relacionadas o interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (o salidas), según la ISO 9000:2015, es un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman unos insumos en unos productos o servicios, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios (Díaz, 2017).

Establecer esto es con un **mapa de procesos** que representa gráficamente cómo se interrelacionan los procesos de la institución, donde estén representados entradas, procedimientos, actividades, insumos, salidas, indicadores, proveedores y usuarios (Kenneth H Rose, 2008, Gestión de calidad de proyectos).

El mapa de procesos facilita la comprensión, la comunicación y la mejora de los procesos, así como el cumplimiento de los requisitos legales y normativos que regulan las actividades de la institución, como el decreto 1330 de 2019, Acuerdo 02 de 2020 del Consejo Nacional de Educación Superior – CESU- y la norma ISO 9001:2015.

La implementación del mapa de procesos requiere de un enfoque sistémico, participativo y dinámico, que involucre a todos los actores de la organización y que se adapte a los cambios internos y externos que se presenten.

Salazar (2011) y Toro (2011) proponen una definición de calidad en contextos de diversidad, tal como: “La capacidad que una institución o programa tiene para responder a las expectativas externas y a los propósitos y objetivos internos, organizando sus procesos de manera consistente para el logro de los objetivos perseguidos”.

Soportada en el análisis de los referentes teóricos, UNISANPABLO concibe la calidad como calidad integral, entendida como el cumplimiento de la misión institucional, sus propósitos y sus principios, que definen su deber ser, su identidad misional y lo que la hacen única, lo cual se refleja en un servicio de formación integral y pertinente, la satisfacción de las

necesidades de sus grupos de interés y la capacidad para organizar sus recursos y procesos de manera eficiente y efectiva.

2.1 Marco normativo colombiano

Este marco se estructura con los siguientes documentos que parten desde la normativa general como leyes y decretos que orientan y normalizan la función pública de la educación superior, así como las normas específicas emitidas por el Consejo Nacional de Educación Superior, CESU y por ICONTEC.

- Constitución Política: Artículo 67, establece que la Educación Superior es un servicio público, tiene una función social. Artículo 69, garantiza la autonomía universitaria.
- Ley 30 de 1992: Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Artículos 53, 54 y 55. Creación del Sistema Nacional de Acreditación.
- Decreto 2904 de 1994: Por el cual se reglamentan los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992.
- Acuerdo CESU No. 06 de 1995: Por el cual se adoptan las políticas generales de acreditación y se derogan las normas que sean contrarias.
- Acuerdo CESU 02 de 2005: Por el cual se subroga el Acuerdo 001 de 2000 del Consejo Nacional de Educación Superior -CESU-, y con el cual se expide el reglamento, se determina la integración y las funciones del Consejo Nacional de Acreditación
- Ley 1188 de 2008: Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3010 de 2008: Por la cual se reconoce el registro calificado a programas acreditados de alta calidad.
- Decreto 1295 de 2010: Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior. Capítulo III
- Acuerdo No.01 de 2010: Por el cual se autoriza al Consejo Nacional de Acreditación para que diseñe y promulgue los lineamientos para la acreditación de alta calidad de los programas de Maestría y Doctorado y se unifican los rangos de acreditación para los programas de pregrado, maestrías y doctorados e instituciones.
- Acuerdo 02 de 2011: Por el cual se establecen los criterios para los procesos de acreditación de instituciones y programas académicos de educación superior.
- Acuerdo 03 de 2011: Por el cual se establecen los lineamientos para la acreditación de programas de instituciones acreditadas institucionalmente.
- Acuerdo 02 de 2012: Tiene por objeto establecer el procedimiento general para iniciar el proceso de autoevaluación con miras a la acreditación de programas académicos.
- Acuerdo 03 de 2014: Por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional.
- Decreto 1075 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.
- Circular MEN No. 03 de 2015: Por la cual se expide información sobre el proceso de acreditación de alta calidad para programas de pregrado.
- Acuerdo 02 de 2017: Por el cual se establece la Política Pública para el mejoramiento del Gobierno en las Instituciones de Educación Superior.

- Acuerdo 03 de 2017: Por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional.
- Decreto 1330 de 2019: Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación.
- Acuerdo 02 de 2020: Por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad.
- Decreto 0529 de 2024: Por medio del cual se modifica parcialmente el Capítulo 2 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación
- Norma ISO 9001 de 2015: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

2.2 Referentes conceptuales

El SIAC de UNISANPABLO adopta los siguientes referentes conceptuales:

- **Apreciación:** Observación que permite aprobar, rechazar o modificar una idea o propuesta. El programa o la institución podrá emplear distintas metodologías e instrumentos para medir la apreciación, ya sea cuantitativa o cualitativamente, y acorde con el aspecto por evaluar. (CNA, 2022)
- **Aseguramiento de la calidad:** Conjunto de mecanismos que tienen como propósito el control, la garantía y la promoción de la calidad. Estos mecanismos aplican para una amplia diversidad de contextos productivos y de organizaciones, incluyendo a la educación superior (Salazar, 2011). Es una actividad de gestión, en todos los niveles de una organización, orientada a lograr de manera sistemática un mejoramiento de la calidad de lo que dicha organización se propone. (Toro, 2011)
- **Alta calidad:** Se refiere a las características que permiten reconocer un programa académico o institución y juzgar, en el mejoramiento continuo y de su diversidad, su capacidad de transformación, 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 cómo presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos esperados. (CESU, 2020)
- **Ambiente de aprendizaje:** El ambiente (dimensión física, espaciotemporal, funcional) es un lugar específico donde existen y se desarrollan condiciones de aprendizaje, enseñanza y/o enseñanza-aprendizaje, que propicia que los estudiantes aprendan en espacios físicos o virtuales, con cualidades que estimulen la reflexión, la interacción (estudiante-estudiante, estudiante-profesor) y la autoevaluación¹
- **Aspectos para evaluar:** Son los elementos que permiten conocer y medir las características conforme a información cuantitativa y cualitativa de la institución y de los programas académicos; asimismo, permiten observar o apreciar su desempeño y el

¹ <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/huejutla/n4/e1.html>

mejoramiento continuo en un contexto dado, con el ánimo de hacer evidente, hasta donde sea posible y confiable, el grado de calidad alcanzado. (CESU, 2020)

- **Aprendizaje a lo largo de la vida:** Es la búsqueda continua, voluntaria y automotivada en la adquisición de conocimientos por razones personales o profesionales; por tanto, no solo potencia la inclusión social, la ciudadanía y el desarrollo personal, sino también la auto sostenibilidad, la competitividad y la empleabilidad.
- **Autoevaluación:** Proceso crítico y profundo de autoestudio o revisión interna que hacen las instituciones y los programas académicos para verificar sus condiciones de calidad, valorando los aciertos y desaciertos obtenidos en un período de tiempo, tanto en los procesos como en los resultados, para construir y poner en marcha planes de mejoramiento en procura de la excelencia. La autoevaluación tiene como punto de partida la Misión y el proyecto educativo institucional -PEI-, por cuanto busca preservar las características propias de la institución o del programa.
- **Autorregulación:** Capacidad de las instituciones de educación superior para establecer sus propios estándares de calidad y gestionar sus procesos de manera autónoma, con el fin de garantizar el cumplimiento de su misión y objetivos, y el mejoramiento continuo de la calidad de la educación que ofrecen.(CNA, 2015)
- **Calidad:** 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. (Decreto MEN 1075, 2015)
- **Calidad integral:** Enfoque holístico y sistémico que busca la excelencia en todos los aspectos de la institución, garantizando la satisfacción de las partes interesadas y el logro de sus objetivos estratégicos.
- **Característica de calidad:** Agrupaciones de cualidades que son diferenciales dentro del factor de calidad, y son propias de la educación superior expresando referentes universales y particulares, que buscan garantizar la calidad de la prestación del servicio público de educación superior.
- **Competencias:** Son conjuntos articulados de conocimientos, capacidades, habilidades, disposiciones, actitudes y aptitudes que hacen posible comprender y analizar problemas o situaciones y actuar coherente y eficazmente, individual o colectivamente, en determinados contextos. Son susceptibles de ser evaluadas mediante resultados de aprendizaje y se pueden materializar en la capacidad demostrada para utilizar conocimientos, destrezas y habilidades personales, sociales, profesionales y metodológicas en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y personal. Las competencias son del individuo y este las desarrolla mediante su ejercicio profesional y su aprendizaje vital. (CESU, 2020)

- **Cultura de autoevaluación:** Conjunto de orientaciones, prácticas y mecanismos que las instituciones tienen para el seguimiento sistemático del cumplimiento de sus objetivos misionales, el análisis de las condiciones que afectan su desarrollo y la implementación de medidas para el mejoramiento continuo. (CESU, 2020)
- **Entorno de aprendizaje:** El entorno de aprendizaje es el ámbito donde se aprende. El concepto de entorno de aprendizaje comprende todo aquello que tiene una influencia benefactora directa sobre el proceso de aprendizaje como los medios, materiales, métodos espacios, docentes y participantes. El entorno de aprendizaje puede ser un salón de clase, una habitación en el hogar también el puesto de trabajo incluye la computadora, los auriculares o el software de aprendizaje con el que se trabaja.
- **Evidencia:** Certeza clara y manifiesta de la que no se puede dudar, en la cual el programa académico e institución aporta todo aquello que constituya o corresponda a una prueba y de lo que esta. (CNA, 2022)
- **Evidencia documental:** Documentos físicos, documentos digitales, videos, etc., que contengan normas, orientaciones, reglamentos institucionales, políticas, estrategias, procedimientos, análisis, estudios, descripciones, registro de eventos, actividades o acciones realizadas, entre otras.
- **Evidencia estadística:** Reportes que permiten soportar actividades, corresponde a variables que no se relacionan con otras variables, (listado de estudiantes que participan en actividades de bienestar, listado estudiantes visitantes, profesores visitantes, entre otras).
- **Identidad:** Conjunto de rasgos propios de la institución que la caracterizan frente a las demás. Genera una comunidad académica cohesionada internamente y diferenciada externamente.
- **Impacto:** voz *impactus*, de la- tón *tardío* y que significa, en su tercera acepción, impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso. En este sentido, el termino impacto está asociado a los cambios, las transformaciones o los efectos positivos o negativos que se generan en el bienestar de las personas o los grupos, como resultado de la intervención a una necesidad que se identifica y se le pretende cambiar de condición.²

En el marco de la normativa vigente se espera evidenciar los cambios sociales, culturales, ambientales, técnicos, culturales, científicos, empresariales, artísticos, bien sean estos u otros que la IES haya definido como esperados, fruto del despliegue de su PEI o su equivalente y todos aquellos documentos institucionales en los que defina transformaciones esperadas de su acción. Por lo tanto, debe dar cuenta de los logros, fruto de mediciones estimadas, de acuerdo con los resultados esperados de acuerdo

² Aponte, C. y Pérez, A. (2021). Evaluaciones de impacto en la educación superior.

con el despliegue de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales, académicas y de extensión.³

En síntesis, es el efecto producido como consecuencia de una acción que sobresale o impresiona dejando huella, que justifica y destaca aquellos que por trascendencia generan cambios o transformaciones de relevancia social, cultural y científica. (CNA, 2022)

- **Logros:** Alcanzar los resultados esperados dadas las condiciones en las que se espera alcanzar los mismos. Por ejemplo, de los estudiantes, en el momento de ingreso con las condiciones que llegan a la IES, está es capaz de cumplir a los estudiantes su proceso formativo, las rutas de aprendizaje propuestas, el perfil de egresado establecido soportados con los profesores, tecnología, y los recursos pedagógicos que son coherentes para cumplir con los resultados esperados.⁴

Otro concepto importante está relacionado a “alcanzar o conseguir algo que se intenta o desea acorde con los objetivos y propósitos y sobre ellos define las estrategias, mecanismos y acciones para su consecución obtenidos durante un periodo de tiempo.” (CNA, 2022)

- **Mapa de procesos:** Representación gráfica de la interrelación de los procesos institucionales, donde están representadas las entradas, procedimientos, actividades, insumos, salidas, indicadores, proveedores y usuarios (Kenneth H Rose, 2008, Gestión de calidad de proyectos).
- **Mejora continua:** Compromiso constante con la excelencia académica y la optimización de los procesos educativos, entendida como un proceso frecuente de análisis y optimización del rendimiento académico, identificando oportunidades y realizando cambios graduales en los procesos, productos y personal, que en el modelo de aseguramiento interno de la calidad de la educación superior se basa en el mejoramiento continuo, que incluye la planeación estratégica, presupuesto, análisis y evaluación de resultados, organización y rendición de cuentas.
- **Política:** Orientación, establecida por el órgano de gobierno competente, para enfocar la disposición de actividades y recursos en el momento de la toma de decisiones.
- **Proceso:** Conjunto de actividades que se encuentran relacionadas o interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados o salidas. (ISO 9000:2015)
- **Proceso estratégico:** Define la dirección, la misión, la visión, los objetivos y las estrategias de la institución.
- **Proceso misional:** Cumple con la razón de ser o el Core del servicio de las funciones sustantivas (docencia, la investigación y la extensión).

³ <https://www.mineduacion.gov.co/portal/secciones/Glosario/>

⁴ <https://www.mineduacion.gov.co/portal/secciones/Glosario/>

- **Proceso de apoyo:** Facilitan y soportan el desarrollo de los procesos misionales, y que incluyen aspectos como la gestión administrativa, financiera, jurídica, de talento humano, de infraestructura, de calidad, de relaciones interinstitucionales y de mercadeo.
- **Procedimiento:** Forma concreta para realizar una actividad, tarea o un proceso. (Según la norma ISO 9000:2015).
- **Rendición de cuentas:** Entiéndase como el deber ético de toda institución, en cabeza de su representante legal y sus órganos de gobierno, capaz de responder e informar de manera periódica, planeada y participativa, sobre: la realización de la misión y el proyecto educativo institucional, la adecuada gestión, el eficiente y eficaz manejo de los recursos, los proyectos, las expectativas cumplidas y no cumplidas, y, en general, de los resultados de la institución. (CESU, 2017)
- **Resultados:** Efecto, consecuencia, conclusión en que termina cierta acción, operación, proceso o suceso.
- **Resultados de Aprendizaje:** Los resultados de aprendizaje son concebidos como las declaraciones expresas de lo que se espera que un estudiante conozca y demuestre en el momento de completar su programa académico. Son el eje del proceso de mejora en el que se evalúa el grado en el que el estudiante se acerca a obtener los resultados definidos por el programa académico. A partir de ellos se llevan a cabo ajustes en los aspectos curriculares para llevar un proceso de aprendizaje más efectivo.

Los resultados de aprendizaje se establecerán considerando las tendencias de las disciplinas de la profesión; el perfil de formación que se espera desarrollar, la naturaleza, nivel de formación y modalidad del programa académico y los estándares internacionales. Los programas académicos se definen por cada programa académico. (CESU, 2020)

- **Valor académico agregado (VAA):** Indica todos los atributos adicionales que las instituciones otorgan a sus distintos grupos de interés al relacionarse con ellas. Por ejemplo, a los estudiantes le dan condiciones suficientes para tomar decisiones de vida informadas sobre su proyecto de vida. Por último, las instituciones fomentan las externalidades positivas que se acumulan en la sociedad en general y los beneficios que los estudiantes disfrutarán durante toda su vida. Estas externalidades operan a través de rendimientos crecientes del conocimiento, y rendimientos que aumentan en la proximidad de otras personas concededoras, como en empleadores, socios y ciudadanos en general.

El valor agregado de una institución se entiende como la contribución al progreso neto de los estudiantes, hacia objetivos de aprendizaje establecidos, una vez eliminada la influencia de otros factores ajenos a la institución que pueden contribuir a ese progreso (Martínez R., Gaviria J., Castro M., 2009). Los estudios de VA (por su uso en evaluaciones de desempeño). En el estudio sobre valor agregado para la educación

superior en Colombia se utilizan los puntajes actuales de SABER PRO en comparación con los puntajes predichos a partir de los resultados observados en SABER 11° (y otras características del estudiante o de la institución educativa) para evaluar el desempeño de las instituciones. Dado que no se pretende evaluar a los profesores a nivel individual, esta tarea se asemeja a los estudios sobre los efectos del colegio (Raudenbush y Williams, 1995)⁵

2.3 El aseguramiento de la calidad de educación superior en Colombia

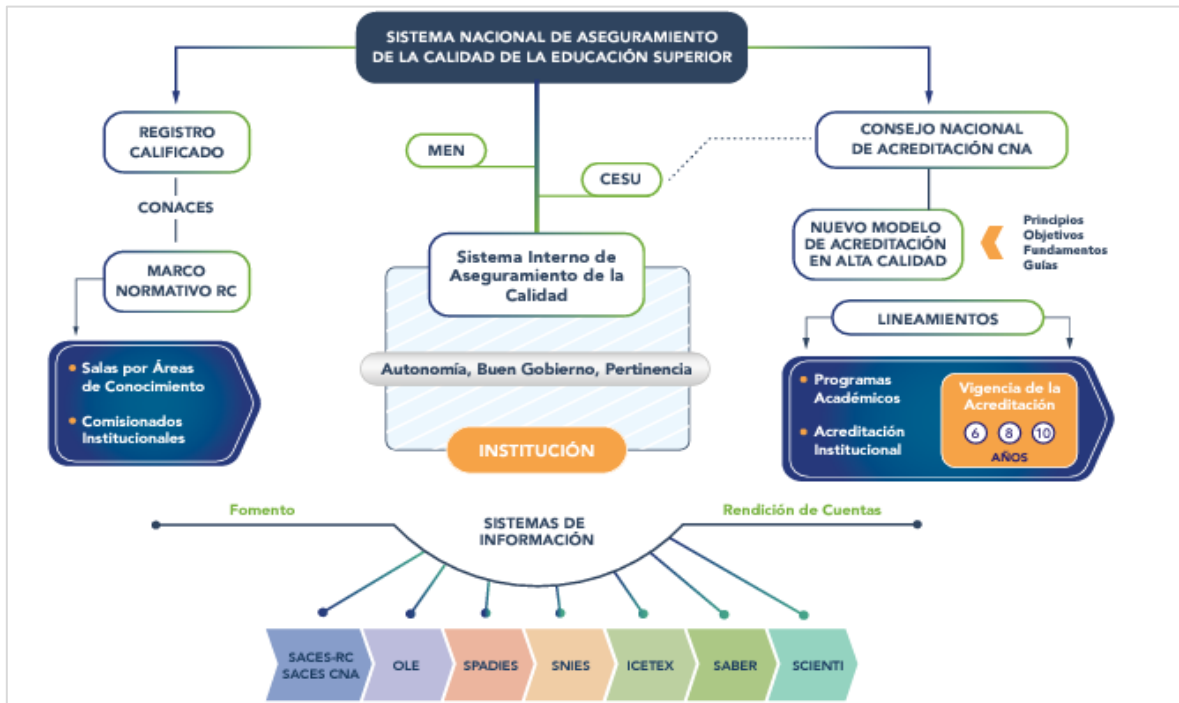
El aseguramiento de la calidad, entendido como un conjunto de mecanismos para controlar, garantizar y promover la excelencia, es una práctica transversal a diversos ámbitos, incluyendo la educación superior (Salazar, 2011). En el contexto institucional, se trata de un proceso de gestión continuo y sistemático, orientado a mejorar de manera constante los productos y servicios ofrecidos (Toro, 2011).

En el contexto colombiano, el aseguramiento de la calidad en la educación superior se encuentra enmarcado por el Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior (SACES), establecido por el Ministerio de Educación Nacional. Este sistema, tiene como propósito fundamental que las instituciones rindan cuentas a la sociedad y al Estado sobre la calidad de los servicios educativos que prestan, fomentando una cultura de autoevaluación y transparencia. Este sistema, establecido por el Ministerio de Educación Nacional, se articula en torno a tres componentes interrelacionados: información, evaluación y fomento.

Para diseñar mecanismos de aseguramiento de la calidad al interior de una institución de educación superior colombiana, es fundamental considerar los lineamientos del sistema nacional. Al hacerlo, las instituciones pueden alinear sus procesos internos con las expectativas de calidad establecidas a nivel nacional y contribuir al mejoramiento continuo de la educación superior en el país.

⁵[tps://www.icfes.gov.co/documents/20143/238004/Informe+tecnico+++medicion+efectos+educacion+superior+en+Colombia+sobre+aprendizaje+estudiantil.pdf](https://www.icfes.gov.co/documents/20143/238004/Informe+tecnico+++medicion+efectos+educacion+superior+en+Colombia+sobre+aprendizaje+estudiantil.pdf)

Figura 1. Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad Educación Superior



Fuente: MEN

Este sistema está enmarcado dentro de las tres finalidades (no excluyentes) que tienen los sistemas de aseguramiento de la calidad de la educación superior (Salazar, 2011):

- a) *Cuando la finalidad es el control de calidad o licenciamiento:* Se establecen unos requisitos o condiciones de calidad básicos con base en los cuales el ente regulador, otorga una “autorización inicial” para que los programas académicos y las IES puedan operar. En Colombia, esta finalidad está relacionada con los procesos para la creación de IES y el otorgamiento de los **registros calificados** de los programas, procesos direccionados por el MEN a través de la CONACES.
- b) *Cuando la finalidad es la acreditación:* Esta es un mecanismo que se identifica como “rendición de cuentas”, en la medida que permite la evaluación periódica del desempeño de las instituciones y programas en función de condiciones, normalmente definidas por una agencia acreditadora independiente. A través de la acreditación de programas e institucional, se incrementa la información pública disponible, es una herramienta útil para que los grupos de interés de la institución o programa puedan tomar decisiones fundamentadas en relación con determinadas instituciones o programas. El proceso de evaluación comprende el desarrollo de una autoevaluación a cargo de la institución o programa evaluado, seguido por una evaluación externa de expertos y concluye con un juicio de evaluación integral a cargo de la agencia externa que coordinó el proceso. En Colombia, esta finalidad se asocia a los procesos de **acreditación de programas e instituciones**, direccionados y regulados por el Consejo Nacional de Educación Superior CESU y el Consejo Nacional de Acreditación CNA.

- c) *Cuando la finalidad principal es el mejoramiento continuo:* Un enfoque centrado en el mejoramiento de la calidad reconoce que la responsabilidad por la calidad descansa al interior de las instituciones de educación superior. A la vez, supone que las instituciones pueden desarrollar y aplicar políticas efectivas y mecanismos de autorregulación, en un avance continuo hacia niveles crecientes de calidad. Aquí la evaluación se concentra en los propósitos institucionales y en los mecanismos de **autorregulación que cada IES tiene para determinar su nivel de logro**, las áreas en que presentan deficiencias y para hacer los ajustes necesarios que mejoren su desempeño. Como se infiere, esta finalidad surge de la autonomía institucional y programas para adoptar en su interior las medidas requeridas para garantizar el mejoramiento continuo de la calidad.

La calidad educativa, entendida como un proceso de mejora continua e innovación constante, demanda el desarrollo de una cultura organizacional sólida en evaluación y autoevaluación. En este contexto, el Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de UNISANPABLO se configura como una herramienta fundamental para garantizar la pertinencia, eficiencia y eficacia de sus programas académicos.

En primera instancia, el SIAC cumple con el requisito legal del registro calificado en todos los programas académicos ante el Ministerio de Educación Nacional. Sin embargo, su alcance trasciende lo meramente normativo, pues se constituye en un mecanismo para evaluar periódicamente tanto los programas como la institución en su conjunto. Esta evaluación periódica no solo permite obtener el reconocimiento social y académico necesario para renovar el registro calificado, sino que también facilita la acreditación por parte de agencias externas de prestigio como el CNA o ICONTEC.

Más allá de estos objetivos, el SIAC busca consolidar una cultura institucional de mejora continua, fomentando mecanismos de autorregulación que garanticen la calidad integral del servicio educativo. Al integrar evaluación, autoevaluación y mejora continua, el SIAC contribuye a que UNISANPABLO se consolide como una institución educativa comprometida con la excelencia académica y la satisfacción de las necesidades de su comunidad.

3 CALIDAD INTEGRAL EN UNISANPABLO

La calidad en la prestación del servicio público de educación superior en UNISANPABLO es un compromiso inquebrantable con la mejora continua. Fundamentada en los grupos de interés a los que sirve, la institución se concibe como un espacio de producción académica y servicio. UNISANPABLO concibe la calidad como un camino dinámico y participativo, que requiere el esfuerzo diario de todos sus miembros.

UNISANPABLO entiende la calidad como un concepto integral y relativo, sujeto a una constante evaluación. Esta calidad integral se manifiesta en el cumplimiento de la misión institucional, en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés y en la eficiencia

y eficacia de sus procesos. En otras palabras, la calidad integral es la expresión tangible de la filosofía institucional y se concreta en una formación integral y pertinente, acorde con las demandas de la sociedad.

La búsqueda de la calidad integral se sustenta en la filosofía institucional y se concreta en una política de calidad que garantiza la autonomía universitaria y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Este enfoque holístico y sistémico se sustenta en la convicción de que la calidad es un valor fundamental que debe permear todas las acciones de la institución.

3.1 Referentes institucionales

La concepción de calidad en UNISANPABLO se sustenta en el cumplimiento de sus propósitos y objetivos que se formulan fundamentalmente a partir de la misión, la visión, los principios filosóficos y educativos de la UNISANPABLO; el estatuto orgánico; el proyecto educativo institucional, los proyectos educativos de los programas, el plan de desarrollo institucional, las políticas y lineamientos institucionales.

Proyecto Educativo Institucional -PEI-

El Proyecto Educativo Institucional definido por UNISANPABLO enuncia los propósitos fundacionales, los modelos que guían la práctica educativa de tal forma que la comunidad tenga orientaciones y estrategias definidas para desarrollar las funciones de docencia, investigación y proyección social, así como del bienestar institucional y la gestión.

El PEI, establece la carta de navegación sobre la identidad institucional, los principios y orientaciones institucionales, las funciones sustantivas, los actores de la comunidad educativa, el modelo pedagógico institucional y la gestión académico-administrativa.

Proyecto Educativo del Programa -PEP-

El Proyecto Educativo del Programa (PEP) o el que lo haga, es el documento más importante para desarrollar la autoevaluación de un programa académico, ya que define, entre otros aspectos, la pertinencia, los objetivos y los propósitos del programa, bases fundamentales para la autoevaluación. A su vez, el PEP recibe, del proceso de autoevaluación, elementos e insumos que permiten realizar ajustes y mejoras en todos los aspectos, lo cual permite mantenerlo actualizado.

Plan de Desarrollo Institucional – PDI

El Plan de Desarrollo Institucional orienta la estrategia y plasma los objetivos de crecimiento, así como los anhelos de la alta dirección en consonancia con las expectativas de la comunidad, permitiendo la gestión del quehacer institucional de corto, mediano y largo plazo. logrando así que las acciones diarias estén integradas a la estrategia, garantizando la calidad, materializando la oferta de valor a la sociedad.

El desarrollo de la Institución desde sus apuestas estratégicas permite la consolidación del PEI y dejar a disposición los recursos suficientes en la generación de capacidades para su implementación.

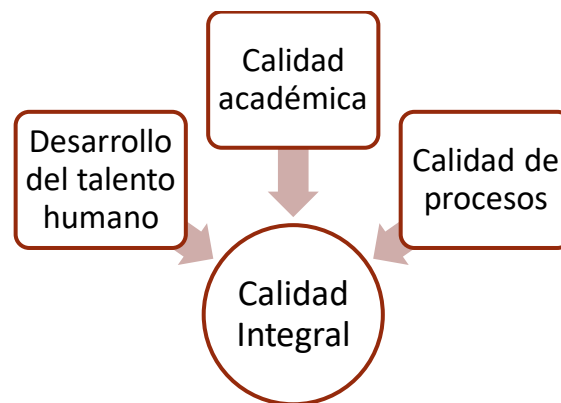
3.2 Componentes de la calidad integral

Tres elementos que cobijan a la institución como un todo, tienen en cuenta y destacan la especificidad y el carácter de su filosofía institucional y de su modelo educativo y de gestión. La calidad integral abarca:

- Las personas (estudiantes, egresados, profesores, personal académico, servidores administrativos y directivos).
- Los programas y las unidades académicas.
- Los procesos y las unidades administrativas en cuanto a su eficacia y eficiencia; según los definidos en el mapa de procesos.

La siguiente figura presenta los componentes de la calidad integral apropiada por la institución y que son el fundamento del Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad.

Figura 2. Fundamentos del SIAC.



Fuente: Elaboración institucional

4 ESTRUCTURA DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

UNISANPABLO en línea con las directrices del Ministerio de Educación Nacional, ha implementado un Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) con el objetivo de fomentar una cultura de mejora continua y autorregulación en todos los ámbitos de la institución.

Este sistema busca garantizar que todas las actividades académicas y administrativas estén alineadas con la misión, visión y Proyecto Educativo Institucional (PEI), y que se

cumpla la promesa de valor ofrecida a estudiantes, egresados y demás miembros de la comunidad universitaria.

Este Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad, busca garantizar la articulación e interacción armónica de los componentes de la Calidad Integral:

- a) **Desarrollo del Talento Humano:** La universidad considera al personal docente y administrativo como el motor de la calidad educativa. A través de diversas iniciativas, se promueve el desarrollo integral de los colaboradores, fortaleciendo sus competencias y habilidades para que puedan desempeñar sus funciones de manera óptima y contribuir al logro de los objetivos institucionales.
- b) **Aseguramiento de la Calidad Académica:** Este eje se centra en garantizar la excelencia en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Mediante la definición de metas claras, la realización de autoevaluaciones periódicas y la implementación de mecanismos de autorregulación, se busca asegurar la pertinencia y calidad de los programas académicos. Además, se promueve la obtención y renovación de registros calificados, la elaboración de Proyectos Educativos de Programa (PEP) alineados con el PEI, y la acreditación de alta calidad de programas e institucional.
- c) **Aseguramiento de la Calidad de Procesos:** Con el fin de optimizar la gestión institucional, se ha implementado un sistema de gestión de calidad que permite estandarizar los procesos y procedimientos. A través de la definición de indicadores clave de desempeño y el seguimiento continuo de los mismos, se busca garantizar la eficiencia y eficacia de todas las actividades, desde la planificación hasta la evaluación.

En conjunto, estos tres ejes conforman un SIAC que permite a UNISANPABLO asegurar la calidad de todos sus procesos y garantizar una experiencia de aprendizaje con excelencia para sus estudiantes.

Por otra parte, el SIAC tiene establecido tres principios rectores para impulsar el mejoramiento continuo y garantizar la calidad integral de sus procesos: la evaluación, el seguimiento y la gestión del conocimiento institucional.

- **La evaluación** se concibe como una herramienta estratégica que va más allá de una simple medición. Busca construir un sentido integral de la vida universitaria, alineando los esfuerzos institucionales con su misión y visión. Este proceso, de carácter tanto cuantitativo como cualitativo, permite identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora, generando información valiosa para la toma de decisiones.
- **El seguimiento** fomenta una cultura de la calidad que permea todos los ámbitos de la institución. A través de mecanismos de monitoreo y gestión autónomos, se garantiza el progreso continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Esta práctica asegura que la promesa de valor ofrecida a la sociedad se cumpla en su totalidad.
- **La gestión del conocimiento institucional** se presenta como un motor de transformación. Al promover el aprendizaje continuo, el uso estratégico de la tecnología y la generación colectiva de conocimiento, se crean los escenarios necesarios para adaptarse a los contextos sociales, históricos y culturales cambiantes del país. Esta

práctica permite que la institución sea más ágil y relevante en un entorno cada vez más dinámico.

Estos tres principios rectores se complementan para garantizar la calidad y pertinencia de la oferta académica de UNISANPABLO. La evaluación proporciona la información necesaria, el seguimiento asegura el avance y la gestión del conocimiento impulsa la innovación y la adaptación.

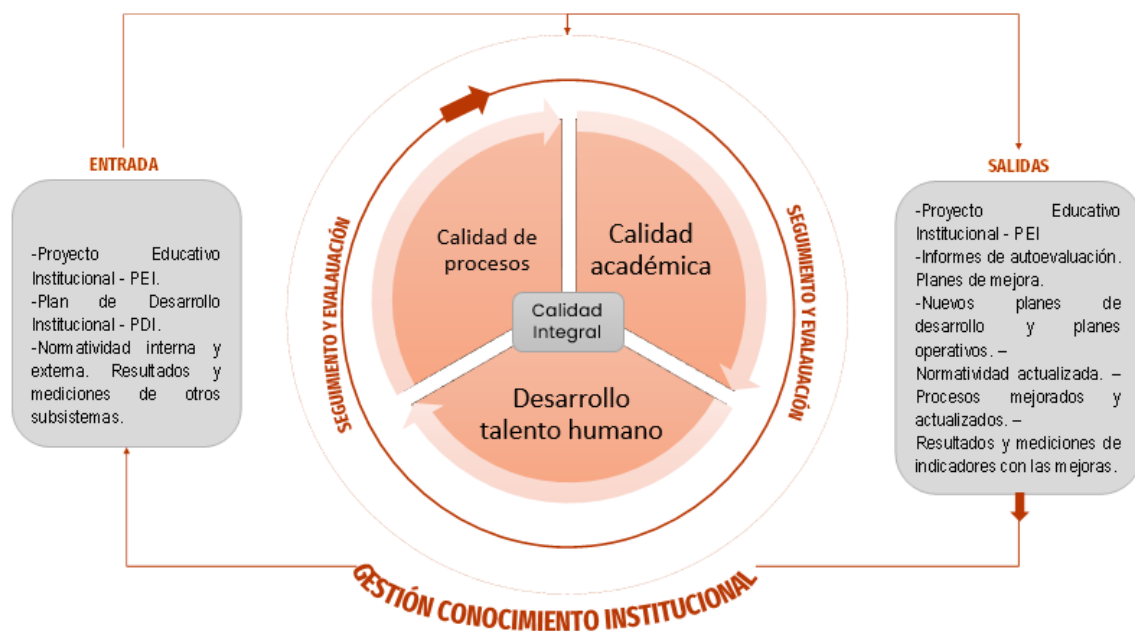
El Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de UNISANPABLO es un marco integral diseñado para guiar a la institución hacia la excelencia académica de manera sostenida. A través de mecanismos rigurosos de medición y evaluación, el SIAC garantiza el cumplimiento de altos estándares de calidad en todos los procesos institucionales.

Al fomentar la participación activa de toda la comunidad universitaria, el SIAC no solo legitima las voces de estudiantes, docentes y personal administrativo, sino que también fortalece el sentido de pertenencia a la institución. Esta participación activa es fundamental para identificar áreas de mejora y co-crear soluciones que respondan a las necesidades reales de la comunidad académica.

La articulación entre los planes de mejora y la planeación estratégica es un eje central del SIAC en UNISANPABLO. Esta sinergia asegura que todas las acciones emprendidas estén alineadas con los objetivos institucionales a largo plazo, consolidando así un compromiso firme con el mejoramiento continuo.

El Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad de UNISANPABLO se representa así:

Figura 3. Sistema institucional de aseguramiento de calidad UNISANPABLO



Fuente: Consejo Superior, 2024.

En resumen, el SIAC de UNISANPABLO es un motor de transformación que impulsa a la institución hacia la excelencia académica. Al integrar evaluación, participación y planeación estratégica, el SIAC posiciona a UNISANPABLO como una institución comprometida con la calidad educativa y el desarrollo integral de su comunidad.

4.1 Desarrollo talento humano

UNISANPABLO concibe el desarrollo del talento humano como el pilar fundamental de su propuesta académica. A través de prácticas innovadoras, la institución se enfoca en atraer, motivar y retener a colaboradores y profesores de alto calibre, creando un ambiente laboral propicio para el crecimiento personal y profesional.

La gestión del desempeño en UNISANPABLO es un proceso estratégico que busca garantizar la efectividad y la alineación de todos los colaboradores con los objetivos institucionales.

Este proceso, que abarca a todos los profesores y servidores con una vinculación superior a tres meses, se caracteriza por:

- Enfoque en competencias: La evaluación se centra tanto en los objetivos a alcanzar ("hacer") como en las competencias requeridas para desempeñar el cargo ("ser y saber").
- Descentralización y control: La gestión del desempeño se desarrolla de manera descentralizada, pero con un control centralizado desde la Dirección de Talento Humano.
- Ciclos de evaluación: Se establecen ciclos de evaluación anuales para servidores y por periodo académico para profesores, asegurando una evaluación periódica del desempeño.
- Retroalimentación continua: Se promueve un diálogo constante entre colaboradores y líderes para orientar el desempeño y facilitar el logro de objetivos.
- Uso de tecnología: Se utiliza una plataforma tecnológica para administrar el proceso, facilitando la gestión de la información y la comunicación.
- Vinculación con otros procesos: La evaluación del desempeño sirve como insumo para diversos procesos, como la planificación de la carrera, la compensación y el desarrollo de competencias.

La gestión del desempeño del talento humano establece las siguientes etapas:

1. Definición de objetivos: Al inicio de cada periodo, se establecen objetivos individuales alineados con los objetivos institucionales y las competencias requeridas para el cargo.
2. Seguimiento y retroalimentación: Los líderes brindan retroalimentación periódica a los colaboradores, orientando sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos.
3. Evaluación: Al finalizar el periodo, se realiza una evaluación del desempeño, considerando los objetivos alcanzados, las competencias demostradas y la retroalimentación recibida, desde dos momentos:
 - Autoevaluación: Los colaboradores son responsables de realizar una autoevaluación de sus competencias.

- Evaluación 360°: La evaluación del desempeño involucra a múltiples actores, como el colaborador, el líder directo y en algunos casos, el líder de segundo nivel.
4. Desarrollo de carrera: Los resultados de la evaluación sirven como insumo para la planificación del desarrollo de carrera, la identificación de necesidades de capacitación y la toma de decisiones sobre compensaciones y promociones.

Esta gestión del desempeño del talento humano en UNISANPABLO, se distingue por estrategias como el diálogo de talento en el que se fomentan espacios de diálogo entre los colaboradores y sus líderes para discutir el desempeño y definir planes de acción; además, por el escalamiento de desacuerdos sobre los resultados de la evaluación, existe un procedimiento establecido para resolver las diferencias.

Además, permite mayor compromiso y motivación a los colaboradores, al sentirse valorados y reconocidos, se muestran más comprometidos con sus objetivos y con la institución. También se evidencia que la retroalimentación continua y el desarrollo de competencias contribuyen a mejorar el desempeño individual y colectivo. Por otra parte, permite identificar y desarrollar a los futuros líderes de la institución y garantiza que las acciones individuales estén alineadas con los objetivos estratégicos de la institución.

En resumen, la gestión del desempeño en UNISANPABLO es un proceso estratégico que contribuye al desarrollo del talento humano, la mejora continua y el logro de los objetivos institucionales, como un componente esencial en el SIAC.

4.2 Aseguramiento de la calidad de procesos

El SIAC define este componente para desarrollar la apuesta estratégica, la cual se gerenciará a través de los macroprocesos institucionales y permitirá la interacción de los esfuerzos individuales para el cumplimiento de la promesa de valor que daremos a nuestros usuarios. El enfoque a procesos desde el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) se alinea a la lógica de la planeación estratégica, permitiendo la eficiencia organizacional de manera innovadora y adaptativa a los cambios y las necesidades del entorno.

Es por ello, se desarrolla un modelo de gestión que busca la eficiencia y eficacia de los procesos y maximiza el aprovechamiento de recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos y la gestión integral del riesgo que permita así generar valor en sus estudiantes, egresado y demás partes interesadas.

De esta manera, se ha definido un mapa de procesos compuesto por tres grandes ítems que permitirán su monitoreo en cuanto a su estado y sus avances:

1. Las entradas, que identifican la organización y su contexto, requisitos del cliente y las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
2. El enfoque a procesos, que implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.

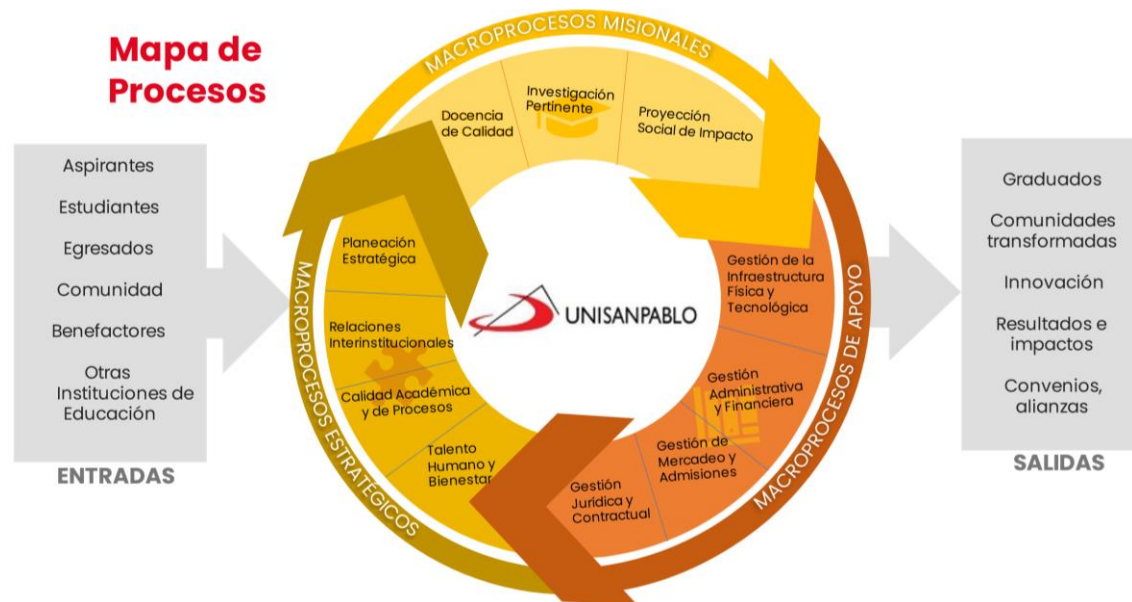
- Las salidas, que corresponden a los logros y resultados, los cuales miden la satisfacción de dichos grupos.

Este modelo de gestión cuenta con tres (3) macroprocesos, así:

- Estratégicos:** Son los que definen la dirección, la misión, la visión, los objetivos y las estrategias de la organización, así como el plan de desarrollo y el proyecto educativo institucional.
- Misionales:** Son los que cumplen con la razón de ser o el Core del servicio de la organización, y que en el caso de las instituciones son la docencia, la investigación y la extensión.
- De apoyo:** Son los que facilitan y soportan el desarrollo de los procesos misionales, y que incluyen aspectos como la gestión administrativa, financiera, jurídica, de talento humano, de infraestructura, de calidad, de relaciones interinstitucionales y de mercadeo.

Como se aprecia en el mapa de procesos, mediante los macroprocesos se asegura el cumplimiento de la razón de ser de la institución, la ejecución de la estrategia contenida en la estructura del plan (frente, campo y metas), el seguimiento a los KPI permite que se genere la **gestión del conocimiento** y la toma de las decisiones.

Figura 4. Mapa de procesos UNISANPABLO.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación. 2023.

De igual manera, desde el mapa de procesos se busca el aseguramiento de la calidad a partir de:

- La cultura por procesos donde las actividades se hacen de una forma organizadas y estandarizada, con un responsable y en sus tiempos y garanticen la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio educativo en condiciones de calidad.
- La apropiación de una cultura por procesos en la comunidad de profesores, administrativos y académicos, que aseguren el mejoramiento continuo.
- El desarrollo planificado y coordinado de los macroprocesos misionales que son las mismas funciones sustantivas, los estratégicos y de apoyo, orientados a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés.
- La obtención y mantenimiento de los procesos, la política de calidad de procesos y los objetivos de calidad de procesos.
- La incorporación de nuevas tecnologías en la ejecución de los procesos para hacerlos más simples, ágiles y modernos.

Así las cosas, desde la gestión por procesos y en el aseguramiento de la estrategia, se ha definido una política de calidad de procesos:

La Fundación Universitaria San Pablo - UNISANPABLO se compromete dentro de la normatividad legal existente a proporcionar educación superior de calidad, que sea reconocida en el medio nacional e internacional. Lo anterior mediante un talento humano comprometido y enfocados en fortalecer una cultura organizacional orientada al servicio, mejorando continuamente los procesos, infraestructura física y tecnológica y recursos financieros de acuerdo con las necesidades, para lograr la satisfacción de nuestros grupos de interés y hacer algo por los hombres del nuevo siglo.

De esta manera, para asegurar la promesa de valor evidenciada en la anterior política, se definieron procesos al interior de los tres macroprocesos así:

- **Macroproceso de Direccionamiento Estratégico.** Vinculados a la misión, visión y objetivos estratégicos, que son factores claves para desarrollar la estrategia institucional, la asignación de recursos, los planes de acción a largo plazo y los mecanismos de control que orienten los procesos hacia su cumplimiento.
 - **Planeación estratégica:** Desarrollo y seguimiento de la planificación estratégica, alineando los objetivos y metas con la misión, visión y la política de calidad de la institución.
 - **Calidad académica y de procesos:** Establecimiento de procesos que garanticen la calidad para asegurar la excelencia en la educación y en la gestión institucional.
 - **Relaciones interinstitucionales:** Establecimiento de colaboraciones y alianzas estratégicas con otras instituciones académicas y empresas para enriquecer la experiencia de los estudiantes, la internacionalización y promover la investigación.
 - **Talento humano y bienestar:** Gestión del personal, desarrollo profesional, bienestar y ambiente de trabajo positivo para el personal docente, administrativo y estudiantes.
- **Macroprocesos Misionales.** Responde directamente al objeto social de la Institución (funciones misionales o sustantivas), es el Core de la Institución donde encontramos los procesos de Docencia de Calidad, Investigación Pertinente y Proyección Social de

Impacto. Son los encargados de mantener un contacto con los aspirantes, estudiantes, graduados y comunidades.

- **Docencia de calidad:** Mejora de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, diseño de programas académicos, selección y desarrollo del cuerpo docente, seguimiento de la evaluación de los cursos, programas y docentes.
 - **Investigación pertinente:** Promoción de la investigación y desarrollo, apoyo a la investigación de calidad, promoción de proyectos de investigación y publicaciones académicas.
 - **Proyección social de impacto:** Desarrollo de programas de extensión y proyectos de proyección social que vinculen a la institución con la comunidad y generen impacto social positivo.
- **Macroprocesos de Apoyo.** Corresponde a la Gestión de la Institución que hacen posible el funcionamiento y sostenibilidad de UNISANPABLO. Su objetivo es gestionar y dotar de los recursos necesarios para desarrollar las labores formativas, académicas, proveer las herramientas y recursos humanos, físicos y tecnológicos contribuyendo a su buen funcionamiento y a la prestación del servicio educativo.
 - **Gestión administrativa y financiera:** Optimización de los procesos administrativos y financieros, incluyendo la gestión de recursos financieros, adquisiciones, contabilidad y presupuesto.
 - **Gestión jurídica y contractual:** Cumplimiento de normativas legales y regulaciones, gestión de contratos y asuntos legales relacionados con la institución.
 - **Gestión de la infraestructura física y tecnológica:** Mantenimiento y desarrollo de la infraestructura física de la institución, así como la gestión de la infraestructura tecnológica, incluyendo sistemas de información y tecnología educativa.
 - **Gestión de Mercadeo y admisiones:** Desarrollo de estrategias de mercadeo para promocionar la institución y atraer a nuevos estudiantes, así como retener a los actuales.

Los indicadores KPI se armonizan con los indicadores de los procesos y constituyen la sábana de indicadores de la Institución, con responsables de medición, seguimiento y control, así como su periodicidad.

Finalmente, mediante los procesos, procedimientos, roles, responsabilidades, riesgos operacionales e indicadores de gestión, aportarán al cumplimiento de las metas trazadas, se gestionará la institución basada en procesos y buscará el fortalecimiento de los componentes de la calidad integral. Se contará con las herramientas necesarias que permitan establecer el seguimiento a la estrategia (tableros de control), la gestión por procesos (indicadores de proceso) y el monitoreo a los riesgos estratégicos a partir de la ejecución de la estrategia (seguimiento) y las actividades académicas y administrativas (mejora continua).

El espíritu del PDI es que se gestione la Institución a partir de los macroproceso, procesos y procedimientos (la gerencia del plan) e ir evolucionando de manera que se asegure el conocimiento de la organización (lo que hace), la estructura (quién lo hace) y los

procedimientos (cómo lo debe hacer), evaluado lo anterior, se incorporan las mejoras donde se impacte la gestión académica y administrativa en todos sus componentes.

4.3 Aseguramiento de la calidad académica

El aseguramiento de la calidad académica se soporta en los procesos periódicos y sistemáticos de autoevaluación y autorregulación que contribuyen al mejoramiento continuo de las condiciones de calidad de los programas y de la Institución. Estos procesos en UNISANPABLO implicarán estar en consonancia con una sólida cultura orientada al mejoramiento continuo y apropiación por la comunidad académica donde participan estudiantes, profesores y egresados.

4.3.1 Cultura de autorregulación

En UNISANPABLO se ha adoptado la autorregulación como un pilar fundamental de su gestión, concibiéndola como un proceso dinámico y continuo orientado hacia la mejora constante de todos sus ámbitos: procesos, gestión y programas académicos.

Este enfoque permite a la institución establecer una relación sinérgica entre el desarrollo integral de sus estudiantes, la evolución de los planes de estudio y la optimización de sus funciones sustantivas y de apoyo.

A través de la gestión de planes de mejora, seguidos y evaluados de manera rigurosa, UNISANPABLO busca alcanzar las metas propuestas en sus procesos de autoevaluación y contribuir al cumplimiento de su Plan de Desarrollo Institucional. La autorregulación no se limita a la identificación de áreas a mejorar, sino que implica la implementación efectiva de acciones correctivas y la medición de su impacto.

UNISANPABLO se caracteriza por una serie de prácticas que evidencian su compromiso con la autorregulación:

- Un propósito claro y alineado: La institución define y revisa periódicamente sus objetivos institucionales y programáticos, asegurando su pertinencia y relevancia para garantizar la calidad.
- Un monitoreo constante: A través de diversos mecanismos, UNISANPABLO evalúa el desempeño de todos los niveles de su organización, desde las personas hasta la institución en su conjunto.
- Una gestión basada en la información: La institución cuenta con sistemas de información robustos que recopilan datos y opiniones, fomentando la participación de todos los grupos de interés y promoviendo el uso de esta información para la mejora continua.
- La asignación clara de responsabilidades: UNISANPABLO asigna responsabilidades específicas para la evaluación, implementación y seguimiento de los resultados, integrando estos procesos con la planificación y gestión presupuestaria.
- Un compromiso con la evaluación y mejora: La institución realiza evaluaciones periódicas de sus programas, servicios y gestión, tanto a través de procesos de autoevaluación como de revisiones por pares.
- La toma de decisiones basada en evidencia: UNISANPABLO utiliza los resultados de las evaluaciones para tomar decisiones estratégicas, implementar mejoras, reasignar recursos y, en caso necesario, suprimir procesos o servicios.

La autorregulación en UNISANPABLO se integra de manera estratégica en la planeación institucional, siendo los planes de mejora una herramienta clave para alcanzar las metas establecidas en el plan de desarrollo. Este enfoque promueve la optimización de los recursos y el cierre de brechas, contribuyendo al crecimiento y fortalecimiento de la institución.

En conclusión, UNISANPABLO consolidará la autorregulación como una de sus principales estrategias para el desarrollo institucional. Al fomentar una cultura de mejora continua, basada en la evidencia y la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria, se demuestra su compromiso con la excelencia académica y la pertinencia social.

4.3.2 Cultura de autoevaluación

La autoevaluación en UNISANPABLO es un proceso integral y continuo que busca el mejoramiento constante de todos los aspectos institucionales. Mediante una mirada crítica y objetiva, se evalúan las funciones de docencia, investigación, proyección social y apoyo, identificando brechas entre el estado actual y los objetivos planteados. Este ejercicio permite diseñar estrategias y acciones concretas para alcanzar altos estándares de calidad y cumplir con la misión institucional.

La participación activa de toda la comunidad educativa (estudiantes, docentes, administrativos, egresados, empleadores, etc.) es fundamental en este proceso. A través de sus aportes y experiencias, se construye un diagnóstico preciso de la situación y se generan propuestas de mejora. Los valores de integralidad, innovación, conciencia social y emprendimiento guían este trabajo colaborativo, asegurando la transparencia y veracidad de la información recopilada.

Los procesos de autoevaluación, tanto a nivel de programas como institucional, se sustentan en evidencias sólidas (documentos, indicadores, percepciones, etc.) que permiten emitir juicios de valor fundamentados. Estos procesos contribuyen a fortalecer la cultura de la calidad, fomentando el crecimiento institucional y el cumplimiento de los objetivos.

Para garantizar la efectividad de la autoevaluación, UNISANPABLO ha adoptado los pilares definidos por el CESU y el CNA, así:

- Decir lo que hacemos: Clarificar la misión, visión y objetivos institucionales.
- Hacer lo que decimos: Asegurar la coherencia entre lo planificado y lo ejecutado.
- Probarlo: Demostrar los resultados obtenidos a través de información confiable.
- Mejorar continuamente: Implementar planes de mejora basados en los hallazgos de la evaluación.

Además de la autoevaluación interna, la evaluación externa por pares imparciales aporta una perspectiva valiosa y recomendaciones para fortalecer los procesos institucionales. Aunque no es estrictamente necesaria, la evaluación externa contribuye a la credibilidad y al reconocimiento social de la institución.

La autoevaluación en UNISANPABLO combina elementos comunes a nivel de programas e institucional, generando sinergias y un enfoque integral. Este proceso sistemático y

permanente consolida una **cultura de la autoevaluación**, impulsando el mejoramiento continuo de la calidad educativa.

5 MODELO DE AUTOEVALUACIÓN PARA PROGRAMAS ACADÉMICOS E INSTITUCIONAL

UNISANPABLO establece un modelo de autoevaluación periódica para fortalecer la cultura de la calidad en toda la comunidad educativa. Este modelo se alinea con las rigurosas exigencias del decreto 1075 de 2019 y el Acuerdo CESU 02 de 2020, que establecen los estándares para la evaluación de programas académicos e instituciones. Esta estructura abarca tanto los factores, características y aspectos a evaluar, como las condiciones de calidad exigidas por las normativas vigentes del MEN. De esta manera, la autoevaluación se convierte en una herramienta fundamental para sustentar la mejora continua, evidenciar resultados y logros, y facilitar los procesos de obtención, renovación y modificación de registros calificados y acreditaciones de alta calidad.

Al adoptar una perspectiva holística, este modelo permite analizar en profundidad las condiciones internas de funcionamiento de cada programa académico, identificando tanto sus fortalezas como sus áreas de oportunidad. Asimismo, garantiza que los procesos evaluativos se desarrollen en un marco de respeto por la vocación y la identidad institucional. Para asegurar un mejoramiento sistemático y continuo, la autoevaluación institucional y de programas se llevará a cabo cada dos años. Este ciclo de evaluación periódica permitirá a UNISANPABLO mantener altos estándares de calidad y adaptarse de manera proactiva a los cambios del entorno académico.

Este modelo considera como propósitos los siguientes:

- La implementación y consolidación de la cultura de la autoevaluación y la autorregulación institucional, como elementos que contribuyen a la construcción de comunidad, el empoderamiento y la toma de decisiones, en el marco del mejoramiento continuo.
- Promover la construcción de conocimiento colectivo y la búsqueda de la verdad, desde el conocimiento del otro, comprendiendo la evaluación como ejercicio comunicativo y pleno de sentido.
- Aportar a la toma de decisiones, mediante la articulación de los planes de mejoramiento resultantes de la autoevaluación con el Plan de Desarrollo Institucional, y los demás que considere la institución.
- Promover espacios de reflexión colegiada sobre el cumplimiento de los fines misionales, en atención a los compromisos derivados de la misión, la visión institucional, el plan de desarrollo y la gestión.
- Fomentar procesos de autorregulación institucional y de programas académicos, mediante la autocomprensión, el aprendizaje compartido, la planeación, la innovación y el mejoramiento continuo.
- Lograr el reconocimiento de la calidad de los servicios educativos prestados por la Institución por parte de la sociedad y el Estado, a través de los procesos de registro calificado y la acreditación de alta calidad de los programas académicos.

5.1 Estructura organizacional

En todas las fases del modelo de autoevaluación periódica de programas académicos, se debe tener presente las instancias organizacionales que deben participar desde la aprobación misma del modelo, hasta la aprobación de los resultados finales en cada fase del proceso. Adicionalmente, se debe cumplir con las exigencias en cuanto al tiempo asignado a las personas que desarrollan las actividades en cada fase, y los recursos que se requieren para culminar el proceso según el plan de trabajo establecido. Los sistemas de información institucionales deben apoyarse para garantizar la calidad esperada de la información utilizada en el proceso de autoevaluación.

La implementación del modelo exige una organización específica y adecuada con instancias de distintos niveles que orienten, acompañen, direccionen y ejecuten los procesos de autoevaluación periódica en cada fase. Esta organización debe estar alineada con los Estatutos y el Reglamento Orgánico de UNISANPABLO y las políticas establecidas por la Institución para garantizar el mejoramiento continuo de la calidad en el desarrollo de sus funciones.

Para el óptimo desarrollo de las distintas fases del proceso de autoevaluación periódica se irán conformando equipos de trabajo, como se propone a continuación:

5.1.1 Consejo Superior

El Consejo Superior de la Fundación, como órgano de máxima autoridad según nuestros estatutos, ejerce un papel fundamental en la definición y garantía de la calidad integral de nuestra institución. Sus funciones abarcan desde la fijación de las políticas generales que orientan tanto el ámbito académico como el administrativo, hasta la supervisión del cumplimiento de las normativas vigentes y el logro de los objetivos institucionales trazados.

Además, este órgano es el encargado de aprobar y reformar la estructura orgánica de la Fundación, definiendo con precisión la composición de las Unidades Académicas y estableciendo las relaciones funcionales que estas mantienen con las Unidades Administrativas. De igual manera, cuenta con la facultad de autorizar la celebración de acuerdos y convenios con entidades nacionales e internacionales, incluyendo gobiernos extranjeros, lo cual amplía las posibilidades de colaboración y cooperación. Está integrado por:

- El Gran Canciller o su delegado, quien lo presidirá.
- El Coordinador General de Pastoral Vocacional y Formación de la Provincia de Colombia en la Sociedad de San Pablo.
- Un representante del Consejo Académico.
- Un representante designado por los miembros afiliados.
- Un profesor elegido de acuerdo con el Régimen de personal docente.
- Un estudiante elegido de acuerdo con el reglamento estudiantil.
- Un egresado elegido por la comunidad académica.
- Un laico.
- El Rector, quien participará con voz, pero sin voto.

5.1.2 Consejo Académico

De acuerdo con los estatutos, el consejo es responsable de proponer al consejo superior las políticas académicas y sus respectivos reglamentos, velando por su cumplimiento. Su rol es fundamental para orientar académica y científicamente a la institución, asegurando que sus acciones estén alineadas con los objetivos misionales: una docencia de calidad, investigación pertinente. Está integrado por:

- El Rector, o su delegado, quien lo preside.
- El Vicerrector Académico.
- El Vicerrector Administrativo y Financiero.
- Los responsables de las Áreas Académicas (Decanos y/o directores).
- Un profesor elegido de acuerdo con el Régimen Docente.
- Un estudiante elegido de acuerdo con el Reglamento Estudiantil.
- Un representante de los egresados, elegido democráticamente y/o designado por el Gran Canciller.

5.1.3 Comité Institucional de Calidad Integral

Es el responsable de proponer las políticas, modelos y lineamientos necesarios para garantizar que los procesos y procedimientos de autoevaluación y acreditación se articulen apropiadamente a la luz de la política de autoevaluación y autorregulación institucional. El comité Institucional de calidad integral está conformado por:

- Rector
- Secretaría General
- Vicerrector (es)
- Director de Planeación y/o quien haga sus veces
- Director o coordinador de calidad y/o quien haga sus veces
- Director de oficina académica y del profesorado
- Director de la oficina de investigación y creación
- Director de la oficina de proyección social
- Director de la unidad de talento humano
- Decanos de facultades
- Invitados, cuando así se requiera

El Comité Institucional de Calidad Integral sesiona bimestralmente, y se puede convocar extraordinariamente y con mayor frecuencia cuando se considere pertinente, son funciones del Comité Institucional de Calidad Integral las siguientes:

- Apoyar al Rector en la consolidación de la calidad integral en la institución.
- Proponer sistemas, modelos, políticas y lineamientos que fomenten el desarrollo y consolidación de la calidad integral.
- Direccionar los procesos de autoevaluación, acreditación de programas e institucional y los procesos de registro calificado a la luz del cumplimiento de las condiciones de calidad académica requeridas.
- Velar por la óptima ejecución de los planes de mejora como parte de la autorregulación institucional.
- Garantizar las políticas y lineamientos que permitan el desarrollo humano integral de la comunidad educativa de la institución.

- Definir las políticas y lineamientos encaminados a la consolidación del sistema de gestión de la calidad, promoviendo la certificación de los macroprocesos que desarrolla la institución.
- Proponer soluciones a problemas que afectan la calidad integral de la institución y de los programas, de manera articulada con todos los actores del sistema.

Este comité además de las funciones anteriormente descritas contara con autonomía para tratar los temas de calidad integral que considere pertinentes

5.1.4 *Comité de autoevaluación de facultad*

Encargados de evaluar los procesos de autoevaluación y autorregulación, acorde con lo dispuesto en el Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad y lo que apruebe el Comité Institucional de Calidad Integral (CICI) en relación con la planeación y ejecución de los procesos de autoevaluación y autorregulación. A su vez, en línea con lo que disponga el Consejo Académico sobre calidad académica en cada programa.

- Decano de facultad, quien lo preside y lidera.
- Director del programa, o quien haga sus veces.
- Profesor líder de calidad académica designado por el director del programa con horas asignadas al proceso.
- Profesor o profesores que apoyen la gestión de funciones misionales del programa.

5.1.5 *Equipos de técnicos de programas*

Un elemento fundamental es disponer de la organización apropiada y pertinente, para lograr comunión y participación de la comunidad académica de los programas dentro de los procesos de calidad académica, estos equipos primarios estarán encargados de desarrollar y aplicar los instrumentos de los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación en alta calidad cuando el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Ministerio de Educación Nacional -MEN- se cumplan dentro de cada programa.

5.2 **Criterios para autoevaluación institucional**

En la autoevaluación institucional se contempla de manera relacional tanto de las condiciones institucionales del MEN como de los factores institucionales del CNA para evaluar el cumplimiento del desarrollo de las funciones sustantivas de UNISANPABLO en coherencia con su identidad, misión institucional, así como de las distintas modalidades de los programas académicos que tenga en su oferta vigente al momento de evaluación.

Tabla 1. Relación entre condiciones de calidad y factores de alta calidad a nivel institucional

Condición institucional de calidad	Factor institucional de alta calidad
------------------------------------	--------------------------------------

1. Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes y profesores	01. Identidad institucional 10. Comunidad de profesores 11. Comunidad de estudiantes
2. Estructura administrativa y académica	02. Gobierno institucional y transparencia 05. Estructura y procesos académicos 06. Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación 07. Impacto social 08. Visibilidad nacional e internacional
3. Cultura de la autoevaluación	04. Mejoramiento continuo y autorregulación
4. Programa de egresados	12. Comunidad de egresados.
5. Modelo de bienestar	09. Bienestar institucional
6. Recursos suficientes	03. Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional

Fuente: Elaboración institucional

Ahora bien, en esta relación de niveles de calidad para la evaluación es necesario establecer la asociación de características de cada factor según su propósito y alcance. Este modelo adopta esta relación del CNA, así:

Tabla 2. Asociación de factores institucionales y características de alta calidad

FACTOR	CARACTERÍSTICA
1. Identidad institucional Este factor busca reconocer que la Institución tienen unos valores declarados y un Proyecto Educativo Institucional - PEI compartido por toda la comunidad educativa. Estos valores y proyecto educativo son el referente para el desarrollo de las funciones sustantivas. El proceso institucional es participativo que implica la inclusión de los diferentes estamentos y actores que intervienen en el desarrollo y/o gestión de la Institución.	1. Coherencia y pertinencia de la misión.
	2. Orientaciones y estrategias del Proyecto Educativo Institucional - PEI.
	3. Formación integral y construcción de Identidad.
2. Gobierno institucional y transparencia Este factor permite evidencia que la Institución tiene un gobierno que ofrece estabilidad institucional y que se ejerce a través de un sistema de normas, reglamentos, políticas, estrategias, decisiones, estructuras y procesos, dirigidos al cumplimiento de su misión y Proyecto Educativo Institucional, bajo criterios de ética, efectividad, calidad, integridad, transparencia, inclusión, equidad y participación de los miembros de la comunidad académica.	4. Buen gobierno y máximo órgano de gobierno.
	5. Relación con grupos de interés.
	6. Rendición de cuentas.
3. Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional Este factor permite evidenciar que la Institución tienen una arquitectura institucional al servicio de su labor formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, alineado con la identidad, misión y el Proyecto Educativo Institucional.	7. Administración y gestión.
	8. Procesos de comunicación.
	9. Capacidad de gestión.
	10. Recursos de apoyo académico.
	11. Infraestructura física y tecnológica.
	12. Recursos y gestión financiera.

FACTOR	CARACTERÍSTICA
<p>4. Mejoramiento continuo y autorregulación</p> <p>Este factor valora si la institución cuenta con Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad - SIAC que propicie el desarrollo de una cultura de la autoevaluación y la calidad, que genere un espíritu crítico y constructivo de mejoramiento continuo, el cual se soporta en políticas, procedimientos, lineamientos y recursos, que garantiza autorregulación y que afecten todos sus niveles y ámbitos de influencia</p>	13. Cultura de la autoevaluación.
	14. Procesos de autorregulación.
	15. Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad .
	16. Evaluación de directivas, profesores y Personal administrativo.
<p>5. Estructura y procesos académicos</p> <p>Una institución de alta calidad se reconoce porque en todo su ámbito de influencia sitúa al estudiante en el centro de su labor y logra potenciar al máximo sus conocimientos, capacidades y habilidades durante su proceso de formación que debe ser abordado de manera integral, flexible, actualizada e interdisciplinar, garantizando la oferta de programas académicos, acorde con una visión localmente pertinente y globalmente relevante. Para ello se debe asegurar la articulación entre las políticas, procesos y procedimientos institucionales orientados a la gestión de los componentes formativos, pedagógicos y de interacción.</p>	17. Componentes formativos.
	18. Componentes pedagógicos y de evaluación.
	19. Componente de interacción y relevancia social.
	20. Procesos de creación, modificación y ampliación de programas académicos
<p>7. Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación</p> <p>Desde el punto de vista institucional y con el propósito de garantizar la cultura de formación en investigación, este factor valora que la institución, acorde con su naturaleza e identidad, se reconozca por la efectividad de sus políticas de fomento de la investigación, desarrollo, innovación, creación artística, caracterización y generación de nuevos productos y formación de los estudiantes en actitud crítica y responsable, y que, a su vez, cuente con los recursos para hacer la gestión viable. Igualmente, por sus aportes al conocimiento científico, el desarrollo tecnológico, la innovación, la transferencia y el desarrollo cultural, en todo su ámbito de influencia.</p>	21. Formación para la investigación, creación e Innovación.
	22. Investigación, desarrollo tecnológico, innovación y creación.
<p>8. Impacto social</p> <p>Este factor evidencia la capacidad de la Institución de ser prospectiva en lo que hace, promover y apoyar el desarrollo económico y social, y atender a los problemas de los lugares donde hace presencia. Demostrando la eficiencia de sus políticas y programas específicos de proyección e interacción con el sector externo</p>	23. Institución y entorno.
	24. Impacto cultural y artístico.
<p>9. Visibilidad nacional e internacional</p> <p>En este factor, la Institución demuestra que ha fijado un marco institucional para articular su quehacer, además del entorno nacional, en contextos internacionales de tal forma que les permite a los estudiantes, los profesores, el personal administrativo y los egresados reconocer diversas culturas y</p>	25. Inserción de la institución en contextos académicos nacionales e internacionales.

FACTOR	CARACTERÍSTICA
<p>aprender de ellas. La Institución de Alta Calidad es reconocida nacional e internacionalmente, de acuerdo con su naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología, y demuestra capacidades para acceder a recursos y saberes en el nivel internacional, para la comunicación intercultural y para el análisis comparativo de sus procesos académicos y de su contexto.</p>	<p>26. Relaciones externas de profesores y estudiantes.</p>
<p>10. Bienestar institucional</p> <p>Este factor valora si la Institución ha definido y aplica políticas claras de bienestar orientadas tanto a la promoción de un adecuado clima institucional que favorezca el crecimiento personal y de grupo de la comunidad educativa como a la permanencia estudiantil y profesoral. La efectividad de estas políticas deberá orientar la prestación de los servicios de bienestar para el desarrollo integral de todos sus miembros, teniendo en cuenta las condiciones y necesidades de cada persona, en cada uno de los lugares donde desarrolle sus labores, favoreciendo la flexibilidad curricular para hacer uso de los recursos. El bienestar institucional implica la existencia de diferentes programas de intervención interna y del entorno que disminuyan las situaciones de riesgo de todo tipo, por lo cual la Institución debe demostrar la estructura y la infraestructura adecuada, de acuerdo con su naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología.</p>	<p>27. Estructura y funcionamiento del bienestar institucional.</p>
<p>11. Comunidad de profesores</p> <p>Desde el punto de vista institucional, este factor valora si la institución ha consolidado una comunidad de profesores que tengan las características y calidades requeridas, con suficiencia y disponibilidad para su funcionamiento; soportados en una estructura y reglamentación que tenga presente su titulación académica o experiencia acreditada de acuerdo con las necesidades de la docencia, investigación, diseño, creación artística, extensión e innovación, atendiendo a las características propias de los programas de acuerdo con su naturaleza y nivel de formación. Asimismo, mostrará cómo promueve la consolidación de una comunidad de profesores caracterizada por su diversidad, compromiso y participación para el logro de la misión institucional.</p>	<p>28. Derechos y deberes de los profesores.</p> <p>29. Planta profesoral.</p> <p>30. Trayectoria profesoral. académica de los profesores</p> <p>31. Desarrollo profesoral.</p> <p>32. Interacción</p>
<p>12. Comunidad de estudiantes</p> <p>Desde el punto de vista institucional, este factor valora si la Institución reconocer los derechos y deberes de sus estudiantes, aplicar las normas establecidas para tal fin, respeta y promueve su participación en los órganos de gobierno y garantiza su ingreso y permanencia en el marco de políticas de equidad e inclusión que ofrezcan condiciones para la graduación en condiciones de alta calidad y en los</p>	<p>33. Derechos y deberes de los estudiantes.</p> <p>34. Admisión y permanencia de estudiantes.</p>

FACTOR	CARACTERISTICA
tiempos establecidos en los planes de estudio, en todos los lugares donde realiza labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, en coherencia con los distintos niveles de formación y modalidades.	35. Estímulos y apoyos para estudiantes.
13. Comunidad de egresados La Institución deberá demostrar que cuenta con programas y mecanismos de acompañamiento a sus egresados, con el propósito de favorecer el ejercicio profesional y la inserción laboral de los mismos, el aprendizaje continuo y el retorno curricular desde su experiencia hacia los Programas Académicos, apoyándose en sistemas de información adecuados. Para ello, la Institución deberá contar con dinámicas que le permiten la interacción y el acercamiento con sus egresados, conocer su ubicación y las actividades que desarrollan, a fin de garantizar la pertinencia de la oferta educativa y la participación de los egresados en los distintos órganos de gobierno, de acuerdo con los estatutos y normas internas de la Institución.	36. Seguimiento a egresados.
	37. Egresados y programas académicos.
	38. Relación de los egresados con la institución.

Fuente: CNA, 2020.

5.3 Criterios para autoevaluación de programas académicos

En la autoevaluación de programas académicos se contempla de manera relacional tanto de las condiciones de calidad para programas del MEN como de los factores de programas del CNA para evaluar el cumplimiento del desarrollo de las funciones sustantivas de UNISANPABLO en coherencia con su identidad, misión institucional, así como de las distintas modalidades de los programas académicos que tenga en su oferta vigente al momento de evaluación.

Tabla 3. Relación entre condiciones de calidad y factores de alta calidad a nivel programas

Condición de calidad	Factor de alta calidad
1. Denominación	01. Proyecto educativo del programa e identidad institucional
2. Justificación	02. Estudiantes 04. Egresados 06. Permanencia y graduación
3. Aspectos curriculares	05. Aspectos académicos y resultados de aprendizaje
4. Organización de las actividades académicas	09. Bienestar de la comunidad académica del programa 11. Organización, administración y financiación del programa académico
5. Investigación, innovación y/o creación artística y cultural	08. Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al programa académico
6. Relación con el sector externo	07. Interacción con el entorno nacional e internacional

7. Profesores	03. Profesores
8. Medios educativos	10. Medios educativos y ambientes de aprendizaje
9. Infraestructura física y tecnológica	12. Recursos físicos y tecnológicos

Fuente: Elaboración institucional.

Ahora bien, en esta relación de niveles de calidad para la evaluación es necesario establecer la asociación de características de cada factor según su propósito y alcance. Este modelo adopta esta relación del CNA, así:

Tabla 4. Asociación de factores de programas y características de alta calidad

FACTOR DE PROGRAMA	CARACTERÍSTICAS
01. Proyecto educativo del programa e identidad institucional. Programa académico de alta calidad se reconoce porque, a partir de su cultura evidente del mejoramiento continuo, define unos referentes filosóficos, pedagógicos y organizacionales, expuestos en sus lineamientos y políticas institucionales, los cuales son coherentes entre sí, y quedan establecidos en el proyecto educativo del programa o lo que haga sus veces, sirven de referentes fundamentales para el desarrollo y cumplimiento de sus propósitos, y marcan la identidad propia de su comunidad académica, la cual es reconocida por la sociedad.	Característica 01. Proyecto educativo del programa.
	Característica 02. Relevancia académica y pertinencia social del programa académico.
02. Estudiantes. Un programa académico de alta calidad se reconoce porque a partir de su tradición y cultura del mejoramiento continuo, permite al estudiante desarrollar actitudes, capacidades, habilidades y conocimientos, durante su proceso de formación. Este proceso se orienta por fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que se traducen en el logro de los resultados de aprendizaje, coherentes con la identidad del programa académico	Característica 03. Participación en actividades de formación integral.
	Característica 04. Orientación y seguimiento a estudiantes.
	Característica 05. Capacidad de trabajo autónomo.
	Característica 06. Reglamento estudiantil y política académica.
	Característica 07. Estímulos y apoyos para estudiantes.
	Característica 08. Selección, vinculación y permanencia.
03. Profesores. Un programa académico de alta calidad se reconoce porque, a partir de su tradición y cultura evidente del mejoramiento continuo, define unos referentes filosóficos, pedagógicos y organizacionales que dan identidad a su comunidad académica, lo cual se evidencia en el nivel académico, la dedicación, el tipo de vinculación, la calidad y pertinencia de los profesores, de acuerdo con el nivel de formación y modalidad del programa académico. Asimismo, se hace seguimiento al desarrollo académico y pedagógico, a la permanencia y a la cualificación permanente de los profesores.	Característica 09. Estatuto profesoral.
	Característica 10. Número, dedicación, nivel de formación y experiencia.
	Característica 11. Desarrollo profesoral.
	Característica 12. Estímulos a la carrera profesoral.
	Característica 13. Producción, pertinencia, utilización e impacto de material docente.
	Característica 14. Remuneración por méritos.
	Característica 15. Evaluación de profesores.

FACTOR DE PROGRAMA	CARACTERÍSTICAS
<p>04. Egresados. El programa académico deberá, a partir de su tradición y evidente cultura del mejoramiento continuo, definir unos referentes académicos, filosóficos, pedagógicos y de comportamiento, que le dan la identidad a su comunidad académica, lo cual se traduce en el desempeño de sus egresados y en el impacto que estos tienen en el proyecto académico y en los procesos de desarrollo social, cultural, científico, tecnológico o económico, en sus respectivos entornos.</p>	<p>Característica 16. Seguimiento de los egresados.</p> <p>Característica 17. Impacto de los egresados en el medio social y académico.</p>
<p>05. Aspectos académicos y resultados de aprendizaje. El programa académico deberá, a partir de su tradición y evidente cultura del mejoramiento continuo, y apoyado en la innovación académica, definir unos referentes académicos, filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que dan identidad a su comunidad académica y que hacen posible el reconocimiento de esta como parte de la comunidad académica nacional e internacional de la profesión, disciplina, ocupación u oficio correspondiente, como resultado de un proceso de formación centrado en los resultados de aprendizaje formulados a partir de tendencias disciplinares e internacionales y de los contextos institucionales, de acuerdo con normas institucionales respecto del currículo.</p>	<p>Característica 18. Integralidad de los aspectos curriculares.</p> <p>Característica 20. Interdisciplinariedad.</p> <p>Característica 21. Estrategias pedagógicas.</p> <p>Característica 22. Sistema de evaluación de estudiantes.</p> <p>Característica 23. Resultados de aprendizaje.</p> <p>Característica 24. Competencias.</p> <p>Característica 25. Evaluación y autorregulación del programa académico.</p> <p>Característica 26. Vinculación y proyección social.</p>
<p>06. Permanencia y graduación. El programa académico deberá, a partir de su tradición y cultura evidente del mejoramiento continuo y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que dan identidad a su comunidad académica, desarrollar programas y acciones, y lograr resultados que promuevan la permanencia y la graduación de los estudiantes, teniendo como referente políticas institucionales y de orden nacional.</p>	<p>Característica 27. Políticas, estrategias y estructura para la permanencia y la graduación</p> <p>Característica 28. Caracterización de estudiantes y sistema de alertas tempranas.</p> <p>Característica 29. Ajustes a los aspectos curriculares.</p> <p>Característica 30. Mecanismos de selección.</p>
<p>07. Interacción con el entorno nacional e internacional El programa académico deberá, a partir de su tradición y evidente cultura del mejoramiento continuo y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que dan identidad a su comunidad académica, fortalecer procesos de cooperación con otras comunidades, nacionales y extranjeras, para el desarrollo de labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.</p>	<p>Característica 31. Inserción del programa en contextos académicos nacionales e internacionales.</p> <p>Característica 32. Relaciones externas de profesores y estudiantes.</p> <p>Característica 33. Habilidades comunicativas en una segunda lengua.</p>
<p>08. Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al programa académico. El programa académico deberá, a partir de su tradición y evidente cultura del mejoramiento continuo, definir unos referentes filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que le den identidad a su comunidad académica, y deberá demostrar que contribuye a la formación de un espíritu investigativo,</p>	<p>Característica 34. Formación para la investigación, la innovación y la creación.</p>

FACTOR DE PROGRAMA	CARACTERÍSTICAS
artístico, creativo e innovador que favorece en el estudiante una aproximación crítica y permanente al estado del arte en el área del conocimiento del programa académico y que promueve un pensamiento autónomo, crítico y ético que le permite al estudiante, la identificación y formulación de problemas con alternativas de solución. Asimismo, el programa académico deberá evidenciar el impacto en la sociedad de sus contribuciones científicas, tecnológicas, culturales, de innovación y de creación.	Característica 35. Compromiso con la investigación, desarrollo tecnológico, la innovación y la creación.
09. Bienestar de la comunidad académica del programa. El programa académico deberá, a partir de su tradición y cultura del mejoramiento continuo, y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que dan identidad a su comunidad académica, contar con programas de bienestar institucional pertinentes y adecuados a las necesidades de su comunidad académica, cuyos resultados sean demostrables.	Característica 36. Programas y servicios. Característica 37. Participación y seguimiento.
10. Medios educativos y ambientes de aprendizaje. El programa académico deberá, a partir de su tradición y cultura del mejoramiento continuo y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que le dan identidad, asegurar la disponibilidad y el uso de medios educativos que permitan la creación de ambientes de aprendizaje coherentes con los resultados esperados y acordes con el nivel de formación y la modalidad.	Característica 38. Estrategias y recursos de apoyo a profesores. Característica 39. Estrategias y recursos de apoyo a estudiantes. Característica 40. Recursos bibliográficos y de información.
11. Organización, administración y financiación del programa académico. El programa académico deberá, a partir de su tradición y cultura del mejoramiento continuo y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales, que le dan identidad, contar con una estructura administrativa y de procesos de gestión que estén al servicio de las labores de docencia, investigación, desarrollo tecnológico, innovación, creación, según el nivel de formación y la modalidad.	Característica 41. Organización y administración Característica 42. Dirección y gestión. Característica 43. Sistemas de comunicación e información. Característica 44. Estudiantes y capacidad institucional. Característica 45. Financiación del programa académico. Característica 46. Aseguramiento de la alta calidad y mejora continua.
12. Recursos físicos y tecnológicos. Un programa académico de alta calidad se reconoce porque, de acuerdo con su tradición y cultura del mejoramiento continuo y de los fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que le dan identidad a su comunidad académica, dispone de los recursos requeridos para dar cumplimiento a su proyecto educativo, en coherencia con sus objetivos y de acuerdo con el nivel de formación y la modalidad.	Característica 47. Recursos de infraestructura física y tecnológica. Característica 48. Recursos informáticos y de comunicación.

Fuente: CNA, 2020.

5.4 Periodicidad de aplicación del modelo de autoevaluación

La periodicidad para el desarrollo de los procesos de autoevaluación de programas nuevos se realizara trascurrido un (1) año y seis (6) meses, desde la primera cohorte, para los demás programas de la institución se realizara bajo la periodicidad de 2 años, intercalando las de programa un año y la institución al siguiente año, esto permitirá el control permanente de los programas y de los lugares de desarrollo, el ciclo contempla el seguimiento a la

ejecución de los planes de mejora cada semestre académico al igual que la actualización permanente de las herramientas diseñadas para este propósito.

Según las actividades a desarrollar en cada fase del modelo de autoevaluación, la Oficina de Calidad Académica lidera la definición y construcción de los lineamientos, procedimientos e instrumentos que se aplicarán en todo UNISANPABLO para adelantar la autoevaluación periódica con el apoyo de los responsables. Estos lineamientos y procedimientos serán revisados y aprobados por las instancias pertinentes de la Institución, formarán parte del Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad UNISANPABLO y residirán en el sistema implementado para su consulta.

5.5 Metodología para el modelo de autoevaluación

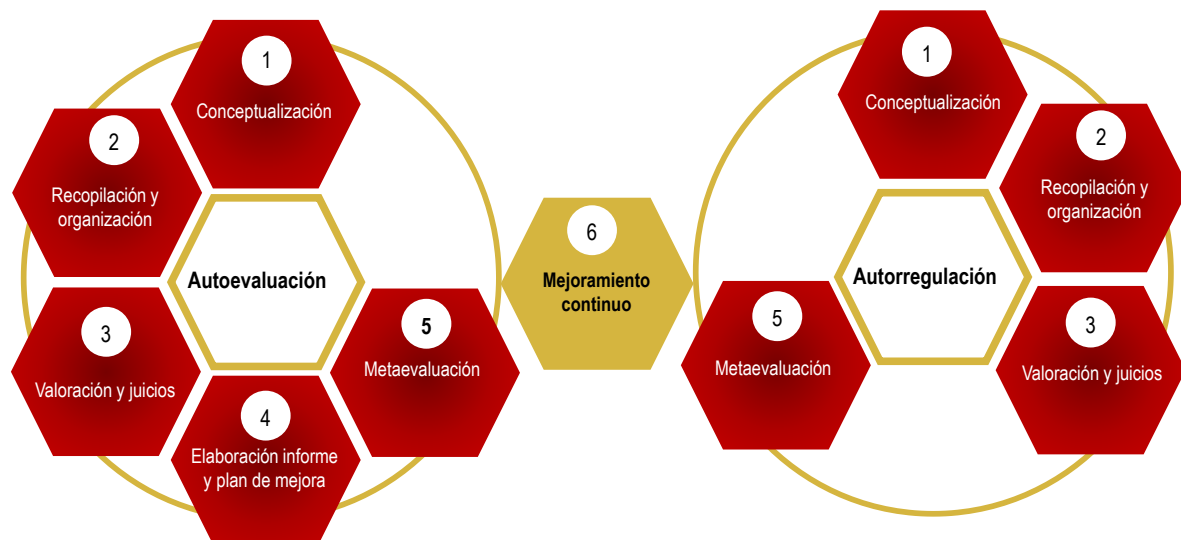
El desarrollo metodológico de la autoevaluación en los programas académicos e institución se organiza en siete fases:

- Fase 1. Conceptualización
- Fase 2. Recopilación y Organización de la Información
- Fase 3. Valoración y juicios
- Fase 4. Elaboración de Informe y Plan Mejora
- Fase 5. Metaevaluación
- Fase 6. Mejoramiento Continuo

Estas fases son definidas bajo el procedimiento PR-CA-ACA-01 Autoevaluación de Programas e Institución.

A continuación, se representan las fases del modelo en hexágonos del contorno esquematizan las siete (6) fases para la implementación del ciclo de autoevaluación periódica tanto de programas académicos como Institucional, es la representación de un proceso transversal y obligatorio para lograr la calidad esperada de programas académicos y de los lugares de desarrollo.

Figura 5. Fases del modelo de autoevaluación – UNISANPABLO.



Fuente: Elaboración institucional.

5.5.1 Fase 1. Conceptualización

Esta fase se desarrolla en cuatro etapas que pretenden capacitar, definir el cronograma, realizar la ponderación y establecer una campaña de comunicaciones, como base para iniciar el proceso de autoevaluación sea con fines de renovación de registro calificado, acreditación o renovación de la acreditación.

La fase pretende acercarse a los equipos de trabajo y comunidad del programa hacia el sentido y significado que consolida una cultura de calidad, con procesos de capacitación en torno al SIAC, y lineamientos, leyes, decretos o circulares que emita el MEN asociados a la calidad y mejoramiento continuo. A continuación, se detallan las siguientes etapas:

Etapa 1. Capacitación.

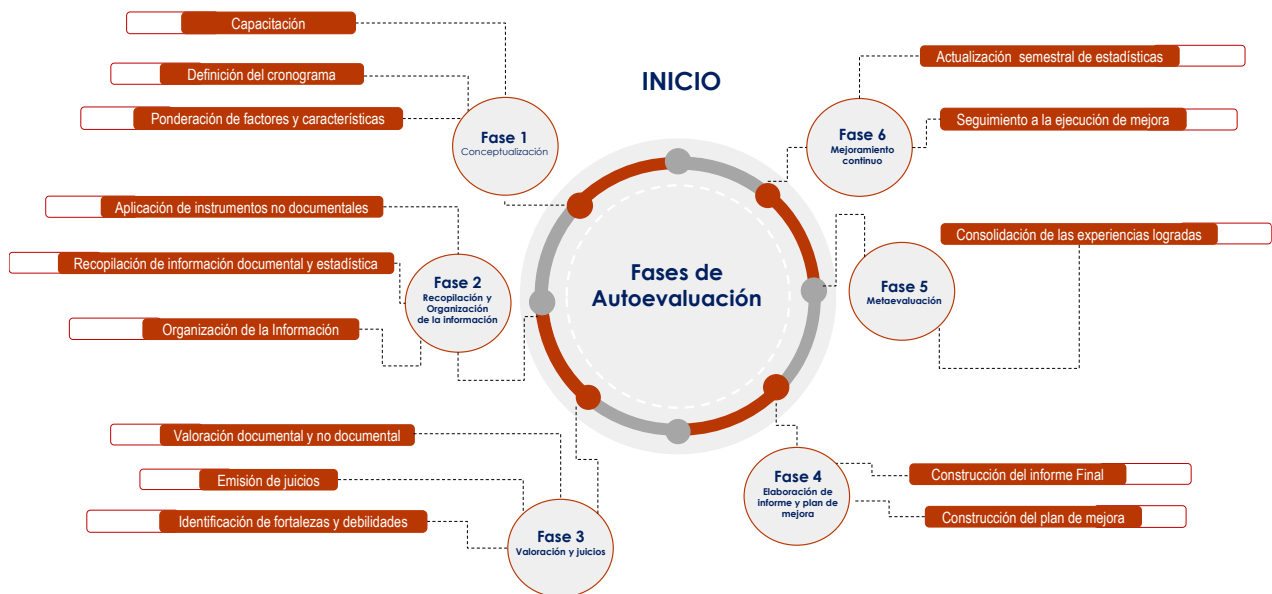
Se fundamenta en propiciar y fortalecer en los equipos de trabajo, los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el desarrollo de las funciones otorgadas en el proceso de autoevaluación, incluye jornadas de presentación del Modelo de Autoevaluación y de fortalecimiento de temas institucionales transversales de lugar de desarrollo y de Sistema, los procesos de autoevaluación, las características del modelo, los lineamientos del CESU, instrumentos de evaluación, análisis de la información, actualización sobre el PEI, socialización de experiencias significativas de procesos anteriores, entre otras.

Etapa 2. Definición del cronograma.

Se definen las fechas de las actividades a desarrollar en cada fase del proceso, sus responsables y se genera la aprobación respectiva por el comité del programa.

El cronograma propuesto para la implementación periódica del modelo de autoevaluación se esquematiza en la siguiente figura.

Figura 6. Fases del modelo de autoevaluación y cronograma.



Fuente: Elaboración institucional.

Etapa 3. Campaña de sensibilización.

El equipo de trabajo del programa estructura su plan de comunicaciones junto con el departamento correspondiente divulgando a toda la comunidad el inicio del proceso de autoevaluación, promoviendo la participación de sus integrantes durante el proceso hasta la socialización de los resultados del proceso. Además, se socializa el cronograma aprobado para el proceso en un evento de lanzamiento del ejercicio.

Etapa 4. Ponderación de Factores y Características.

La ponderación en UNISANPABLO es un proceso reflexivo y participativo que asigna un peso relativo a cada factor de calidad, en el cumplimiento de la misión, visión y proyecto educativo institucional. Este ejercicio, anclado en los principios de transparencia y autonomía universitaria, así como establecer prioridades para la mejora continua. Al ponderar los factores y características de calidad, UNISANPABLO busca:

- **Reflejar su identidad:** Identificar y valorar aquellos aspectos que distinguen a la institución en el panorama educativo.
- **Fortalecer la coherencia institucional:** Al ponderar los factores de calidad de manera coherente con los referentes institucionales, nacionales e internacionales, UNISANPABLO reafirma su compromiso con los estándares de calidad más elevados.
- **Alinear la evaluación con la identidad institucional:** Los pesos asignados a cada factor reflejan la importancia que tienen para el logro de la misión y los valores institucionales.
- **Facilitar la autoevaluación:** Permitir un análisis crítico y objetivo del estado actual de la institución.
- **Orientar el mejoramiento continuo:** La ponderación permite identificar las áreas que requieren mayor atención y orientar las acciones de mejora.
- **Garantizar la transparencia:** El proceso de ponderación es abierto y participativo, involucrando a diferentes actores de la comunidad universitaria.

Para realizar la ponderación, UNISANPABLO considera los siguientes aspectos:

- **Determinar la naturaleza de la institución:** Se analizan la misión, visión, filosofía y proyecto educativo institucional para determinar los factores clave de calidad.
- **Diferenciar entre el contexto institucional y el regional:** Se tienen en cuenta las características propias de la institución, así como las dinámicas locales y regionales.
- **Visibilizar la identidad institucional con referentes nacionales e internacionales:** Se comparan las prácticas de UNISANPABLO con estándares de calidad reconocidos a nivel nacional e internacional.
- **Sopesar la importancia de cada factor:** Al asignar un peso relativo a cada factor, la institución reconoce su contribución al logro de la misión institucional.
- **Promover la reflexión académica:** El ejercicio de ponderación fomenta la reflexión sobre la práctica educativa, permitiendo a la comunidad universitaria comprender mejor su rol en el logro de los objetivos institucionales.

- **Garantizar la transparencia y la participación:** La ponderación se realiza de manera transparente y participativa, involucrando a diferentes actores de la comunidad universitaria.

El proceso de ponderación se basa en una comprensión holística de la institución y de los programas académicos. Se busca identificar las características que son transversales a todos los ámbitos de la institución y que contribuyen a su desarrollo.

La ponderación no es un ejercicio estático, sino dinámico y sujeto a revisión periódica. A través de la autoevaluación, se puede identificar nuevas necesidades y ajustar los pesos asignados a los factores de calidad. Por esto, la ponderación es un ejercicio fundamental para UNISANPABLO, ya que permite a la institución consolidar su identidad, mejorar la calidad de sus programas académicos y contribuir al desarrollo de la sociedad; estas acciones estén siempre orientadas hacia la excelencia académica y la mejora continua.

Tabla 5. Rubrica para la ponderación de factores y características

FACTORES	PONDERACIÓN DE FACTORES	JUSTIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA	PONDERACIÓN DE CARACTERÍSTICAS	JUSTIFICACIÓN
Factor 01. Proyecto educativo del programa e identidad institucional.			Característica 01. proyecto educativo del programa.		
			Característica 02. Relevancia académica y pertinencia social del programa académico.		

Fuente: elaboración institucional.

5.5.2 Fase 2. Recopilación y organización de la información

Esta fase tiene como finalidad recopilar información pertinente por programa, aplicar instrumentos de recolección de datos en forma cualitativa y cuantitativa que permitan obtener información de calidad, coherente y confiable que sirva como insumo para la fase de valoración y juicios.

Cabe anotar que la recopilación y organización de la información es una actividad constante, que se da de acuerdo con la generación de esta en el desempeño diario de las funciones propias de los programas y los lugares de desarrollo. En la planeación y recopilación de la información, se consideran dos tipos de fuentes de información: *documentales* y *no documentales*.

- A. Fuentes documentales: Se contemplan documentos como las políticas, normas, procesos, procedimientos, estudios, mediciones, estadísticas e informes de gestión del programa académico en coherencia con la identidad institucional. Como instrumento para la consolidación de estas fuentes documentales y estadísticas, se desarrolla un informe documental y estadístico por factor.

UNISANPABLO ha definido las siguientes clases de soportes para la recolección de información que usara para la emisión de juicios y valoraciones en el modelo de autoevaluación

- Documentos: Pueden ser documentos físicos, documentos digitales, videos, etc., que contengan normas, orientaciones, reglamentos institucionales, políticas, estrategias, procedimientos, análisis, estudios, descripciones, registro de eventos, actividades o acciones realizadas, entre otras.
- Estadístico: Reportes que permiten soportar actividades, corresponde a variables que no se relacionan con otras variables, (listado de estudiantes que participan en actividades de bienestar, listado estudiantes visitantes, profesores visitantes).
- Indicadores: Es una representación cuantitativa (variable o relación entre variables), verificable objetivamente, a partir de la cual se registra, procesa y presenta la información necesaria para medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo (deserción, estudiantes por profesor, tasa de graduación).

Para cada soporte usado se deben determinar las fuentes que suministran la información requerida (estas deben ser oficiales), por lo cual los equipos de trabajo deberán:

- Identificar los documentos y la descripción de su contenido de carácter institucional o de programa que aplican para cada soporte, especificando la(s) dependencia(s) depositaria(s) o responsable(s) de su elaboración.
- Identificar, las variables requeridas para la construcción de los soportes de indicadores numéricos y estadísticas, las dependencias depositarias de la información y su periodicidad.

B. Fuentes no documentales: Hacen referencia a la **apreciación** de los integrantes de la comunidad y del sector externo, quienes a través de un ejercicio de percepción identifican las fortalezas y aspectos de mejora. La apreciación es entendida como las opiniones de los distintos actores de la comunidad educativa y grupos de interés sobre diversos temas. Estas se recogen a través de encuestas, entrevistas y grupos focales según se considere conveniente.

Para ello se utilizan como instrumento *la encuesta de apreciación y/o los grupos focales* dirigida a directivos académicos, directivos administrativos, administrativos, docentes, estudiantes, egresados, empleadores y aliados estratégicos. El instrumento es flexible para adaptarse a las particularidades de los programas según su naturaleza, modalidad y nivel de formación. Los sistemas de información institucionales soportarán el desarrollo de esta fase, en la cual se trabajarán las siguientes etapas:

Etapas 1. Aplicación de instrumentos no documentales:

De acuerdo con los soportes de apreciación, se aplicarán encuestas a los diferentes grupos de interés. Además, los programas pueden recurrir a otros mecanismos, como grupos focales y entrevistas con grupos de interés que requieran otro tratamiento para levantar información de algún tema específico.

- Encuesta de apreciación. Para este fin se diseña una matriz que contiene los factores, características y aspectos a evaluar propuestos por el Consejo Nacional de Acreditación; en ella se clasifican los aspectos de apreciación que requieren ser consultados a la comunidad. A partir de eso se estructura una encuesta para cada actor, que contiene afirmaciones asociadas a cada factor y característica, con opciones de respuesta en escala cuantitativa.

El instrumento contempla una escala mixta (cualitativa y cuantitativa), con una gradación de 1 a 5 que indica la percepción de la comunidad sobre la calidad del programa frente a las afirmaciones realizadas:

Tabla 6. Escalas de valoración de las encuestas de apreciación

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy Satisfecho	Totalmente satisfecho

Fuente: elaboración institucional.

Se Identifican grupos de interés para la aplicación de la encuesta. Los estamentos considerados indispensables en el proceso como fuentes de información sobre la percepción de calidad son: estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados, empleadores y aliados estratégicos. Se establece el muestreo con base en las características de cada grupo poblacional, así:

Tabla 7. Tipo de muestreo para encuestas de percepción por actor.

Actor	Tipo de muestreo
Estudiantes	Aleatorio simple Nivel de confianza 95% Margen de error 5%
Docentes	Censal
Egresados	Conveniencia (entre el 5% al 10%)
Directivos	Censal
Administrativos	Censal
Aliados estratégicos	Conveniencia
Empleadores	Conveniencia

Fuente: elaboración institucional.

Bajo esta propuesta, los programas académicos revisan la encuesta de apreciación, ya sea para pregrado o posgrado a cada afirmación, escalas de valoración y los roles que darán respuesta a cada una. Después, se notifica al programa para validar la encuesta de apreciación mediante una prueba piloto con sus estudiantes, profesores directivos, administrativos, egresados, empleadores y aliados estratégicos, para verificar la pertinencia y claridad de las afirmaciones; lo que permitirá realizar ajustes si lo considera pertinente y el funcionamiento interno del aplicativo antes de conocerla a toda la comunidad.

Adicionalmente la encuesta de apreciación cuenta con una pregunta abierta, donde los participantes podrán dejar sus comentarios, sugerencias y/o recomendaciones referentes a la percepción de la calidad de los programas académicos.

- Los grupos focales, son otro instrumento de recolección de información no documental para recoger, intercambiar opiniones y establecer contrastes, para algunas características o criterios. También se pueden emplear cuando se requiera profundizar sobre algún aspecto que no se haya alcanzado a medir en las encuestas.

Etapa 2. Recopilación de información documental y estadística:

Se realiza el levantamiento de la información cualitativa o cuantitativa, de acuerdo con los soportes definidos, estos pueden ser de tipo documental y estadístico y se debe realizar en la medida que se genere, es decir que debe constituirse en una cultura de sistematización de la información en la institución. Los soportes deben provenir de fuente oficial de la institución, las cifras e indicadores se deben generar de los sistemas de información diseñados para tal fin y la gerencia de planeación y desarrollo es la garante de la calidad y confiabilidad de dichas cifras.

Etapa 3. Organización de la información documental y estadística.

La información se debe sistematizar y organizar constantemente, a medida que se genera en las labores diarias de los programas, y debe analizarse en términos de existencia, pertinencia y actualidad. Es importante considerar los ejercicios anteriores de autoevaluación periódica y mejoramiento de la calidad utilizando la información recolectada, que servirá como insumo base para el nuevo ciclo de autoevaluación.

Una vez el programa realice el proceso de organización y consolidación de la información, debe desarrollar en el comité técnico de calidad un taller de valoración de los documentos en la escala presentada a continuación, para conocer el nivel de cada soporte para luego desarrollar la emisión de juicios.

Tabla 8. Rubrica para la valoración documental

Escala de valoración	1	2	3	4	5
ESCALA DE VALORACIÓN DE REGLAMENTOS					
Criterios de Evaluación	El reglamento no existe y no existen criterios para orientar la materia.	El reglamento existe, pero es insuficiente o no se ha divulgado o su aplicación en insuficiente.	El reglamento existe, pero requiere actualización o su divulgación es limitada o su aplicación no es uniforme.	El reglamento existe, está actualizado, pero falta divulgación.	El reglamento existe, está actualizado, se divulga adecuadamente y se aplica con transparencia y equidad
ESCALA DE VALORACIÓN DE POLÍTICAS					
Criterios de Evaluación	La Política no existe y no existen criterios para orientar la materia.	La Política existe, pero no se ha implementado mediante normas o programas.	La Política existe, pero requiere actualización o su divulgación es limitada o no existen evidencias de su implementación.	La Política existe, es pertinente y actualizada, pero falta divulgación o implementación.	La Política existe, es pertinente y actualizada, se divulga adecuadamente y se ha implementado adecuadamente.
ESCALA DE VALORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES					
Criterios de Evaluación	El documento no existe.	El documento existe, pero no es claro o su contenido no es pertinente.	El documento existe, pero requiere actualización o su divulgación	El documento existe y es pertinente, pero falta divulgación o correspondencias	El documento existe, es pertinente y se divulga adecuadamente

			es limitada o no existen evidencias de su impacto en la vida universitaria.	con las políticas y las normas institucionales.	de manera que guarda coherencia con las políticas y normas institucionales.
ESCALA DE VALORACIÓN DE REPORTE ESTADÍSTICOS					
Criterios de Evaluación	El reporte estadístico no existe.	El reporte existe, pero la información no proviene de una fuente confiable, es insuficiente y no es usada para la toma decisiones	El reporte estadístico existe, es de una fuente confiable, pero requiere actualización y no es usada para la toma decisiones	El reporte estadístico existe con datos actualizados, es de fuente confiable y no es usada para la toma decisiones	El reporte estadístico existe con datos actualizados y es de fuente confiable, además, es usada para toma de decisiones.

Fuente: elaboración institucional.

5.5.3 Fase 3. Valoración y Juicios

El objetivo de esta fase es emitir los juicios sobre el nivel de cumplimiento de los factores de calidad del modelo de autoevaluación (establecen el deber ser), esta se desarrolla con base en la información cualitativa y cuantitativa recopilada a través de los soportes (refleja el ser de la institución) en la fase de recopilación y organización de información.

Para llevar a cabo esta fase, es importante revisar previamente el resultado del ciclo de autoevaluación, evidenciando las debilidades, fortalezas que se hallaron, así como, verificar los avances en la ejecución del plan de mejoras. Esta fase se realiza en las siguientes etapas:

Etapas 1. Valoración documental y no documental.

A través del taller de evaluación documental y no documental se busca generar un espacio de evaluación que permita valorar la información presentada por los programas académicas del avance de cinco años o de su último proceso de autoevaluación. Su propósito es indagar de manera cualitativa y cuantitativa sobre la calidad del programa.

Rúbrica de valoración por factor: La evaluación documental y estadística se realiza mediante el taller con unas rúbricas de valoración de cumplimiento por factor, que contemplan las características y aspectos a evaluar, la escala y criterios de calificación, soportes documentales y estadísticos requeridos para la calificación, espacio de sustentación y aspectos de mejora identificados.

Las rúbricas de valoración buscan orientar una valoración integral de cada característica a partir de sus aspectos particulares, y sobre la base de criterios de existencia, aplicación, coherencia, efectividad, eficacia, cumplimiento, correspondencia, difusión, entre otros, de acuerdo con cada caso.

La escala de valoración del modelo de autoevaluación que se utiliza en el taller de evaluación documental y estadística cuenta con cinco criterios de valoración.

Tabla 9. Escalas de valoración para evaluación documental y no documental

Criterio	Valoración
Cumple Plenamente	4.6 – 5
Cumple en Alto Grado	4 – 4.5
Cumple Aceptablemente	3 – 3.9
Cumple Insatisfactoriamente	2 – 2.9
No se cumple	1 – 1.9

Fuente: elaboración institucional.

Para el modelo de autoevaluación, se definió la matriz de calificación para la triangulación de información las fuentes documentales cuentan con un peso porcentual del sesenta por ciento (70%) y las fuentes no documentales con un cuarenta por ciento (30%).

La metodología para el taller de valoración se desarrollará así:

- Se conforman grupos evaluadores teniendo en cuenta el tamaño del programa; cada equipo debe contar con un coordinador o docente líder con la función de orientar el proceso de evaluación y acompañar al equipo durante la actividad; además levanta el acta correspondiente.
- Cada equipo está constituido por representantes de los estudiantes, docentes, egresados, administrativos, directivos, empleadores y aliados estratégicos.
- La convocatoria para la participación del taller de evaluación documental y no documental estará a cargo del programa académico ya sea el decano de la facultad o director del programa, quien realiza la invitación a sus estudiantes, docentes, egresados, administrativos, directivos, empleadores y aliados estratégicos.
- En el momento del desarrollo del taller debe contar con una representación por cada uno de los roles de estudiantes, docentes, egresados, administrativos, directivos y de manera opcional los empleadores y aliados estratégicos.
- Los coordinadores o docentes líderes reciben una inducción sobre: el sentido de la evaluación a realizar, la rúbrica, como instrumento para la evaluación documental y no documental, con los correspondientes criterios de valoración.
- Cada equipo recibe previa a la jornada de evaluación, el informe de estado y desarrollo de cada una de las características, y los soportes documentales y estadísticos requeridos para asignar la calificación.
- A partir de la reflexión de cada equipo evaluador, se llega a un consenso basado en evidencias, para la calificación de cada característica, justificando la valoración obtenida y proponiendo los aspectos de mejora pertinentes. En caso de que no haya consenso, se promedia la calificación otorgada por cada uno de los evaluadores.
- Los resultados son registrados en la rúbrica de talleres y juicios de valoración
- Los resultados obtenidos tienen un peso del 70% para la valoración documental y 30% para la valoración no documental -percepción-

Para ello se deberá diligenciar la matriz que se presenta a continuación:

Tabla 10. Matriz de valoración documental y no documental

FACTORES	CARACTERÍSTICAS	N° ASPECTOS	ASPECTOS	70%	30%	VALORACIÓN
				DOCUMENTAL	NO DOCUMENTAL (APRECIACIÓN)	
F1 - PROYECTO EDUCATIVO DEL PROGRAMA E IDENTIDAD INSTITUCIONAL	CARACTERÍSTICA 01. PROYECTO EDUCATIVO DEL PROGRAMA	1	Demostrar coherencia del Proyecto Educativo del Programa (PEP) o el que haga sus veces, con los lineamientos y políticas institucionales, así como en la definición de objetivos de formación y resultados de aprendizaje y la manera cómo el PEP ha ido mejorando, como resultado de los procesos de aseguramiento de la calidad, la consolidación de la identidad institucional y la relación que mantiene con la comunidad y sus grupos de interés.	4	5	4,3
	VALORACIÓN C1					4,3
	CARACTERÍSTICA 02. RELEVANCIA ACADÉMICA Y PERTINENCIA SOCIAL DEL PROGRAMA ACADÉMICO.	3	Análisis sobre las tendencias, necesidades y líneas de desarrollo de la disciplina o profesión, en el contexto regional, nacional e internacional.	4	4	4
			Estudio de la pertinencia social del programa desde la perspectiva de la comunidad académica y de sus grupos de interés con el fin de identificar necesidades y requerimientos del entorno local, regional o nacional en términos productivos y de competitividad, tecnológicos, culturales, científicos y de talento humano.	5	4	4,7
			Evidencia de las transformaciones sociales pertinentes para el contexto y el territorio en el que se ofrece el programa académico, y del entorno tanto nacional como internacional.	3	4	3,3
VALORACIÓN C2					4	

Fuente: elaboración institucional.

Para realizar el análisis de resultados: se procede a aplicar la ponderación establecida para cada factor y característica cuyo resultado es la calificación definitiva y se procede al análisis por característica, factor y el análisis global de los resultados.

Tabla 11. Instrumento consolidado notas finales

NOTAS FINALES								
Factor evaluado	Ponderación del factor	valoración del factor	Característica	Ponderación de la	valoración de la	Calificación del factor	% De cumplimiento	Evaluación cualitativa
Factor 01. Proyecto educativo del programa e identidad institucional.			Característica 01. Proyecto educativo del programa.					
			Característica 02. Relevancia académica y pertinencia social del programa académico.					

Fuente: elaboración institucional.

Posteriormente, el programa genera la consolidación de la calificación final del proceso de autoevaluación, la cual deberá ser presentada para su aprobación al comité del programa, el cual debe estar integrado por un representante de cada estamento de la comunidad académica; con este insume el equipo de apoyo al programa, realizará la siguiente etapa constituida por la emisión de juicios.

Etapa 2. Emisión de juicios.

Para la UNISANPABLO, el concepto de juicio de valor se constituye en:

- Una sustentación argumentada, basada en información cualitativa - cuantitativa sobre la distancia relativa entre el *ser* y el *deber-ser* entorno a la calidad del programa.
- Una afirmación con relación a la evolución y proyección institucional; teniendo en cuenta la información cualitativa - cuantitativa y los resultados de la autoevaluación.
- Se sustenta en evidencias que demuestran la dinámica del desarrollo y la mejora continua sobre logros y resultados del programa académico.

De esta manera la definición de juicios sucesivos de valor se acoge a lo expresado en la Guía 03, de 2021, emitida por el Consejo Nacional de Acreditación, cuando expresa que: *“Aunque no se puede eliminar completamente la subjetividad en los juicios, si se puede ejercer un control crítico a través de la contratación de opiniones argumentadas a través de la intersubjetividad” (CNA, 2021a)*, es decir, a través de la participación y diálogo por parte de los integrantes de la comunidad universitaria.

Con base en lo anterior, una vez recolectados, triangulados y analizados los resultados de apreciación y de evaluación documental y estadística, se formulan los juicios de valor por factor, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Los juicios deben ser elaborados en forma colegiada con la participación de los representantes de la comunidad académica que integran el equipo que lidera el proceso enriquecido por los equipos que lideran los diferentes factores a evaluar.
- Utilizar un lenguaje propositivo, según las fortalezas encontradas y las oportunidades de mejora.
- El juicio debe evidenciar la coherencia entre los resultados de la evaluación, las información cuantitativa y cualitativa y la calificación correspondiente.

Metodológicamente, el juicio se enmarca en el documento, consignando primero el análisis del resultado al factor y las evidencias de este, según referentes internos y externos, para luego enlistar por características el resultado de las fortalezas y los aspectos de mejora.

Tabla 12. Matriz para la emisión de juicios y características

Factores	Calificación del factor	% de cumplimiento	Evaluación cualitativa	Justificación	Consenso	Características	Calificación de la característica	% de cumplimiento	Evaluación cualitativa	Justificación	Consenso
Factor 01. Proyecto educativo del programa e identidad institucional.						Característica 01. Proyecto educativo del programa.					
						Característica 02. Relevancia académica y pertinencia social del programa académico.					

Fuente: elaboración institucional.

Etapa 3. Identificación de fortalezas y oportunidad de mejora.

Según los resultados de la autoevaluación, la información cuantitativa, cualitativa, resultados de la aplicación de los instrumentos de opinión y las evidencias recolectadas para la autoevaluación actual, el equipo designado hará valoración por factor de calidad haciendo un análisis que le permita identificar las fortalezas y debilidades con respecto al factor de calidad, sus características, los aspectos a evaluar.

Análisis de oportunidades de mejora y fortalezas

Con el objeto de identificar los aspectos donde el programa tiene fortalezas, debilidades y oportunidades de mejoramiento, se debe tener en cuenta la siguiente escala asociada a la calificación obtenida en el ejercicio de emisión de juicios y valoración:

Tabla 13. Escala de identificación de fortalezas, oportunidades y debilidades

VARIABLES	CALIFICACIÓN	
	VALORACIÓN	CUALITATIVA
Fortaleza (F)	4.6 – 5	Plenamente
Fortaleza (F)	4 – 4.5	Alto grado
Oportunidad (O)	3 – 3.9	Aceptablemente
Debilidad (D)	2 – 2.9	Insatisfactoriamente
Debilidad (D)	1 – 1.9	No cumple

Fuente: elaboración institucional.

5.5.4 Fase 4. Elaboración de Informe y Plan Mejora

Una vez finalizada la fase de valoración y juicios se procederá a diseñar el plan de mejora y el informe de autoevaluación, por medio de los cuales se busca entre otras cosas, identificar las fortalezas y oportunidades de mejora, además, de documentar el proceso para la consolidación de las notas finales, por medio del informe se busca documentar el proceso de autoevaluación y el cumplimiento de los aspectos a evaluar y sus factores con los documentos y soportes que tenga el programa a la luz de las características y el plan

de mejora permite consolidar una proyección para superar debilidades y mantener las fortalezas, para ello se trabajará en las siguientes etapas:

Etapas 1. Construcción del plan de mejora.

Se retomarán las fortalezas y debilidades identificadas en la fase de valoración y juicios, con base en ellas, se establecerá el plan de mejora que permita responder a las debilidades identificadas y mantener las fortalezas, para ello se propone la metodología detallada a continuación, para estandarizar los planes derivados de los procesos de autoevaluación periódica.

- a) Análisis de las debilidades encontradas en la fase de valoración y juicios, para identificar problemáticas comunes entre ellas, para clasificarlas o agruparlas en dichas problemáticas identificadas.
- b) Identificar la causa raíz que la genera; para hacerlo haga una lluvia de ideas de las posibles causas que originan la problemática, céntrese en lo que las origina y no en la solución de estas, posteriormente, reduzca esta lista de posibles causas, puede hacerlo a través de la metodología de los 5 porqué, que es una técnica de análisis utilizada para la resolución de problemas y consiste en realizar sucesivamente la pregunta “¿por qué?” Hasta obtener la causa del problema, para poder actuar para erradicarla.
- c) Una vez identificada la causa raíz para cada grupo de problemáticas comunes, formular la acción de mejora correspondiente que le permita erradicar la causa raíz.
- d) Las acciones de mantenimiento se derivan del análisis de las fortalezas y las estrategias que deben estructurarse para garantizar su mantenimiento en el tiempo.

El plan de mejora es elaborado por los Programas y deben organizarse en proyectos con actividades, indicadores de gestión y metas que permitan monitorear su desarrollo, cronograma, responsables y recursos de financiación y articularse con los frentes y campos del Plan de Desarrollo Institucional; adicionalmente su estimación del presupuesto, y las estrategias de seguimiento a los planes de mejora, según la planeación y gestión presupuestal de la institución. Para este ejercicio, se dispondrá del formato institucional de planes de mejoramiento dispuesto en el procedimiento de autoevaluación de programas (PR-CA-ACA-01 Autoevaluación de Programas e IES)

Los planes de mejora deberán ser aprobados por las respectivas instancias según el caso, y serán autorregulados dos veces al año para darle seguimiento, control y alertas tempranas a los cumplimientos planteados.

Etapas 2. Construcción del informe final.

Cada programa elaborará el informe final de autoevaluación, cuya estructura y contenido están en la herramienta diseñada para el proceso de autoevaluación. El informe debe describir el resultado encontrado en el proceso de autoevaluación evidenciando las fortalezas y oportunidades de mejora.

Los resultados del proceso de autoevaluación se presentan sistematizadamente con un informe que reúne los fundamentos, los resultados y el análisis del proceso institucional o de programas. Este informe se constituye en la base para la evaluación externa o interna, además de ser un instrumento útil, que conduce al ejercicio de autorregulación.

Adicionalmente, incluye como anexos fundamentales las evidencias de los factores resultado del ejercicio de autoevaluación y las evidencias del desarrollo metodológico del proceso. UNISANPABLO definió el siguiente esquema para la presentación de informes de autoevaluación:

GUIA INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS	
PRESENTACIÓN.	
1 página	
1. ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN Y DEL PROGRAMA ACADÉMICO (7 páginas)	
1.1 Identidad Institucional (1 páginas) (Incluye naturaleza, identidad, misión, visión institucional)	
1.2 Gobierno y Desarrollo Institucional (2 páginas) (Incluye estructura de dirección, gobierno, estatuto orgánico, modelo de gestión, modelo de planeación)	
1.3 Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (2 páginas)	
1.4 Ficha técnica del Programa (1/2 página)	
1.5 Trayectoria Histórica del Programa (orientado a su papel en la institución, hitos y logros a destacar) (máx 1 1/2 páginas)	
2. PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN (8 páginas)	
2.1 Descripción del modelo y sus propósitos (2 1/2 páginas)	
2.2 Metodología (descripción de todas las fases) (suma: 5 1/2 páginas)	
2.2.1 Fuentes de información	
2.2.2 Ponderación de factores y características del Programa (Anexar documento que amplía la justificación de la ponderación de factores y características)	
2.2.3 Instrumentos y criterios de evaluación (incluye las tablas de escalas de valoración y tabla de participación de los actores del proceso en grupos evaluadores y en las encuestas)	
3. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN POR FACTOR Y CARACTERÍSTICA (120 páginas para distribuir en la evaluación según la complejidad de cada factor)	
3.1 Factor	
Nota: en caso de renovación de la acreditación incluir como referente el proceso anterior, logros alcanzados en atención al plan de mejoramiento y superaciones o avances de las recomendaciones CNA.	
·Introducción del factor que dé cuenta de políticas institucionales que soportan la argumentación de las características evaluadas en este factor (debe incluir la valoración final del factor).	
·Incluir la siguiente tabla los resultados de las calificaciones por característica:	

Característica	Valoración	Gradación
C1.		
C2.		
C3.		
Calificación final por factor		
3.1.1 Característica (análisis de la evolución por característica)		
Descripción de impactos, logros, avances, datos estadísticos que lo sustenten, e incorporación de resultados de apreciación y de la evaluación documental. Esta redacción se debe estructurar con base en los tres ejes dimensionales del modelo institucional de gestión universitaria (superestructura, estructura e infraestructura).		
Nota: se debe anexar las evidencias empíricas de la calidad que se están apreciando en el programa.		
3.2 Juicio de valor del factor (Valoración Interpretativa de la Calidad del Factor)		
Juicio de valor		
Presentar la conclusión del grado en el cual cada factor cumple con el óptimo definido por el programa académico o la Institución. Esto es lo que se ha denominado la “valoración interpretativa de la calidad de cada factor”, lo cual implica una argumentación sólida de los aspectos evaluados, mediante evidencias empíricas de la calidad que se está apreciando en el programa o la institución en evaluación con fines de acreditación. La estructura de este se hace en el marco de los ejes dimensionales del modelo de gestión institucional, es decir superestructura, estructura e infraestructura.		
4. JUICIO SOBRE LA CALIDAD DEL PROGRAMA. (5 PÁGINAS)		
4.1 Juicio explícito de la calidad (juicio global)		
4.2 Fortalezas		
4.3 Aspectos de mejora		
5. PLAN DE MEJORAMIENTO (3 páginas)		
(Consignar los proyectos y actividades para consolidar las fortalezas y las acciones para desarrollar las oportunidades de mejora en el corto, mediano y largo plazo). Los proyectos para la mejora deben organizarse con actividades, indicadores de gestión y metas que permitan monitorear su desarrollo, cronograma, responsables y recursos de financiación y articularse a la planeación institucional (incluir la matriz del plan de mejoramiento).		
6. PROSPECTIVA DEL PROGRAMA (2 páginas)		
Tener en cuenta logros esperados mínimo a 6 años en coherencia al PIM PGD		
7. BIBLIOGRAFÍA		

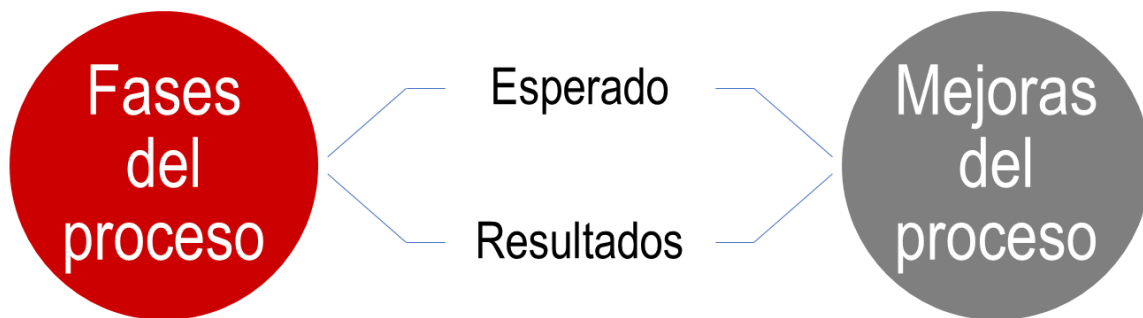
Anexos
Son los soportes utilizados como base de los juicios de calidad de los factores como:
· Modelo Institucional de Autoevaluación
· Informe estadístico
· Informe resultados evaluación de apreciación
· Informe de autorregulación
· Rubrica de evaluación documental y estadística
· Justificación de la ponderación

5.5.5 Fase 5. Metaevaluación

El propósito en esta fase es generar aprendizaje a partir de las experiencias logradas en el desarrollo del proceso de autoevaluación y apropiarlas para su mejoramiento, identificando los retos esperados frente a los resultados de cada fase, lo que permite generar un análisis sobre aspectos a mejorar metodológicamente para el siguiente ejercicio, aportando a la autorregulación del programa.

Es importante que el análisis se realice con una mirada integral que incluya, además, de la metodología, la disposición del programa para el desarrollo del ejercicio.

Figura 7. Proceso para el desarrollo de la metaevaluación



Fuente: Elaboración institucional.

5.5.6 Fase 6. Mejoramiento Continuo

Al considerar que la institución está en constante desarrollo, es necesario establecer las acciones adecuadas para garantizar el mejoramiento continuo de la misma, esta fase busca garantizar que el programa y la institución realicen procesos continuos que permitan garantizar un adecuado mejoramiento continuo, para ello se realiza seguimiento al plan de mejora, y se desarrolla de manera cíclica la actualización de los datos estadísticos para

posteriormente alimentar los procesos de seguimiento al plan de mejora y autoevaluación, para ello se desarrollarán las siguientes etapas

Etapa 1. Seguimiento a la ejecución del plan de mejora.

El equipo de trabajo en esta actividad presenta el avance de ejecución del plan de mejoramiento formulado del ejercicio de autoevaluación previo a partir de los informes anuales de autorregulación del programa.

Etapa 2. Actualización semestral de estadísticas y registro de experiencias significativas.

Durante el desarrollo de los periodos académicos, para cada uno de los factores de calidad del modelo, los equipos de trabajo diseñan e implementan un conjunto de estadísticas, registros históricos y otros, que deberán mantenerse. De igual forma, debe actualizarse cada periodo académico el cuadro maestro de indicadores (se recomienda tomar como referente los del Consejo Nacional de Acreditación), todas las series históricas de los indicadores numéricos trabajados durante la autoevaluación, y conservar un registro de estas, con los soportes del caso, y las experiencias significativas desarrolladas y que le aportan o dan cuenta de la alta calidad y mejora.

6 MODELO DE ACREDITACIÓN

6.1 El sistema Nacional de Acreditación

El Sistema Nacional de Acreditación, SNA, se implementa en Colombia según el Artículo 53 de la Ley 30 de 1992, para dar respuesta a la necesidad de fortalecer la calidad de la educación superior en el país. Es el conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos cuyo objetivo es reconocer instituciones y programas que cumplen con los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos.

El Consejo Nacional de Acreditación como componente del Sistema Nacional de Acreditación, creado por la Ley 30 del 28 de diciembre 1992 y reglamentado por el Decreto 2904 de Diciembre 31 de 1994, se encuentra conformado por un grupo colegiado de Consejeros cuya labor fundamental es la de promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, y coordinar los respectivos procesos; por consiguiente, orienta a las instituciones de educación superior para que adelanten su autoevaluación; adopta los criterios de calidad, instrumentos e indicadores técnicos que se aplican en la evaluación externa, designa los pares externos que la practican y hace la evaluación final.

El CNA define la Acreditación como “un testimonio que da el Estado sobre la calidad de un programa o institución con base en un proceso previo de evaluación en el cual intervienen la institución, las comunidades académicas y el Consejo Nacional de Acreditación”. La Acreditación no surge en el marco de la inspección y la vigilancia del estado, sino en el de fomento, reconocimiento y mejoramiento continuo de la calidad.

El proceso de acreditación es voluntario y canaliza los esfuerzos de las instituciones para evaluar sistemáticamente sus programas y sedes y del servicio social. Se enmarca en la autonomía universitaria y la autorregulación, considerando que se convierte en un instrumento para promover y reconocer la dinámica del mejoramiento de

La calidad y para precisar metas de desarrollo institucional. Ello implica la promoción de la cultura de la calidad en las instituciones y, por ende, la generación de sistemas de evaluación permanente y de mejoramiento continuo. La acreditación se convierte también en una ocasión para comparar la formación que se imparte en un programa e institución con la que reconoce la comunidad académica como válida y deseable.

El modelo de acreditación elaborado por el CESU parte de un ideal de Educación Superior y busca articular referentes universales con los referentes específicos definidos por la misión y el proyecto educativo institucional.

Los lineamientos para la acreditación publicados por el CNA, y que sintetizan la estructura del modelo, incluyen un marco conceptual, unos criterios de calidad que dirigen las distintas etapas de la evaluación, unos factores o áreas de desarrollo institucional, unas características u óptimos de calidad. El modelo se complementa con aspectos a evaluar y de su parte las IES proponen variables e indicadores, establecen la metodología y definen los instrumentos requeridos, para la autoevaluación de programas e instituciones.

6.2 Lineamientos para la acreditación de programas del CNA⁶

El Consejo Nacional de Acreditación, CNA, ha establecido los lineamientos para que las instituciones y los programas voluntariamente desarrollen los procesos necesarios para obtener la acreditación, y estos lineamientos se convierten en el marco conceptual y referente operativo del proceso de acreditación. Según el CNA, los lineamientos para la acreditación de programas e institucional aplican para los niveles de maestría, profesional universitario, tecnológico profesional y técnico profesional, y las modalidades, presencial, distancia, virtual, dual y sus combinaciones.

La acreditación de alta calidad de programas supone cumplir las condiciones de calidad para la oferta y desarrollo de un programa según lo establecido en la normatividad vigente; la acreditación de alta calidad se refiere a cómo una institución y sus programas deben ser hacia un ideal de excelencia, y pueden mostrar alta calidad mediante resultados específicos, tradición consolidada, impacto y reconocimiento social. El CNA (2020) establece que el proceso de acreditación tiene los siguientes objetivos:

- a. “Promover una cultura de la alta calidad que evidencie los principios y comprenda la diversidad institucional por medio del compromiso sostenido con el mejoramiento continuo, contribuyendo al fortalecimiento del rol social y académico de la educación superior.
- b. Ser un instrumento a través del cual el Estado colombiano da fe pública de la alta calidad de las instituciones y de los programas académicos, en el contexto de las dinámicas globales de la educación superior, y que asume la diversidad de instituciones como un valor del sistema de educación superior colombiano, en aras de promover de manera efectiva la regionalización, equidad, inclusión y la inter y multiculturalidad.
- c. Favorecer la construcción y consolidación de comunidades académicas en condiciones equiparables con instituciones internacionales y nacionales de alta calidad.
- d. Incentivar procesos de buen gobierno institucional para que las instituciones mantengan continuidad, sostenibilidad y transparencia en el aseguramiento de la y de los programas académicos para alcanzar altos niveles de calidad, soportados en sus sistemas internos de aseguramiento de la calidad.
- e. Estimular la cultura de la autorregulación, la rendición de cuentas, la autoevaluación y el mejoramiento continuo de las instituciones y de los programas académicos con el propósito de alcanzar altos niveles de calidad, soportados en sus sistemas internos de aseguramiento de la calidad.
- f. Promover la integralidad y articulación de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, para que la comunidad académica desarrolle procesos de transformación calificados y cualificados.
- g. Incentivar el desarrollo de investigación, innovación, creación e incorporación tecnológica en el quehacer institucional, para ayudar a atender las demandas sociales y productivas del entorno colombiano.
- h. Acompañar a las instituciones y a los programas académicos en el fortalecimiento de la cultura de la alta calidad, en especial en aquellos que no han alcanzado la acreditación en alta calidad.

⁶ Acuerdo 02 de 2020 Consejo Nacional de Educación Superior.

- i. Desarrollar un conjunto de referentes y de indicadores que faciliten a los actores del Sistema Nacional de Acreditación adelantar los procesos de aseguramiento de la calidad en un contexto global, regional y local.
- j. Incrementar la confianza nacional e internacional de las instituciones y de los programas académicos que acogen la alta calidad y sus actividades de generación, apropiación social y difusión del conocimiento, así como de extensión y proyección e interacción social.”

6.3 Fases del modelo de acreditación

El proceso general de acreditación de alta calidad tiene cinco momentos básicos:

1. **Apreciación de condiciones iniciales**, de acuerdo con los lineamientos específicos para tal fin, definidos por el Consejo Nacional de Acreditación.
2. **Autoevaluación**, consiste es el ejercicio permanente de revisión, reconocimiento, reflexión e intervención que lleva a cabo un programa académico o una institución con el objetivo de valorar el desarrollo de sus funciones sustantivas en aras de lograr la alta calidad en todos sus procesos, tomando como referentes los lineamientos propuestos por el Consejo Nacional de Acreditación. La institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la amplia participación de la comunidad educativa.
3. **Evaluación externa por pares académicos** que, con base en el proceso de autoevaluación y la visita, conduce a la elaboración de un juicio sobre la calidad del programa o la institución en atención a su organización, su funcionamiento y el cumplimiento de su función social. Dicho juicio es acompañado de recomendaciones para su mejoramiento, cuando sea necesario.
4. **Evaluación integral** que realiza el Consejo Nacional de Acreditación a partir de los resultados de la autoevaluación y de la evaluación externa.
5. **Expedición del acto administrativo que concede la acreditación o formula recomendaciones a la institución** que se hace a través del acto de acreditación que el Ministerio de Educación emite con base en el concepto del Consejo Nacional de Acreditación, o la recomendación emitida por el CNA las cuales en un marco de confidencialidad serán comunicadas a la institución, a través del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SACES-CNA)

Todo programa de pregrado y las maestrías deben adoptar las medidas necesarias desde su inicio y durante su operación para lograr su mejoramiento continuo y consolidación, de tal forma que ejecuten el modelo de acreditación, si así lo estima conveniente la Institución, a los ocho (8) años de iniciar su funcionamiento. Para este efecto es fundamental que el ejercicio de autoevaluación periódica del programa, la formulación de planes de mejoramiento y el seguimiento a la ejecución de este plan, se realice con la rigurosidad requerida para el cumplir con este propósito.

6.3.1 Fase de apreciación de condiciones iniciales

Coherente con el acuerdo del CESU 02 de 2020, las condiciones iniciales “Son aquellas condiciones que permiten a la institución o a los programas académicos evidenciar una línea base coherente frente a los factores y características de evaluación definidos en el presente Acuerdo.

Para iniciar formalmente el proceso de acreditación de un programa académico, sin importar el nivel de formación y la modalidad, se deberá cumplir con las condiciones iniciales establecidas por el CESU y con un conjunto de condiciones específicas definidas por la Institución. Las condiciones iniciales a que se hace alusión son las siguientes:

- a. Cuenta con por lo menos ocho (8) años continuos de funcionamiento, verificables en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES.
- b. Tener una misión claramente formulada, que sea coherente con su naturaleza jurídica, identidad y tipología, y que sea de conocimiento público. La misión debe reflejarse en las actividades académicas de la institución y sus logros deben ser susceptibles de evaluación.
- c. Disponer de un proyecto educativo del programa, o lo que haga sus veces, que se constituya en referente fundamental de los procesos de toma de decisiones, el cual debe ser coherente con los propósitos educativos institucionales en lo que se refiere a las distintas modalidades de oferta académica.
- d. Contar con profesores cualificados, con vinculación y dedicación, que guarde coherencia con el número de estudiantes matriculados, con los resultados de aprendizaje previstos, con las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, con las estrategias pedagógicas empleadas y con el nivel y modalidad del programa académico.
- e. Contar con estrategias que permitan evidenciar el análisis del valor agregado del programa académico y el aporte relativo de la institución, según lo defina el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES o la entidad competente, y las evidencias de su incorporación en las acciones de mejoramiento.
- f. Tener una tradición evidenciada en la productividad académica, científica, de creación, de innovación y/o de apropiación tecnológica de sus profesores, en la inserción en redes académicas y científicas, y en la incidencia efectiva en la región y el país, de acuerdo con lo que declare cada programa académico. En el caso de los programas académicos técnicos profesionales y tecnológicos, la productividad académica de sus profesores debe estar relacionada, al menos, con el desarrollo tecnológico y la innovación orientada a resolver problemas del contexto de actuación del programa académico, a ahorrar esfuerzos para realizar un trabajo o a optimizar aspectos asociados a las actividades humanas.
- g. Demostrar interacción nacional e internacional que evidencie el logro de la comunidad académica en la realización de acciones conjuntas con comunidades nacionales y extranjeras, de acuerdo con la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología de la institución.
- h. Contar con políticas que potencien el desempeño de profesores y estudiantes en un entorno global, de tal forma que se fortalezcan las condiciones para el desarrollo de competencias inter y multiculturales y en otros idiomas.
- i. Demostrar los espacios de participación de los profesores, estudiantes y egresados en los procesos de toma de decisiones y su incidencia en el mejoramiento continuo

del programa académico, en coherencia con la naturaleza jurídica de la institución y de acuerdo con los estatutos y demás reglamentos.

- j. Demostrar el uso, pertinencia y actualización de la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con la naturaleza jurídica de la institución y los resultados de aprendizaje previstos en las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.
- k. Mantener una comprobada sostenibilidad financiera, que se soporte en información pública y auditada; contar con una planeación financiera que le permita atender las necesidades que resultan de sus distintos mecanismos de planeación y mejoramiento para utilizar adecuadamente los recursos de que dispone, en correspondencia con su naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología.
- l. Demostrar la implementación de un modelo de evaluación de resultados de aprendizaje, soportado en el Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad, y de las estrategias y acciones adelantadas para utilizar esta evaluación en el mejoramiento continuo del programa académico.
- m. Demostrar resultados de los estudiantes en actividades investigativas, de innovación y de creación, derivadas de su participación en un conjunto de actividades curriculares, que permitan reconocer sus avances en el área de conocimiento y en el proceso de formación propio del programa académico.
- n. Demostrar la implementación del modelo de bienestar institucional en la comunidad académica que evidencie el compromiso con la diversidad, inclusión y equidad y, que genere condiciones para atender los requerimientos distintos a los resultantes de la dinámica académica.
- o. Demostrar una cultura de la autoevaluación y autorregulación, y contar con un Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad que apoye la toma de decisiones para el mejoramiento continuo del programa académico.
- p. No haber sido sancionada la institución ni sus directivos, representantes legales, consejeros, administradores, revisores fiscales, o cualquier persona que ejerza la administración y/o el control de la institución de educación superior en los últimos cinco (5) años por incumplimiento de las normas de educación superior, ni tener vigentes medidas preventivas o de vigilancia especial.
- q. Estar al día con los requerimientos de información para el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior - SNIES, o el que haga sus veces, de acuerdo con la normatividad vigente.

La apreciación de condiciones iniciales la realizarán los miembros del Consejo Nacional de Acreditación – CNA y no constituirá una evaluación exhaustiva de los programas académicos o de la institución”, para dar inicio al proceso de acreditación con la elaboración de este informe se debe seguir la siguiente secuencia de pasos.

- a. En el ciclo de autoevaluación previo a la que se realizará con fines de acreditación, el consejo académico verificará el cumplimiento de los requisitos del CNA y de la institución y autorizará iniciar el proceso formal de acreditación, mediante acta de dicho consejo, acorde al ciclo de autoevaluación periódica.
- b. El vicerrector académico, presentará y argumentará ante el comité de calidad integral las evidencias que permiten soportar que el programa tiene las condiciones para desarrollar, con alta probabilidad de éxito, el proceso de acreditación ante el CNA, dicho

comité validará la información y propondrá, de considerarlo necesario, acciones prioritarias de mejora que permitan una mayor consolidación de los factores de calidad.

- c. Con el aval respectivo y soportado en los resultados de la autoevaluación previa a la autoevaluación con fines de acreditación, se elabora el informe de condiciones iniciales y los cuadros maestros con cifras actualizadas que será enviado al CNA del ciclo de autoevaluación periódica de programas previo a la autoevaluación con fines de acreditación

6.3.2 Fase de autoevaluación

El modelo de acreditación y el de autoevaluación periódica comparten una estrecha relación. Ambos se fundamentan en los mismos factores, características y aspectos a evaluar, proporcionando a las comunidades educativas un marco común para analizar y mejorar la calidad de sus programas y de la institución en general.

La autoevaluación periódica es el primer paso hacia la acreditación. Al realizar un análisis riguroso y sistemático de sus procesos, las instituciones identifican áreas de mejora y desarrollan planes de acción específicos. Una vez implementados estos planes y alcanzados los niveles de calidad establecidos por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y por la propia institución, se cumplen las condiciones necesarias para iniciar el proceso de acreditación.

La acreditación, por su parte, formaliza y reconoce públicamente los altos estándares de calidad alcanzados por un programa o institución. Este proceso se articula de manera natural con la autoevaluación periódica, ya que ambas comparten la misma estructura y fases. La única diferencia radica en la inclusión de las etapas específicas del proceso de acreditación definidas por el CNA.

Para que una institución pueda iniciar el proceso de acreditación, es fundamental que obtenga una valoración igual o superior a 75 en todas las características evaluadas en la autoevaluación periódica. Este umbral indica que la institución ha logrado cumplir en alto grado con los requisitos establecidos y que, por lo tanto, está preparada para enfrentar la evaluación externa.

En resumen, la autoevaluación periódica y la acreditación son procesos complementarios y mutuamente beneficiosos. La primera permite a las instituciones identificar sus fortalezas y debilidades, mientras que la segunda reconoce públicamente sus logros y las impulsa a mantener y mejorar continuamente la calidad de sus programas.

6.3.3 Fase evaluación externa CNA

La autoevaluación realizada será evaluada por pares designados por el CNA y por el mismo CNA. Por lo tanto, el objetivo de esta fase es recibir la visita de estos pares externos que realizarán la evaluación sobre el cumplimiento de los factores de alta calidad. Posteriormente, se deberá responder al informe formal presentado por los pares, el cual remitirá el CNA para que la Institución responda a lo allí formulado. Con base en el informe de autoevaluación del programa, el informe de los pares y la respuesta del rector al informe de los pares, el CNA tomará la decisión de la acreditación.

Para esta fase se desarrollarán las siguientes actividades:

- Concertar la agenda de visita con el CNA y con los pares designados.
- Preparar la agenda y los grupos de trabajo que atenderán las sesiones de trabajo con pares.
- Preparar la logística de la visita.
- Preparar las visitas de los lugares que serán evaluados.
- Desarrollar la visita de los pares designados por el CNA.
- Recibir el informe final de pares por parte del CNA.
- Responder al informe de los pares adjuntando los soportes que sean necesario.
- Elaborar el cuadro maestro de indicadores actualizado exigido por el CNA.

Durante el periodo entre la autoevaluación con fines de acreditación y la visita de pares se harán los esfuerzos necesarios para avanzar significativamente en la ejecución del plan de mejoras.

6.3.4 Fase evaluación integral por el CNA

Acorde a lo definido en el acuerdo 02 del 2020 del CESU, la evaluación integral de alta calidad “la realiza el Consejo Nacional de Acreditación - CNA a partir de los resultados de la autoevaluación, del informe de evaluación externa de los pares académicos, y de los comentarios que la institución realice al informe de los pares académicos y demás información que se estime necesaria.

La evaluación integral concluye con un concepto del Consejo Nacional de Acreditación – CNA sobre la calidad demostrada por el programa académico o la institución y en el que se recomienda al Ministerio de Educación Nacional la acreditación en alta calidad y su temporalidad, o con un concepto de recomendaciones de mejoramiento dirigido a la institución.”

Figura 8. Etapas del proceso de acreditación del CNA



Fuente : Consejo Nacional de Acreditación - CNA

7 BIBLIOGRAFÍA

CESU - CNA. (2020). Acuerdo 02 de 2020, por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad. (Aprobado por el CESU en julio de 2020). CESU - CNA. (2021). Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de las instituciones de educación superior. (Aprobados por el CESU en la sesión del 23 de marzo de 2021).

CESU - CNA. (2021). Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de programas académicos. (Aprobados por el CESU en la sesión del 23 de marzo de 2021).

Salazar, J.M. (2011). Módulo “Modelos de aseguramiento de la calidad en la educación superior”. En Proyecto ALFA Nro. DCE-ALA/2008/42 “Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria”. Disponible en: http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/htm/documentos.htm

Sarrico, C.S., Rosa, M.J., Teixeira, P.N., & Cardoso, M. F. (2010) Assessing quality and evaluating performance in Higher Education: Worlds apart or complementary views. *Minerva* 48: 35-54.

Toro, J. R. (2011). Módulo “Gestión interna de la calidad en las instituciones de educación superior”. En Proyecto ALFA Nro. DCE-ALA/2008/42 “Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria”. Disponible en: http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/htm/documentos.htm