

**DOCUMENTO INSTITUCIONAL**




**MODÉLO DE AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS  
FESC CON FINES DE RENOVACIÓN DE REGISTROS  
CALIFICADOS**

**FUNDACIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES  
COMFANORTE FESC**

**2013**



	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

## TABLA DE CONTENIDO

### PRESENTACION

1. ANTECEDENTES
2. POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA AUTOEVALUACIÓN EN LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE LA FESC
3. LA CULTURA INSTITUCIONAL DE LA AUTOEVALUACIÓN FUNDAMENTADA EN SU MISIÓN Y VISIÓN
4. LA CALIDAD COMO PRINCIPIO RECTOR
5. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS
  - 5.2 Política de la calidad y objetivos de la calidad
  - 5.3 La alta dirección en el sistema de gestión de la calidad
6. INTEGRACIÓN DEL SISTEMA Y LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL LOS PROGRAMAS ACADEMICOS
7. MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE REGISTRO CALIFICADO
  - 7.2 Proceso de Autoevaluación
  - 7.3 Revisión por la Dirección
8. PARTICIPACIÓN DE LOS DIVERSOS ESTAMENTOS EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN
9. COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
10. MECANISMOS DE AUTOEVALUACIÓN Y AUTORREGULACIÓN
11. CONSIDERACIÓN FINAL

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

## PRESENTACIÓN

El documento que a continuación se detalla establece el Modelo de Autoevaluación con Fines de Renovación de Registros Calificados de los Programas de la FESC, en el cual se parte de unos antecedentes de la autoevaluación, la Política Institucional de autoevaluación, la cultura y organización del Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo y Proceso de Autoevaluación para soportar procesos de Renovación de Registros de los Programas enmarcado en el SGC, así como los mecanismos de autoevaluación y autorregulación que conllevan al mejoramiento continuo.

### 1. ANTECEDENTES

La autoevaluación de los programas académicos en la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC. se inició en el año 2003, fecha en la cual la Institución realizó diversos seminarios y talleres sobre autoevaluación dentro del Plan de Acción, para el logro de la excelencia académica y preparándose para solicitar el Registro Calificado de sus Programas.

A partir del primer semestre de 2004, la capacitación recibida se tradujo inicialmente en procesos de revisión curricular de los cinco programas tecnológicos con que contaba la Institución. Desde este momento se ha venido generando un proceso continuo de esta actividad, centrándose la evaluación en algunos aspectos del currículo de una manera aislada y dejando por fuera otros aspectos curriculares básicos que hacen parte integral de un programa y que están íntimamente interrelacionados.

Posteriormente, en el segundo semestre de 2004, desde la Vicerrectoría académica y la Coordinación de los Programas, se elaboró el Modelo de Autoevaluación para la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, con amplia participación de docentes de todas las áreas. El objetivo era: “establecer un sistema de autoevaluación permanente que permitiera la autorreflexión y autorregulación de cada uno de los programas para acceder a su Registro Calificado”. En este mismo año, se inició formalmente el proceso de autoevaluación con fines a lograr el Registro Calificado de sus programas.

El Comité de autoevaluación, inició formalmente su actividad orientado por la Doctora Yolanda Gallardo de Parada, nombrada como asesora para coordinar y liderar el proceso de autoevaluación y lo correspondiente a cada uno de los estándares de calidad de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2566 de 2003, el cual fijó las condiciones mínimas de calidad para los programas de pregrado. La FESC., inició el proceso orientándose por esta normatividad debido a que no se contaba con reglamentación específica para programas tecnológicos.

El trabajo de autoevaluación se realizó en toda la Institución con el concurso del Comité de autoevaluación y apoyado por un grupo de docentes de medio tiempo, seleccionados para apoyar los procesos de flexibilización curricular en los diferentes programas.

El Proyecto Educativo Institucional establece la filosofía institucional promulgada a través de su Misión, Visión, principios, valores y objetivos y fija además las pautas y establece los objetivos de

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Dirección Estratégico/ Planeación Estratégica


formación que se compromete a desarrollar entre sus educandos. Dichos elementos se convirtieron en el marco de referencia institucional, indispensables para la formulación de los proyectos educativos de cada uno de los programas (PEP) de sus diseños curriculares y sus perfiles de formación. La actualización en sí misma de los contenidos curriculares, la revisión y actualización de materias, asignaturas, créditos y otras instancias académicas, de bienestar y de la proyección se convirtieron en el principio filosófico de la autoevaluación con miras a la calidad, como tarea inaplazable en el camino de la acreditación, ya sea plasmada desde las condiciones mínimas de calidad o desde la acreditación de alta calidad que permita ofrecer a la sociedad, no solo unos excelente talentos profesionales, sino unas excelentes personas, buenos seres humanos con calidades y competencias que afronten las necesidades actuales y futuras de nuestro país e iniciar una reconstrucción social adecuada a las exigencias propias y sentidas de la región y la nación.

Teniendo en cuenta el crecimiento de la Institución, se operó con un Comité Institucional Curricular, presidido por la Vicerrectoría Académica y los Coordinadores de cada uno de los programas apoyado por docentes de cada una de las áreas o programas, según el caso. En cada una de las reuniones se levantaban las actas correspondientes. Se reunía ordinariamente una vez al mes y operaba a través de la discusión y análisis las acciones propositivas de los docentes y estudiantes sobre los diferentes aspectos del proceso pedagógico y formación que se da a los estudiantes en el desarrollo de los contenidos del plan de estudios. Era el ente encargado dentro de sus funciones de analizar y estudiar las estrategias educativas que se utilizan para el aprendizaje, las didácticas acordes con el tipo de asignaturas y los escenarios prácticos de las mismas. Así mismo era el encargado de realizar el seguimiento al desarrollo de los programas curriculares. Atendía además, las solicitudes de los Coordinadores de Programa, docentes, y estudiantes. Dicho comité era quien presenta ante el Consejo Académico, las recomendaciones para el trámite de reformas curriculares.

Además, y como parte integral de la evaluación curricular, la evaluación sistemática y periódica de los estudiantes a sus docentes, se convirtió también en una valiosa herramienta de seguimiento para garantizar que el rol o papel que cada docente debía realizar, se cumpliera a cabalidad. Esta fue y es una herramienta más que se tiene en cuenta para la toma de decisiones, y permite desarrollar una visión del propio actor principal de este proceso académico, la visión del estudiante y su oportunidad de expresarse por medio escrito, de la calidad de cada uno de sus docentes y su oportunidad primordial de ser de una u otra forma parte de las decisiones que debe asumir como su propio líder en su proyecto de vida.

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, abordó el proceso de Registro Calificado como una oportunidad de autoevaluación y análisis crítico de sus programas, políticas y estrategias, contando con el compromiso y la participación de todos sus integrantes en busca del mejoramiento continuo. Para la FESC., la autoevaluación se convirtió en un importante instrumento de reflexión y de apoyo para el análisis de la realidad institucional, teniendo en cuenta el contexto regional, nacional e incursionando en el internacional

Fue ésta, una oportunidad para analizar y definir las condiciones de los programas, la calidad, participación, fortalezas y debilidades de las demás áreas relacionadas con la operatividad, permitiendo trazar políticas y lineamientos para el mejoramiento y actualización permanente.

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

El resultado del trabajo de autoevaluación fue el producto de la actividad de un equipo de personas coordinadas por el Comité Curricular de cada uno de los programas y asesorados directamente por la Vicerrectoría Académica. Este proceso permitió conocer las fortalezas y debilidades y se han analizado las oportunidades; todo ello nos llevó a señalar caminos válidos para el diseño de los procesos requeridos por los continuos e imperiosos cambios del entorno y lógicamente por los lineamientos del Gobierno Nacional a través del Ministerio de Educación Nacional, aspectos consolidados en su plan de desarrollo.


Con la autoevaluación, que analizó y definió planes de mejoramiento orientados explícitamente a los programas y a las condiciones de carácter institucional:

- a) En enero del 2005, solicitó la Redefinición Institucional y el Registro Calificado de todos sus programas por ciclos propedéuticos, haciendo la solicitud del técnico profesional, el tecnólogo y el profesional.  
Después de la visita de pares, análisis de autos, planes de mejoramiento adicionales, se logró en primera instancia la aprobación de los programas técnicos profesionales y las tecnologías y en enero de 2009, la autorización para desarrollar los programas por ciclos propedéuticos según resolución 747 del 19 de febrero de 2009 y posteriormente la aprobación del ciclo profesional.
- b) En febrero del 2009, se inicio el desarrollo de nuevas propuestas académicas pertinentes para la región en la modalidad a distancia haciendo un uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC.

Bien asumidos los resultados de este ejercicio de autoevaluación, y regidos por el principio simple de "evaluar para mejorar", la FESC los convirtió en guías para la transformación de sus estructuras, de su organización, de su modo de operar, de sus estrategias pedagógicas, y se apuntaló en él, para desde una mirada proactiva, responder a las demandas y al desarrollo de políticas relacionadas con la oferta curricular, ampliación de cobertura, regionalización, extensión, investigación, bienestar institucional, gestión financiera y administrativa, entre otras, visionando a través de este proceso de autoevaluación, el alistamiento para solicitud de la Certificación ISO 9001:2000, la cual empezó a engendrarse a partir del primer semestre del 2006, mediante la capacitación de su personal administrativo, docente-administrativo y socialización con los docentes, obedeciendo a una planeación y seguimiento, apoyados por la firma consultora TQC de Bogotá.

La cultura de la evaluación, que se propuso la FESC., incursionando en todos los programas académicos y en el área administrativa, marcó un hito y un momento histórico en la vida de la Institución, cuando en noviembre de 2007 previo alistamiento logró del Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC., el Certificado de Calidad ISO:9001:2000 - N°.C4994-1, como garantía de que la FESC mantiene la búsqueda continua de la excelencia académica y administrativa, como concreción de su principio estatutario rector.

Haber acogido el Registro Calificado como estrategia de superación, y derivar de él las acciones de mejoramiento que se han incorporado en los Planes Institucionales de desarrollo y de acción,

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

significa en definitiva, para la FESC., la reafirmación de su compromiso con la calidad, de su voluntad de cambio continuo guiado por su decisión de revisar de manera permanente su estado, y proyectar su futuro para seguir constituyéndose en una institución socialmente legítima, paradigma de la educación superior en un país que requiere instituciones robustas que orienten el sentido de las respuestas para los desafíos que hoy y siempre tendrá que resolver, evidencias de ello la constituyen el acta de noviembre de 2008, del ICONTEC, ratificando el Certificado de Calidad, las del Comité Administrativo, Consejo Académico, los informes de Revisión por Dirección, en los cuales al interior siempre hay espacio para la autoevaluación y el seguimiento aplicado al Sistema de Gestión de Calidad y al seguimiento de los indicadores establecidos.

Bajo esta concepción, la FESC ha definido que la Autoevaluación Institucional debe enfocarse desde el punto de vista de los procesos, teniendo en cuenta que la realización de la Misión constituye el proceso Institucional por excelencia. En este sentido, la FESC considera pertinente mencionar el proceso que se viene desarrollando a la luz de los lineamientos de la norma ISO 9001:2000, la cual se proyecta a noviembre de 2009; Seguidamente, se formuló la solicitud para la Certificación a la norma ISO 9001:2008.

Para obtener el registro calificado de los programas académicos, la FESC, al hacer el análisis de la condición 3 de carácter institucional de la ley 1188 del 2008 *“desarrollo de una cultura de la auto evaluación, que genere un espíritu crítico y constructivo de mejoramiento continuo”*, ha enfrentado el desarrollo de una cultura de la auto evaluación.


De esta forma, se han sentado las bases para afrontar en un futuro próximo los procesos tendientes a lograr la Acreditación de Alta Calidad de los Programas.

## **2. POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA AUTOEVALUACIÓN EN LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE LA FESC**

La FESC, considera la evaluación como una circunstancia humana, compleja, inacabada y en permanente construcción, que mediante recolección procesamiento y análisis de información sobre una actividad determinada, busca retroalimentar procesos, tomar decisiones, proyectar futuros, iluminar horizontes de desarrollo en una sociedad globalizada y competitiva y redimensionar las metas, en un ambiente y una cultura de participación de la comunidad educativa y demás estamentos que la integran.

La FESC, conceptualiza la evaluación como el conjunto de acciones, experiencias y estrategias estructuradas, coordinadas y dinamizadas por el proceso de Planeación, que de manera permanente, participativa, organizada y secuencial busca contribuir con el logro de los fines, propósitos y objetivos trazados en el marco axiológico, filosófico y académico de la institución, así como con la misión y el desarrollo del Proyecto Educativo Institucional.

La evaluación como proceso permanente y soporte para la calidad en nuestra institución, es el eje de tareas tan importantes para el desarrollo y proyección institucional, como también para la acreditación misma, entendida ésta, como un proceso y no como una finalidad. El sustento informativo que se ofrece a través de la evaluación abordada por los diferentes estamentos

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica


institucionales, es una manifestación de la autonomía universitaria como ejercicio y propiedad que tenemos para mirarnos en nuestros logros y dificultades y así poder proyectar acciones de mejoramiento continuo.

Teniendo en cuenta esta premisa, la FESC concibe a la Autoevaluación, como una herramienta de mejoramiento que la impulsa hacia la consecución de sus objetivos, en concordancia con su misión y su visión, así mismo como un medio para determinar el nivel de calidad logrado en los diferentes procesos académicos y administrativos de la Institución y de esta manera establecer oportunamente planes de mejoramiento, al tiempo que permite la asimilación de la cultura de la calidad por parte de todos los actores de la comunidad Académica. Lo que permite dar respuesta a las exigencias actuales del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, siendo la autoevaluación el eje central del proceso de Acreditación y Renovación de Registros Calificados de los Programas, buscando generar una cultura Institucional de autoevaluación y autorregulación inherente al mejoramiento de la Calidad Institucional.

En el Proyecto Educativo Institucional de la FESC se establece las políticas de autoevaluación que permiten definir y desarrollar estrategias para lograr la construcción sistémica de una cultura institucional de evaluación que genere procesos autónomos para optimizar la calidad académica. Las políticas de autoevaluación son las siguientes:

- **La autoevaluación será periódica.** La FESC determina períodos de evaluación mínimo uno por semestre y ajustará en forma permanente sus procesos de acuerdo con los resultados generados en la evaluación.
- **La autoevaluación será aplicada a todos los estamentos.** Estará dirigida a la docencia, la extensión, la investigación, directivos docentes, bienestar institucional, área administrativa y financiera e infraestructura.
- **La autoevaluación será insumo de los cambios institucionales.** La FESC tomará los resultados obtenidos en la autoevaluación como referente para el diseño de planes de mejoramiento.
- **Registro Calificado y Acreditación de sus programas.** La FESC., buscará en primera instancia el Registro Calificado, su renovación y seguidamente la Acreditación de alta calidad de todos sus programas.
- **Procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación.** La FESC., Apoyará los procesos de evaluación continua, de autoevaluación, autorregulación y de acreditación, propiciando el compromiso y la excelencia en el trabajo que realizan todos sus funcionarios, en concordancia con la puesta en práctica y fomento de los valores filosóficos.

La FESC, en el documento “Políticas para la Gestión Curricular de la FESC” define a la autoevaluación como la revisión permanente de los currículos, la cual obedece a las políticas definidas en el subproceso de Educación Superior, el cual fija lineamientos y establece el

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

seguimiento correspondiente, contando con la participación activa de la docencia, sector productivo, estudiantes, egresados.

La autoevaluación continua busca la actualización permanente de los planes de estudio, por lo tanto, se convierte en parte integral del proceso de renovación curricular, porque permite conocer el estado del currículo comparándolo con otros programas y tomar decisiones inmediatas, acordes a las necesidades del sector productivo, de la sociedad y del campo disciplinar específico.

De la misma manera, establece que el compromiso de la creación o actualización curricular, es una actividad que compete al Comité Curricular de cada programa, al Consejo Académico y al Consejo Superior.

En la FESC, los procesos de autoevaluación en la institución son coordinados y asesorados por el proceso de planeación, el cual vela por la transparencia, la eficacia, la eficiencia del proceso, así como la participación activa de los Directivos, Administrativos, Docentes, Estudiantes, Egresados y representantes del sector productivo en general.

Como resultado de estos análisis se definen las alternativas de mejoramiento y las estrategias utilizadas con esa finalidad. La evaluación analiza los aspectos relacionados directamente con el currículo y los que indirectamente influyen en él. Por lo tanto, se recomienda analizar los siguientes aspectos:

- a) Competencias básicas, específicas y genéricas o transversales.
- b) Contenidos programáticos según los requerimientos y pertinencia con el sector productivo
- c) Los mecanismos utilizados para la actualización permanente del currículo
- d) Los mecanismos utilizados para el desarrollo de las competencias genéricas que garanticen la formación integral del estudiante y su compromiso con la responsabilidad social.
- e) La flexibilidad en la organización y jerarquización de los contenidos, estrategias pedagógicas, la efectividad en la asignación de créditos a cada módulo, asignatura y programa y el tipo de créditos que se manejan.
- f) La efectividad en integración de los programas partiendo de la media técnica, técnico laboral, técnico profesional, tecnología y profesional universitario y los criterios de desempeño asociados.
- g) Las estrategias utilizadas para reducir la presencia del estudiante en el salón de clase, para que él pueda dedicar más tiempo a la biblioteca, los laboratorios o los grupos de trabajo que conlleven experiencias de investigación, dando mayor énfasis a estudiantes de los programas a distancia
- h) Las estrategias utilizadas para conocer la realidad social, económica, política, cultural y ambiental en la cual se inserta la práctica específica de cada una de las profesiones o disciplinas.
- i) El núcleo básico de cada programa y los componentes definidos para garantizar la flexibilidad
- j) Estrategias para fomentar la interdisciplinariedad en el programa y para formar el espíritu interdisciplinario de los estudiantes.
- k) Metodologías de enseñanza - aprendizajes más utilizados en el programa y su impacto en la formación.



	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

- l) Mecanismos de apoyo académico al estudiante, tales como tutorías, monitorías académicas, apoyo de profesores y otras definidas por el programa.
- m) Requisitos de grado: idioma, trabajos de grado, prácticas, etc.
- n) Recursos financieros, logísticos y administrativos de apoyo al programa
- o) El sistema o forma de evaluación periódica del programa que se utiliza.


### **3. LA CULTURA INSTITUCIONAL DE LA AUTOEVALUACIÓN FUNDAMENTADA EN SU MISIÓN Y VISIÓN**

En términos muy amplios, la cultura puede definirse como el conjunto de valores, creencias, convenciones, costumbres, actitudes y prácticas que sirven para identificar y mantener unida a una comunidad. Estos elementos, determinantes de una cultura, nunca son rígidos e invariantes; por el contrario, se construyen en las interacciones mismas de los miembros de la comunidad que los profesan, practican y les dan sentido en un contexto determinado; es decir, la cultura se vivencia y se construye en el día a día de la organización, en el propio desarrollo de la misión.

En el caso de la FESC, la cultura institucional se encuentra inmersa en las distintas prácticas académicas y administrativas llevadas a cabo diariamente y está contenida en los diversos documentos que fijan las pautas de acción, como son su Estatuto, el Proyecto Educativo Institucional, los Reglamentos, el Plan Estratégico de Desarrollo, los Planes Operativos. No obstante, debe resaltarse que el fundamento de la cultura de la FESC lo constituye la Visión que se definió en el Plan Estratégico 2005 – 2010 “Cobertura, Calidad y Pertinencia una meta para la competitividad”.

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, inspirada en valores espirituales, en el respeto por la dignidad del ser humano y consciente de su responsabilidad social, aspira a ser reconocida nacional e internacionalmente, por sus logros académicos e investigativos y porque:

- Tendrá una cultura institucional abierta y democrática y un ambiente que promoverá la formación integral de sus estudiantes, donde es posible vivir la diferencia y donde las manifestaciones culturales comparten espacios con la tarea de aprender, donde predomina el debate académico, se contrastan las ideas dentro del respeto por las opiniones de los demás, y se estimula la creatividad y la productividad de todos los miembros de la comunidad.
- Desarrollará la capacidad intelectual de sus estudiantes y profesores en todos los programas académicos, con la investigación como soporte básico.
- Utilizará tecnologías avanzadas y un modelo pedagógico centrado en el estudiante.
- Mantendrá vínculos con otras instituciones educativas, nacionales e internacionales, para continuar el mejoramiento de sus profesores y de sus programas.
- Dispondrá de una administración académica, en la cual todo el talento humano, y todos los recursos de la institución estén comprometidos en el logro de sus objetivos.
- La modernización tecnológica permanente, con miras a utilizar las tecnologías avanzadas que faciliten el desarrollo y mejoramiento de los procesos académicos y administrativos es otro de los componentes de la cultura institucional.

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

- La proyección a la comunidad es la razón de ser de la Institución misma; constituye el fin último de su Misión y es la que da sentido a todos los programas de formación y a las actividades de investigación que realizan docentes y discentes.
- A estos valores y normas de conducta hay que agregar la práctica rutinaria de los procesos de autoevaluación, planeación y mejoramiento. Todos ellos son componentes imprescindibles de la cultura de la FESC y reflejan la contrastación permanente de los propósitos y enunciados con las realizaciones periódicas.

#### 4. LA CALIDAD COMO PRINCIPIO RECTOR

El término calidad ha sido objeto de múltiples interpretaciones<sup>1</sup>; la FESC parte del concepto propuesto por el CNA<sup>2</sup>, para afirmar que la Institución logra la calidad en la medida en que desarrolla la misión que se ha trazado, cual es la de *“ofrecer servicios competitivos de educación superior tecnológica y extensión, fundamentada en la investigación, a la población de la región Colombo-Venezolana y del país en general, mediante la generación y difusión del conocimiento, generando y consolidando el talento emprendedor que responda a las necesidades del medio empresarial en un ambiente de excelencia académica, pluralismo ideológico y conciencia social y ecológica, contribuyendo a la construcción de una sociedad justa y democrática”*

Una organización tecnológica puede trabajar hacia el logro de la excelencia únicamente si el contexto, la organización, la estructura, y las personas trabajan en una misma dirección hacia el logro de los objetivos, derivados de la Misión y Visión institucionales.


El núcleo de la Misión de la FESC es la formación de personas, entendida en el doble sentido de transmisión de los saberes científicos que la humanidad ha construido y de generación de nuevos conocimientos mediante el desarrollo de actividades de investigación; de esta manera, la educación no es un servicio para un cliente, sino que es un proceso continuo de transformación del participante, sea estudiante, docente o investigador.

La FESC logrará la calidad en la medida en que haga bien las cosas y la lleven al logro de los objetivos propuestos, verificables mediante la realización permanente de procesos de revisión, evaluación y mejoramiento continuo, en el diseño y contenido de los programas de docencia e investigación, y en los procedimientos de validación de los mismos.

La cultura de la calidad es una política definida en el Proyecto Institucional de la FESC e implica que todo el mundo en la organización es responsable de su cumplimiento. Se busca consolidar

<sup>1</sup> Álvarez Cisternas, Marisol: “Hacia el concepto de calidad en la educación superior”

<sup>2</sup> “La calidad, en un primer sentido, se entiende como aquello que determina la naturaleza de algo, como aquello que hace de algo lo que ese algo es. La calidad expresa, en este primer sentido, la identidad de algo como síntesis de las propiedades que lo constituyen. Lo que algo es, la calidad que lo distingue, es el resultado de un proceso histórico”. CNA: Lineamientos para la acreditación. Tercera Edición, Santafé de Bogotá, 1998, p. 17.

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

una actitud de autorregulación; garantizando que el trabajo se haga bien desde el principio; para ello, se requiere elaborar un catálogo de procesos y procedimientos, sujeto a revisiones y actualizaciones permanentes. De esta manera, podemos aspirar a que la calidad sea responsabilidad de todos.

La preservación de la calidad no es un proyecto individual ni una actividad finita. Es un proceso permanente y participativo que debe constituir una práctica común en el ambiente de trabajo.

Desde la perspectiva institucional, la FESC considera que sus políticas de calidad responden a los criterios definidos por el CNA en sus lineamientos para la acreditación Institucional<sup>3</sup> y, sin desconocer la importancia de todos y cada uno de ellos, como guías axiológicas del quehacer de las Instituciones de Educación Superior, la FESC, resalta su pertinencia, transparencia, idoneidad y responsabilidad social.

El criterio de pertinencia se refiere a la medida en que los resultados corresponden y son congruentes con las expectativas, necesidades y postulados en relación con el desarrollo social y el desarrollo del conocimiento. De acuerdo con el criterio de pertinencia académica, los resultados y los procesos deben ser congruentes con los conocimientos vigentes en las ciencias, las tecnologías, el humanismo y la ética, así como lo que éstas establecen como legítimo, verdadero, factible y permitido. La pertinencia académica permite responder a las necesidades del desarrollo y el bienestar social y constituye, al mismo tiempo, prueba fehaciente de su coherencia interna, pues resulta imposible ser pertinente sin contar con una adecuada articulación entre las partes de la institución y entre éstas y la institución como un todo.


El criterio de transparencia expresa la capacidad de la Institución para someter sus procesos, programas, actividades y acciones a la mirada crítica de pares académicos externos; igualmente de ofrecer a la sociedad información clara, confiable y oportuna sobre sus labores cotidianas. Pero sólo puede existir transparencia cuando existe integridad; es decir, la transparencia refleja la integridad de la Institución.

El criterio de idoneidad refleja la capacidad de la Institución para llevar a feliz término su postura estratégica (Visión, Misión y propósitos institucionales). Esta capacidad se manifiesta en el desarrollo de procesos de planeación, autoevaluación y mejoramiento continuo; al igual que en la organización académica y administrativa, lo que le permite promover los criterios de eficacia y de eficiencia en el logro de sus objetivos.

El criterio de responsabilidad se refiere a la conciencia que tiene la Institución de la trascendencia social de su compromiso con la comunidad; es decir, de la obligación de hacer bien, desde un principio, todas las acciones y actividades propias de la Misión Institucional.

La satisfacción de estos criterios se manifiesta, entre otras cosas, en la revisión permanentemente de planes de estudio y los micro currículos de las asignaturas, con el fin de garantizar que los programas ofrecidos se caractericen por su actualidad y universalidad; en la apertura de nuevos

<sup>3</sup> Estos criterios son: idoneidad, pertinencia, responsabilidad, integridad, equidad, coherencia, universalidad, transparencia, eficacia y eficiencia. Ver, CNA: Lineamientos para la acreditación institucional. Serie Documentos CNA No. 2. Bogotá, Colombia, junio de 2001, pp.30-33.

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

espacios académicos y culturales, en los cuales se discute la problemática social de la región y del país, y el papel de los distintos programas tecnológicos ofrecidas por la Institución; en la realización de una planeación estratégica participativa, en la que los actores controlan el avance del cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos y se apoyan en el seguimiento constante para mejorar permanentemente sus planes; en la ejecución de procesos de autoevaluación con el fin de mejorar los programas y obtener la acreditación compromiso a mediano plazo.

## 5. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS

De conformidad con el artículo 55 de la Ley 30 de 1992, la FESC a partir del año 2007, estableció la norma ISO 9001:2000, como la forma mediante la cual realiza su evaluación permanente y revisión periódica en lo administrativo, en lo curricular y en los demás aspectos relacionados con la operatividad del sistema, para garantizar su mejoramiento y actualización permanente.

La FESC concibe la práctica de la autoevaluación como el balance y revisión, frecuentes, de sus actividades académicas y de proyección social, dentro del marco estratégico y operativo definido por la Visión, la Misión, la Política de Calidad y los Objetivos Estratégicos de la Institución, y mediante la confrontación con el estado actual del entorno social y el impacto logrado en él. La FESC tomó como referente la conceptualización de la Norma ISO 9001:2008, para describir el proceso que viene realizando relacionado con la autoevaluación y lo define como el conjunto de normas interrelacionadas mediante las cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

La certificación ICONTEC ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad, proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño.

La organización del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 nos permitió:

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad
- proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad

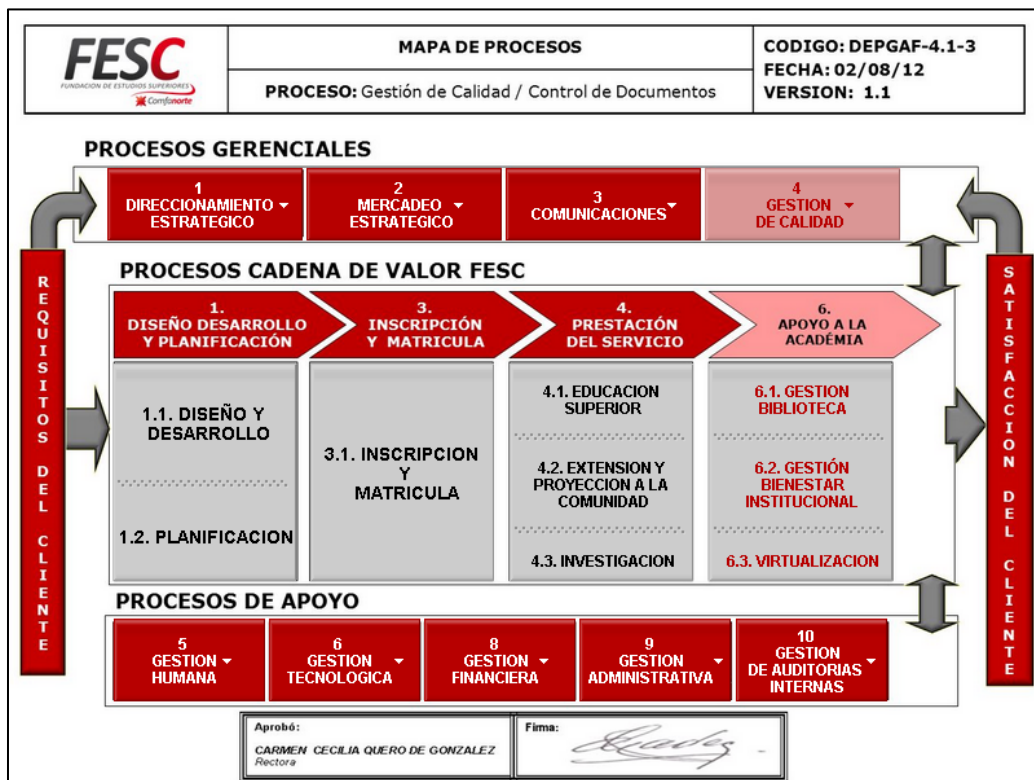
El Sistema de Gestión de Calidad de la FESC se ha materializado en la realización periódica de procesos de autoevaluación, mediante el seguimiento de los indicadores definidos para cada subproceso, de los planes operativos adscritos a cada Unidad y/o Programa directamente relacionados con los objetivos estratégicos institucionales y a la formulación de los planes de mejoramiento. Es decir, para la FESC., la autoevaluación constituye uno de los pilares básicos para la implantación de un proceso de mejoramiento continuo y este proceso quedó consignado en su

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

Plan Estratégico<sup>4</sup> 2005 – 2010 “Cobertura Calidad y Pertinencia, una Meta hacia la Competitividad”, y en los planes operativos derivados de él y en el Proyecto Educativo Institucional.

Para garantizar el proceso de autoevaluación, permanente, la FESC., tiene definido el siguiente mapa de procesos<sup>5</sup>:

Figura N° 1. Mapa de procesos de la FESC



Fuente: Oficina de calidad FESC

Como puede observarse la actividad académica y administrativa de la FESC se encuentra soportada en Procesos Gerenciales, Procesos Cadena de Valor y Procesos de Apoyo, los cuales responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de nuestros objetivo específicos, materializados en los procesos cadena de valor.

<sup>4</sup> Plan Estratégico Institucional 2005 – 2010 - “Cobertura, Calidad y Pertinencia una meta hacia la Competitividad”

<sup>5</sup> Los documentos que se mencionan a continuación no se encuentran controlados, por lo tanto cualquier modificación no altera el sistema de calidad interno

Nuestro sistema de Gestión de Calidad se implementó a través de un sistema propio ubicado en la Intranet y en su aplicabilidad se tomó en cuenta el contexto laboral, sociocultural y político y estas dimensiones determinaron el enfoque gerencial para la calidad de la organización y se diseñó teniendo en cuenta nuestro producto principal que es la prestación del servicio de educación superior, extensión, investigación. Todos los items que contiene la norma ISO 9001:2008 están cubiertos dentro del sistema, primando la forma como se ejecutan en la institución<sup>6</sup>.

Figura Nº 2. Formato de caracterización de procesos



Fuente: Oficina de calidad FESC

Nuestro sistema de calidad tiene un enfoque basado en procesos, como puede observarse en las tres primeras figuras, resultado de la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la FESC y en particular las interacciones entre los procesos juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada los cuales utilizan recursos para transformar estas entradas en salidas.

### 5.1. Política de la calidad y objetivos de la calidad

<sup>6</sup> Los documentos que se mencionan a continuación no se encuentran controlados, por lo tanto cualquier modificación no altera el sistema de calidad interno

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

La FESC ha definido su política y objetivos estratégicos, con el fin de proporcionar un punto de referencia para dirigir la institución. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua y su logro se mide periódicamente de acuerdo a lo establecido en las políticas de cada uno de los subprocesos.

El logro de los objetivos de la calidad tiene un impacto sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción y la confianza del cliente y la empresa.

La FESC en su direccionamiento definió la siguiente Política de Calidad:


*La actividad académica de la FESC está orientada a la articulación de la docencia, la investigación y la extensión, ofreciendo servicios que cumplan con la normatividad académica y satisfagan las necesidades de la comunidad en general de una forma oportuna, competitiva y organizada por ciclos propedéuticos.*

*La oferta de programas académicos es pertinente y está fundamentada en principios de integralidad, democracia y convivencia, aportando al desarrollo socio-económico de la región Colombo-Venezolana y del país en general.*

El servicio de educación ofrecido por la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC., está basado en la administración eficiente de los recursos y opera bajo un sistema de gestión de calidad que busca el mejoramiento continuo del mismo haciendo uso intensivo de las TIC.

Se definieron los siguientes Objetivos Estratégicos de Calidad, para la vigencia 2005 – 2010:

- **Calidad y pertinencia.** Mejorar en forma permanente la oferta educativa, atendiendo diversos sectores de la población y desarrollando una cultura de excelencia en todas las instancias de la organización.
- **Vinculación con el entorno.** Ordenar, concretar y fortalecer la comunicación y vinculación con el entorno social, económico y político para contribuir a la solución de problemas de la región
- **Modernización de la gestión administrativa y financiera.** Fortalecer los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión con el fin de conjugar adecuadamente la articulación entre las áreas misionales y las de apoyo.
- **Integralidad, democracia y convivencia.** Promover El desarrollo de las relaciones sociales constructivas entre los miembros de la comunidad institucional.
- **Proyección nacional e internacional.** Contribuir al desarrollo socio-económico de la región y zona Colombo-Venezolana formado talento humano competitivo que busque un mejoramiento en el nivel de vida.

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

## 5.2. La alta dirección en el sistema de gestión de la calidad

A través del liderazgo y sus acciones, la alta dirección viene creando un ambiente que ha permitido involucrar a todo el personal, buscando que el sistema de gestión de la calidad opere eficazmente. La alta dirección utiliza los siguientes principios de la gestión de la calidad, como base de su función:

- a) Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización
- b) Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación
- c) Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización
- d) Asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad;
- e) Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad
- f) Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios
- g) Revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad
- h) Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad
- i) Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad

## 6. INTEGRACIÓN DEL SISTEMA Y LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS


Cada uno de los procesos gerenciales, misionales y de apoyo que hacen parte del sistema, están alineados a cada una de las condiciones de calidad de los programas académicos de la FESC, los cuales han sido estandarizados y controlados de tal manera que su gestión contribuya día a día al mejoramiento de la calidad de los programas académicos. A continuación se presenta la Red de procesos de la FESC, que le permite día a día el desarrollo eficaz y eficiente de nuestro quehacer institucional:

A continuación se presentan los subprocesos del Sistema de gestión de la calidad de la FESC y como estos están comprometidos con el cumplimiento de las condiciones de calidad.

Tabla N° 1. Integración de condiciones de calidad a los subprocesos del SGC.


PROCESO	SUBPROCESO	CONDICIÓN DE CALIDAD DE PROGRAMA
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLANEACION ESTRATÉGICA	Condición Institucional- Estructura Administrativa y Académica Y autoevaluación
	REVISIÓN DE DIRECCION	
	INFORMES ESTADISTICOS	
MERCADEO ESTRATÉGICO	MERCADEO ESTRATEGICO	Apoya en la divulgación del proceso de Autoevaluación
COMUNICACIONES	COMUNICACIONES	



	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

PROCESO	SUBPROCESO	CONDICIÓN DE CALIDAD DE PROGRAMA
	INTERNAS	
	COMUNICACIONES EXTERNAS	
GESTIÓN CALIDAD	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Apoya el desarrollo de la Condición Institucional- Autoevaluación
	MEJORAMIENTO CONTINUO	
	SERVICIO AL CLIENTE	
DISEÑO DESARROLLO Y PLANIFICACIÓN	DISEÑO Y DESARROLLO	Asesora pedagógicamente en el diseño curricular del plan de estudios, Contenidos Curriculares y actividades académicas
	PLANIFICACIÓN	Condición N° 4. Organización de las actividades académicas
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	EDUCACIÓN SUPERIOR	Condición N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 Condición Institucional- Bienestar Universitario y programa de egresados.
	EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD	Condición N° 6. Relación con el sector externo
	INVESTIGACIONES	Condición N° 5. Investigación
	VIRTUALIZACIÓN	Condición N° 4. Organización de las actividades académicas
INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA	INCRIPCION Y MATRICULA	Condición Institucional - mecanismos de selección y evaluación
GESTIÓN HUMANA	SELECCIÓN DE PERSONAL	Condición N° 7. Personal docente Condición Institucional-mecanismos de selección y evaluación
	DESARROLLO DE PERSONAL	
	EVALUACION DE PERSONAL	
	SALUD OCUPACIONAL	
GESTIÓN TECNOLÓGICA	ADMINISTRACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Condición N° 9. Infraestructura física
	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y SOFTWARE ESTANDAR	
	ATENCION AL USUARIO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	
	ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA	
GESTIÓN FINANCIERA	PAGOS - RECAUDO - ADMINISTRACION DE LA CONTABILIDAD - PRESUPUESTO	Condición Institucional- Recursos financieros suficientes
GESTIÓN DE AUDITORIAS	GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Apoya el desarrollo de la Condición Institucional- Autoevaluación

Fuente: Oficina de Calidad FESC

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

De la misma manera, las condiciones de calidad establecidas en el decreto 1295 de 2002, fueron analizadas con el objeto de definir unas áreas estratégicas que nos facilitaran el desarrollo del proceso de autoevaluación, así como la elaboración del informe. A continuación se presenta la relación en la siguiente tabla:

Tabla N° 2. Áreas Estratégicas para la Autoevaluación

<b>CONDICIÓN DE CALIDAD DE PROGRAMA</b>	<b>ÁREA ESTRATÉGICA DE CALIDAD</b>
<b>Condición de programa 1.</b> Denominación	Área Estratégica - Académica
<b>Condición de programa 2.</b> Justificación	
<b>Condición de programa 3.</b> Contenidos Curriculares	
<b>Condición de programa 4.</b> Organización de las actividades académicas	Área Estratégica – Misión y Proyecto Institucional
<b>Condición de programa 5.</b> Investigación	Área Estratégica - Investigación
<b>Condición de programa 6.</b> Relación con el sector externo	Área estratégica – Egresado y la Articulación con el Medio
<b>Condición de programa 7.</b> Personal docente	Área Estratégica – Docencia
<b>Condición de programa 8.</b> Medio Educativos	Área Estratégica –Medios Educativos
<b>Condición de programa 9.</b> Infraestructura educativa	Área Estratégica – Infraestructura
<b>CONDICIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>ÁREA ESTRATÉGICA DE CALIDAD</b>
<b>Condición Institucional 1.</b> Mecanismos de selección y evaluación	Área Estratégica – Estudiante
<b>Condición Institucional 2.</b> Estructura administrativa y académica	Área estratégica – Organización, Administración y Gestión del Programa
<b>Condición Institucional 3.</b> Autoevaluación	Área Estratégica - Autoevaluación
<b>Condición Institucional 4.</b> Programa de egresados	Área estratégica – Egresados y la Articulación con el medio
<b>Condición Institucional 5.</b> Bienestar Universitario	Área Estratégica – Bienestar
<b>Condición Institucional 6.</b> Recursos Financieros suficientes	Área Estratégica – Recursos Financieros

Como se puede observar se identificaron 13 áreas estratégicas que le apuntan a cada una de las condiciones de calidad, lo que permitirá evaluar de manera estratégica y articulada su cumplimiento. Se encontró la necesidad de incluir un área adicional que busque evaluar las políticas institucionales y como estas se proyectan en el programa.

Es así como la FESC da respuesta a las políticas institucionales relacionadas con la docencia, la investigación y la extensión, quienes constituyen lineamientos para la organización y la gestión de las actividades a desarrollar al interior del programa, que están orientadas principalmente a la formación integral, al desarrollo profesoral, a la solución de necesidades sociales, el estímulo a la práctica investigativa, la articulación de la investigación en sentido estricto con la formación para la investigación y el compromiso social de la institución con la región Nortesantandereana. Desde la perspectiva institucional, la FESC considera que sus subprocesos dan respuesta a cada una de

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

las condiciones de calidad, lo que permite definir áreas estrategias como son: Proyecto Educativo Institucional, Estudiantes, Profesores, Curricular, Investigaciones, Bienestar institucional, Organización, administración y gestión, Egresados e impacto sobre el medio, Recursos físicos y financieros. Por tanto su proceso de autoevaluación va a utilizar estas denominaciones para agrupar las condiciones de calidad.


## **7. MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE REGISTRO CALIFICADO**

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte -FESC-, en cumplimiento de sus principios y valores, está comprometida en la búsqueda constante de un nivel de mejoramiento de sus programas académicos, que le permita responder eficazmente a las exigencias del sector productivo y las expectativas sociales; condición que hace necesaria la definición de principios y políticas acordes al Plan Educativo Institucional, a sus postulados Institucionales y a los requerimientos de su entorno.

El Proyecto Educativo Institucional de la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC., se fundamenta en la filosofía contenida en la misión la cual busca “formar un talento emprendedor, en un ambiente de excelencia académica, que genere impacto en el sector productivo, contribuyendo a la construcción de una sociedad justa y democrática”. La FESC., al definir su misión busca contribuir al desarrollo de la región, mediante el fortalecimiento del ser, a través de la formación, capacitación y/o actualización del conocimiento, buscando también incursionar y fortalecer las funciones que cumplen emprendedores y empresarios en la dinámica de la sociedad, porque éstos constituyen un aspecto relevante del desempeño económico, al ser considerados agentes del cambio social, situación que tiene claramente definida la institución y lo refleja en la flexibilidad y actualización permanente de sus currículos, lo cual propende por el mejoramiento de la calidad de vida de sus estudiante y egresados y el desarrollo socioeconómico de la región. Materializar esta misión, demanda el compromiso de la comunidad educativa, porque requiere de un trabajo permanente en equipo y la disposición de todos los actores para dinamizarlo en el hacer diario administrativo, en el desarrollo día a día de la actividad académica proyectada por el docente, y en el compromisos del estudiante para apropiarse del conocimiento, afianzar y generar valores que contribuyan a la proyección del ser integral que la Institución visiona.

Teniendo en cuenta la política Institucional de autoevaluación, la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC establece el modelo de Autoevaluación con fines de renovación de registros calificados, con el propósito de garantizar y obtener la calidad de los programas académicos, las funciones institucionales y los procesos curriculares en general, que permita analizar el estado y gestión de los programas y procesos académicos a fin de reorientar la reflexión y acción conjunta en busca de la revitalización y mejoramiento permanente de las funciones de Docencia, Investigación y Extensión.

El Sistema de Gestión de Calidad como herramienta gerencial, permite a la Institución evaluar permanentemente sus programas y procesos, teniendo en cuenta los requisitos establecidos por el cliente, requisitos legales y de la organización; promoviendo la mejora continua a través del ciclo de mejoramiento continuo PHVA, la satisfacción del cliente, el cumplimiento de la

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Dirección Estratégica/ Planeación Estratégica

normatividad legal vigente y el logro de la política y objetivos de calidad, siendo estos últimos una extensión de la misión y los objetivos institucionales.

Con el objeto de desarrollar procesos de autoevaluación pertinentes y coherentes a los a los programas académicos y a la cultura institucional, la FESC ha definido el Modelo de autoevaluación fundamentado en el Sistema de Gestión de Calidad Institucional, el cual le permitirá direccionar todos sus programas y procesos hacia el mejoramiento continuo de programas y procesos, actualización curricular y por ende el cumplimiento de la misión institucional.

### 7.1. Proceso de Autoevaluación


En el marco del Sistema de Gestión de calidad, la autoevaluación es concebida con un proceso, cuyo propósito es la evaluación permanente del sistema y por consecuente de cada uno de los programa académicos de la FESC, estructurada bajo en el enfoque del PHVA o ciclo de mejoramiento continuo.

En la siguiente figura se representa el modelo de autoevaluación de la FESC en el marco del Sistema de gestión de la calidad.

Figura Nº 3. Modelo de autoevaluación FESC



Fuente: Oficina de calidad FESC

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

Como se puede observar en la figura anterior, el modelo de autoevaluación de la FESC está concebido como un proceso del Sistema de Gestión de la Calidad en el cual intervienen cuatro etapas claves organizadas bajo el ciclo PHVA.

#### Primera etapa “PLANEAR”:

- a) **Definición de Políticas institucionales y el modelo de autoevaluación:** para el desarrollo del proceso de autoevaluación el subproceso de Planeación Estratégica, la Rectoría y órganos de gobierno establecen políticas institucionales y el modelo de autoevaluación para la autoevaluación.
- b) **Planificación de la autoevaluación:** El Consejo Académico establece la planificación del proceso de autoevaluación y socializa al comité curricular.

#### Segunda etapa “HACER”:

- c) **Desarrollo de la gestión Institucional:** La Institución lleva a cabo la prestación de sus servicios y la gestión de los diferentes procesos de la institución
- d) **Sensibilización y capacitación:** El subproceso de planeación debe coordinar con cada comité curricular la ejecución de las actividades de sensibilización y capacitación.
- e) **Recopilación de la información:** Cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad en fechas ya previstas proporcionan la información de la gestión de sus procesos, estadísticas, estado de los planes de mejoramiento, informes de percepción, resultados de las auditorías, informes de evaluación, entre otros que serán insumos para el proceso de autoevaluación.

#### Tercera etapa “VERIFICAR”:

- f) **Proceso de Autoevaluación de programas y procesos a través de la Revisión por Dirección:** En esta reunión de Consejo Académico ampliado cada uno de los programas académicos y procesos de la Institución sustenta su informe de seguimiento y/o evaluación de la gestión realizada con el fin de establecer oportunidades y/o proyectos de mejora.
- g) **Autoevaluación general del Programa:** Cada dos años (mínimo 2 veces durante la vigencia del registro calificado) el Comité Curricular de programa hace una autoevaluación final en el cual realiza un nuevo análisis del programa, partiendo del desempeño y gestión realizada por el mismo y por el SGC durante todo este periodo, teniendo como referente las condiciones de calidad del programa, esto le permite establecer fortalezas, oportunidades y/o proyectos de mejora.

#### Cuarta etapa “ACTUAR”:

- h) **Elaborar informe y propuesta de plan de mejoramiento:** El Coordinador de Programa a través de su Comité Curricular una vez realiza la autoevaluación del programa (mínimo 2 durante la vigencia del registro calificado), elabora el informe de autoevaluación, identifica las fortalezas y oportunidades de mejora, adicional una propuesta de plan de mejoramiento del programa. Este informe y plan debe ser presentado ante Consejo Académico para su aprobación y/ modificación cuando sea necesario, autorizando la implementación del mismo. Periódicamente el Consejo Académico realizara seguimiento al

plan de mejoramiento y se evaluará en el próximo proceso de autoevaluación la eficacia del mismo.

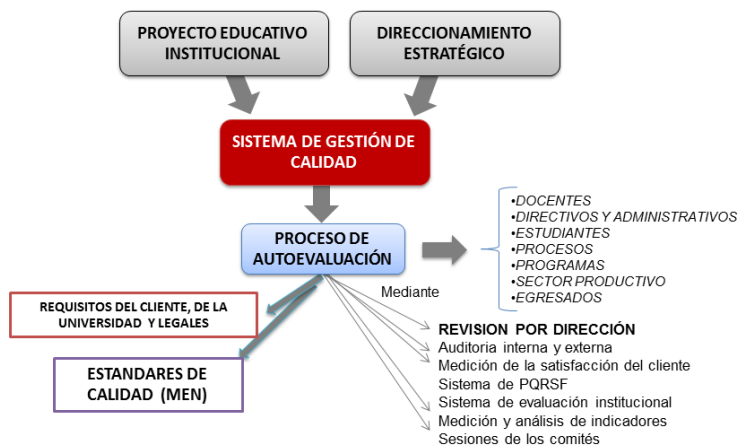
Estas son las cuatro etapas del proceso de autoevaluación enmarcados en el ciclo de mejoramiento PHVA. A continuación se detalla como la FESC realiza el proceso de autoevaluación de los procesos y de programas a través de la reunión de revisión por la dirección.

### 11.2 Revisión por la Dirección

El sistema de gestión de calidad de la FESC basado en la ISO 9001:2008, establece los mecanismos apropiados para el desarrollo de la autoevaluación del Sistema lo que incluye programas académicos y procesos, lo que permite realizar posteriormente la autoevaluación general del programa respecto de las condiciones de calidad. A continuación se muestra como direcciona el proceso de autoevaluación desde el PEI, el Plan estratégico de la Institución y como el SGC le permite hacerlo.

Figura Nº 4. Esquema del Proceso de autoevaluación FESC

#### ESQUEMA DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION FESC



Fuente: FESC – Coordinación de Calidad

El proceso de Direcciónamieto Estratégico de la FESC ha definido que la Reunión de Revisión por la Dirección se realice semestralmente haciendo un seguimiento cada tres meses, en donde se evalué sistemáticamente la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad. Esta revisión incluye la necesidad de adaptar la política y objetivos de la calidad en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas. Las revisiones incluyen la determinación de la necesidad de emprender acciones.

La información de entrada para la revisión por la dirección es:

- Informes de Auditoria Interna

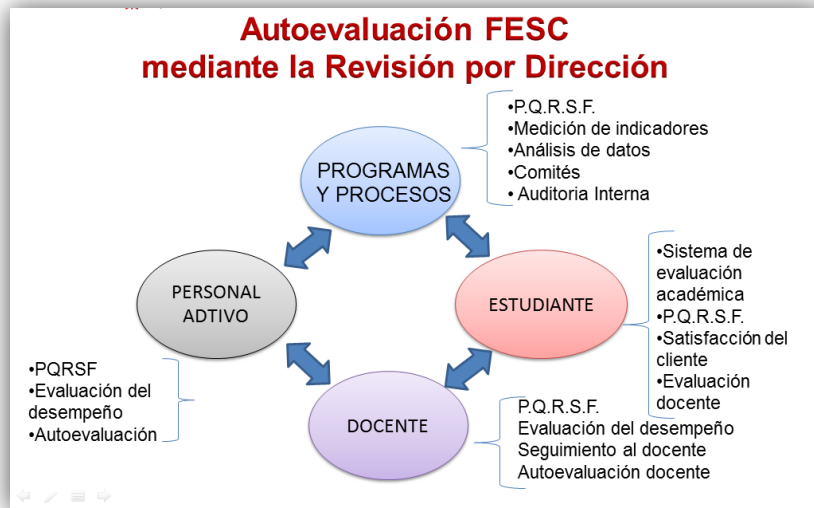
- Informe del estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Informe de productos no conformes
- Informe de satisfacción al cliente
- Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Seguimiento a los compromisos de revisiones del sistema anteriores
- Recomendaciones para la mejora
- Cambios que pueden afectar el sistema
- Informe de gestión de cada uno de los programas y procesos (Medición, análisis y mejora de los indicadores de gestión)

El modelo de autoevaluación de la FESC proyecta al proceso de revisión por la dirección, como el proceso que le permite a la dirección hacer un proceso de autoevaluación que permea todos los estamentos de la institución, programas y procesos, de manera participativa y permanente.

El proceso de revisión por la dirección permite a cada uno de los responsables de programas y procesos, presentar un balance de la gestión a través de la medición y análisis de indicadores de gestión, seguimiento a los planes de mejoramiento de los programas y procesos, análisis de los resultados de la auditoría interna, informe de satisfacción del cliente, informe de las peticiones, quejas y reclamos, así como los resultados de las evaluaciones y autoevaluaciones de estudiantes, docentes, directivos y administrativos, entre otros; Y de esta manera proporcionar insumos a los programas académicos para que desde cada uno de sus Comités evalúen el estado de los programas y establezcan las debilidades y fortalezas, y seguidamente propongan los planes de mejoramiento correspondientes.

A continuación se presenta gráficamente el proceso de autoevaluación de la revisión por la dirección y esta como se interrelaciona con los diferentes actores del sistema de autoevaluación FESC.

Figura Nº 5. Revisión por la Dirección - Proceso de Autoevaluación FESC



Fuente: FESC

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

La Institución cuenta con una Política de calidad la cual direcciona a la FESC hacia la búsqueda de la calidad y pertinencia de sus programas y en general al cumplimiento de su misión, articulando la docencia, la investigación y la extensión, para brindar servicios de educación superior altamente competitivos, organizados por ciclos propedéuticos, que generen impacto en el desarrollo de la región y del país, promueve el fortalecimiento de la cultura organizacional enfocada al servicio, a satisfacer las necesidades de sus grupos de interés, mediante el uso eficiente de sus recursos y el mejoramiento continuo de sus procesos, con personal competente, infraestructura adecuada y sistemas de información de excelencia.

El proceso de Revisión por Dirección tiene por objeto desarrollar la autoevaluación permanentemente, verificando el cumplimiento de la política de calidad, así como suministrando los elementos necesarios para cada programa a través de su comité curricular establezca los planes de mejoramiento.

Entre los procesos misionales, podemos encontrar toda la cadena de valor de la Institución, la cual parte del subproceso de diseño y desarrollo de programas el cual es el encargado de coordinar y orientar en materia pedagógica la creación y actualización de los programas académicos que el subproceso de Educación Superior desarrolla, quien de la mano con el comité curricular es el encargado entre otros aspectos de la revisión permanente de los currículos en la FESC con la participación de la comunidad educativa integrada por Coordinadores, docentes, representante de los estudiantes y egresados y el sector productivo.


En la revisión del currículo se valora el resultado de la evaluación realizada por los estudiantes, la evaluación que el sector productivo hace a los estudiantes en práctica empresarial, el informe de satisfacción al cliente, los aspectos relevantes relacionados con el currículo consignados en el subproceso de servicio al cliente mediante las sugerencias, quejas, reclamos y peticiones, las evaluaciones de impacto, resultados de las pruebas de estado en la educación superior y los programas académicos que desarrollan otras universidades, con el fin de identificar las necesidades y tendencias de la profesión, de la región y de la sociedad, como las debilidades y fortalezas del programa en sus distintos aspectos curriculares.

## **12. PARTICIPACIÓN DE LOS DIVERSOS ESTAMENTOS EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN**

La autoevaluación, como parte integral del quehacer académico, parte del supuesto de que la acción institucional se da en un marco de calidad; esto es, dentro de una búsqueda permanente de la excelencia.

La autoevaluación es un proceso de contrastación entre las acciones que se desarrollan en el contexto institucional y su concordancia con la misión, principios y valores institucionales. Para la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, es un proceso continuo, integral, y participativo que permite identificar su problemática, analizarla y explicarla mediante información relevante y que proporciona, como resultado, juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones.



	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

En cualquier proceso de evaluación del quehacer académico, se hace necesario contar con la participación de todos los responsables de la acción que se evalúa, como una manera de asegurar que el cambio que se realice esté sustentado en el aprendizaje que han logrado los participantes acerca de las acciones que desarrollan. Los actores que participan en el proceso son:

- Directivos
- Administrativos
- Docentes
- Estudiantes
- Egresados
- Sector productivo


### **13. COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

Teniendo en cuenta que la FESC., es una institución joven y pequeña, el número de estudiantes por semestre fluctúa entre 700 y 1000, el Consejo Académico realiza las funciones de Comité de Evaluación Institucional. En sus reuniones se establece un punto específico para analizar informes, definir procesos de mejoramiento, analizar los aspectos relacionados con el sistema de calidad, tomar decisiones y velar porque las acciones programadas se cumplan. Sin embargo, como lo mencionamos anteriormente, al interior de cada unidad académica o programa existe un comité curricular, integrado por el Coordinador del Programa y dos docentes de tiempo completo o medio tiempo.

Los juicios que se obtienen de los procesos evaluativos definen claramente las pautas para la acción, las prioridades, las situaciones deseables que orientan definitivamente las decisiones de cambio y mejoramiento y sirven de base para la continuidad de los procesos de evaluación permanente.

Teniendo en cuenta las políticas de Autoevaluación Institucional, el Comité de Autoevaluación, se propone las siguientes actividades:

- Someter al proceso de Registro Calificado y acreditación de alta calidad a todos los programas de la FESC., estableciendo prioridades de mejoramiento a medida que se analicen los resultados de la autoevaluación.
- Realizar procesos de autoevaluación, mínimo por semestre y determinado las oportunidades de mejoramiento. Además se analizarán las oportunidades y fortalezas para constituir las en pilares de Proyección de cada Programa e Institucional.
- Propiciar el compromiso y la excelencia en el trabajo que realizan todos sus funcionarios, en concordancia con la puesta en práctica y fomento de los valores filosóficos.
- Conformar una comunidad con sentido de pertenencia, de compromiso institucional, respeto a la diferencia de criterios y cultivo de los valores y principios propios de la institución.

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

- Análisis de los procesos de admisión, registro, docencia, investigación, extensión, bienestar, dirección y administración, con el fin de determinar su pertinencia y optimización.
- Fomentar y fortalecer la cultura de planificación y utilizar parámetros concretos para orientar la asignación de los presupuestos requeridos para atender las necesidades institucionales.
- Fomentar y apoyar el uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para contribuir al desarrollo integral del estudiantado y ampliar la cobertura.
- Apoyar los procesos de evaluación continua, de autoevaluación-autorregulación y de acreditación.
- Desarrollar la capacidad intelectual de sus estudiantes y profesores en todos los programas académicos, con la investigación como soporte básico.
- Fortalecer las condiciones para el mejoramiento de la formación y actualización de sus docentes.
- Fortalecer procesos de innovación curricular y pedagógica, de manera continua y permanente, que permitan la transformación y el desarrollo de la sociedad, en un marco de equidad y justicia...”

#### **14. MECANISMOS DE AUTOEVALUACIÓN Y AUTORREGULACIÓN.**


Institucionalmente nos acogemos a las formas de Autoevaluación, Heteroevaluación y Coevaluación como estrategias que permiten el desarrollo objetivo de la evaluación con la participación de los diferentes actores del proceso.

La institución cuenta con mecanismos de autoevaluación y autorregulación en el ámbito académico, que permiten procesos de mejoramiento continuo. Entre estos se destacan:

**Evaluación de Actores del proceso académico:** (Estudiantes, Docentes, Directivos de programa, Administrativos, egresados, sector productivo) Su principal objetivo es analizar, interpretar y comprender el quehacer académico de los actores del proceso de formación desde las funciones de docencia, investigación, extensión a fin de proceder de manera objetiva, reorientando los procesos de formación y la práctica pedagógica, teniendo como horizontes la Misión, los valores y los principios que orientan el Proyecto Educativo Institucional. Para su cristalización se han desarrollado las siguientes estrategias:

- **Evaluación del Docente.** Considerados como uno de los pilares fundamentales de la Fundación, en el recae en gran medida la tarea educativa. Son ellos los dinamizadores de un quehacer pedagógico en donde se materializa la concepción institucional, la misión y los propósitos de la Fundación. Son sus estudiantes en proceso de formación los beneficiarios directos de su saber. Ellos desarrollan también prácticas evaluativas que deben dentro del uso de su autonomía responder a parámetros institucionales.

El docente como eje dinamizador de los procesos académicos, en cada período autoevalúa su desempeño y también es evaluado por los Directivos Docentes y los estudiantes teniendo en

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

cuenta el entorno físico, en el cual se desarrolla su actividad académica, debe medir la docencia (organización e integración de las habilidades pedagógicas en la práctica del proceso de aprendizaje), su aporte a la práctica investigativa, el comportamiento y actitudes con estudiantes, docentes, docentes directivos y demás personas que conforman el público interno y el externo, la responsabilidad y cumplimiento de funciones, su sentido de pertenencia, su aporte a la actualización de los currículos y su vinculación a las actividades de bienestar institucional.

- **Evaluación del Estudiante.** Son los sujetos activos en la construcción del saber. Se benefician de la acción que realiza el Docente, de sus estrategias, dinámicas, planes y programas. En consecuencia podemos llamarlos a retroalimentar dichos procesos, a emitir juicios, apreciaciones y opiniones que van a favorecer la marcha de la Fundación.


La evaluación del estudiante se realiza para valorar y analizar la gestión de los estudiantes y establecer las acciones de mejora, si son necesarias. En este caso la realiza el docente al grupo de estudiantes en función de las metas de formación y las competencias propuestas en la Programación Curricular.

- **Evaluación de Directivos Docentes.** Tienen la visión más cercana de estudiantes y docentes, dinamizan acciones medulares en la Fundación. En consecuencia participan en procesos de planificación, gestión y proyección en donde están implícitos procesos evaluativos. Su visión y participación es considerada como fundamento evaluativo imprescindible. Su rol como orientadores de la marcha académica y administrativa, implica una constante participación no solo por lo que sus funciones llevan implícitas la evaluación, sino como gestores de las mismas acciones y como usuarios de los resultados alcanzados. Sus tareas imponen el afán de contar con la evaluación como sustentos de sus decisiones, conscientes, responsables y seguras.

Su desempeño es evaluado teniendo en cuenta la estructura orgánica donde se describen los cargos, funciones asignadas y responsabilidades. Son evaluados por el Jefe Inmediato superior teniendo en cuenta las funciones de administración y gestión del programa o programas académicos, las relaciones interpersonales con los docentes, personal administrativo y estudiantes. Evaluado por sus Docentes, quienes valoran el cumplimiento de las funciones de administración y de gestión y relaciones interpersonales con docentes y estudiantes pertenecientes al programa académico.

Realizan la auto evaluación desde su propia percepción evalúan la efectividad del cumplimiento de su plan de trabajo, la pertinencia de las estrategias asumidas para el logro de las funciones, las relaciones interpersonales con profesores, estudiantes y personal administrativo, la pertenencia hacia la institución.

Por último los estudiantes valoran la gestión realizada encaminada a la solución de problemas, las características de las relaciones interpersonales que establece con ellos y el cumplimiento de los reglamentos y de las funciones propias de su cargo.

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

A continuación se presentan factores fundamentales en la obtención de la calidad del proceso académico y de formación que se imparte en la Fundación:


- **Infraestructura y la organización administrativa**, la cual debe responder a los requerimientos de estudiantes, docentes, medio externo y debe liderar el proceso de competitividad y globalización en el que estamos comprometidos. Permanentemente contamos con un buzón de sugerencias, quejas y reclamos que nos permite conocer la opinión de los estudiantes frente a situaciones especiales permitiéndonos la toma de decisiones oportuna. De igual manera se aplica semestralmente la encuesta de satisfacción del cliente, la cual nos permite evaluar la gestión y el servicio de los diferentes procesos y las condiciones de la infraestructura de la Institución.
- **Personal de Apoyo:** (Personal auxiliar Laboratorio de Sistemas, Biblioteca, Secretarías, Vigilancia, Mantenimiento) Se evaluará la responsabilidad y cumplimiento de las funciones asignadas, las relaciones interpersonales con directivos, docentes, estudiantes y demás público interno y externo. También se analizará el sentido de pertenencia y el aporte a las actividades de bienestar institucional.

El análisis conjunto del desempeño del personal vinculado a la institución, permite encontrar y analizar los aciertos y desaciertos, para implementar acciones encaminadas a lograr la excelencia académica.

- **Evaluación del Plan de Estudios:** El coordinador de programa debe promover la revisión periódica, el análisis y la retroalimentación permanente de la pertinencia disciplinar y social del Plan de Estudio a la luz de la Misión Institucional, el Proyecto Educativo del Programa y el perfil profesional, garantizando la orientación y la calidad de los procesos de formación. Lo anterior enmarcado en el Comité Curricular del programa, el cual está integrado por los actores del proceso educativo, promoviendo su activa participación. La FESC desarrolla la evaluación del Plan de Estudio del programa académico, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
  - ✓ **Evaluación de la pertinencia y coherencia interna de las asignaturas.** Los docentes al iniciar el semestre, revisan la estructura curricular de su asignatura analizando la necesidad de actualización y su coherencia con los objetivos generales, las competencias a desarrollar, la metodología propuesta, los contenidos temáticos, y los demás elementos, éstos se confrontarán con los fundamentos disciplinares, a fin de detectar omisiones, repeticiones o ausencias de los mismos. La revisión periódica de los contenidos programáticos de las asignaturas brinda elementos que permiten una futura planificación que garantice la calidad de los procesos académicos y de formación que se agencian al interior del aula.

Otra estrategia que permite el mejoramiento del currículo es el análisis del resultado de las pruebas de calidad en la educación superior, que nos permite establecer acciones de mejoramiento que permitan fortalecer la calidad de los profesionales egresados.

- ✓ **Evaluación de la pertinencia y coherencia interna del área:** Este análisis permite analizar una a una las competencias de las asignaturas para la articulación de saberes entre asignaturas de

	<b>MODELO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE RENOVACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS</b>
	<b>PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico/ Planeación Estratégica

una misma área o de diferentes y establecer planes de trabajo en conjunto, haciendo más eficiente el proceso de aprendizaje e interdisciplinario.

- ✓ **Evaluación del impacto y pertinencia social del programa:** Esta estrategia tiene como fin principal determinar la pertinencia social y el impacto del Plan de Estudio, este análisis es realizado por los docentes, los estudiantes que cursan las Prácticas Profesionales y los Egresados.

La Fundación como responsable de la transformación de la sociedad debe confrontar las respuestas formativas y para ello requiere convocar a los agentes externos de la sociedad que le permita redimensionar su proyección e impacto social. Este espacio se da semestralmente en el cual el empresario evalúa el desempeño de los practicantes en su etapa final, retroalimentando el proceso académico.

Todas estas evaluaciones se realizan periódicamente, sus resultados son analizados en Comité Curricular y Consejo Académico.

## 11. CONSIDERACIÓN FINAL

Este documento fue elaborado teniendo en cuenta el Proyecto Educativo Institucional de la FESC, las Políticas para la Gestión, El documento Sistema de Evaluación institucional, el Manual de Calidad de la FESC, la Intranet del Sistema de Gestión de Calidad, buscando establecer la metodología para el desarrollo de la autoevaluación en la Institución y definiendo las responsabilidades de los diferentes actores en el proceso.