



**SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD FESC**

Aprobado mediante Acta de Consejo Académico
No.358 del 22 de abril de 2020

Ratificado mediante
Resolución de Rectoría No. 629 del 11 de marzo de
2021

**FUNDACIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES
COMFANORTE FESC**

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

INTRODUCCIÓN	3
1. CONTEXTO INSTITUCIONAL	4
1.1 MISIÓN INSTITUCIONAL	4
1.2 VISIÓN INSTITUCIONAL	4
1.3 NATURALEZA JURÍDICA	4
1.4 TIPOLOGÍA	5
1.5 IDENTIDAD INSTITUCIONAL	5
1.6 DESPLIEGUE ESTRATÉGICO	7
1.7 ESTRUCTURA ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA	9
1.8 POLÍTICAS INSTITUCIONALES	10
2. CULTURA DE LA AUTOEVALUACIÓN	12
2.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE AUTOEVALUACIÓN	13
2.1.1 Política Institucional de Autoevaluación de Programas e Institución	14
3. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA FESC	18
3.1 LA CALIDAD COMO PRINCIPIO RECTOR	18
3.2 ARMONIZACIÓN DEL SIAC CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	19
3.3 CONCEPCIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	28
3.4 OBJETIVO DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	28
3.5 PRINCIPIOS DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	28
3.6 OPERATIVIDAD DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	29
3.6.1 Sistematización, gestión y uso de la información	32
3.6.2 Mecanismos para evidenciar la evolución del cumplimiento de las condiciones de calidad de los resultados académicos.	34
3.6.3 Mecanismos que recojan la apreciación de la comunidad académica y de los diferentes grupos de interés con el fin de contribuir al proceso.	35
3.6.4 Retroalimentación de los resultados con el Plan de desarrollo Institucional y el presupuesto institucional	36

3.6.5 Mecanismos que permitan procesos continuos de autoevaluación y autorregulación que se reflejen en informes periódicos fijados en consideración con la duración de los programas objeto de registro calificado 37

INTRODUCCIÓN

Al amparo de las recientes actualizaciones normativas del Ministerio de Educación Nacional, en el que se reconfigura el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Colombia conforme el Decreto 1330 de 2019, y que modifica en parte el Decreto Único Reglamentario 1075 de 2015, la FESC soportado en el proceso de autoevaluación de condiciones institucionales realizado en el II-2020, actualizó su sistema interno de aseguramiento de calidad quedando aprobado mediante resolución de Rectoría No. 629 del 11 de marzo de 2021.

Proceso de autoevaluación que coincidió con el proyecto – Fomento SIAC del Ministerio de Educación Nacional y su aliado estratégico la Universidad del Valle, quienes desarrollaron jornadas de acompañamiento, capacitación y asesorías con el propósito de contribuir al fortalecimiento del Sistema Interno de Aseguramiento de la calidad FESC.

Este acompañamiento permitió el análisis del actual sistema interno de aseguramiento con la participación del equipo directivo, administrativo y docente de la FESC, lo que permitió la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora del SIAC. Ejercicio que finalmente se socializó a toda la comunidad académica de la FESC en el mes de noviembre de 2020.

Como resultado, un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad actualizado conforme los nuevos lineamientos normativos para los procesos de registro calificado y en coherencia con la política de calidad, su naturaleza jurídica, tipología, misión e identidad institucional. Sistema con la capacidad institucional de gestionar la autoevaluación de programas académicos e institución con fines de registro calificado.

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

1.1 MISIÓN INSTITUCIONAL

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, es una Institución de Educación Superior, comprometida con la formación integral, pertinente e incluyente, de profesionales competentes, emprendedores, éticos, con responsabilidad social y ambiental, apoyada en una cultura investigativa, innovadora y de excelencia académica, impactando en el desarrollo socioeconómico regional para la construcción de una sociedad justa, democrática y en paz.

En el ANEXO 1, se puede apreciar el despliegue estratégico de la misión en la institución.

1.2 VISIÓN INSTITUCIONAL

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC- en el 2022, será reconocida por su Acreditación Institucional acorde con los avances tecnológicos, amplia cobertura y diversidad de servicios académicos pertinentes e innovadores con proyección internacional, comprometida con la formación integral, la investigación, la extensión y proyección social, para contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de la región fronteriza, el departamento y el país.

1.3 NATURALEZA JURÍDICA

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC es una Institución de Educación Superior fundada por la Caja de Compensación familiar de Norte de Santander - COMFANORTE. Tiene por domicilio principal la ciudad de Cúcuta, en el departamento de Norte de Santander, República de Colombia y podrá actuar en todo el territorio nacional, estableciendo sedes y/o seccionales para los mismos fines, ajustándose a las normas legales pertinentes.

La Fundación de Estudios Superiores COMFANORTE – FESC, es una persona Jurídica, de Educación Superior de carácter tecnológico, de Derecho Privado, sin ánimo de lucro, de utilidad común, con autonomía académica, con gobierno, patrimonio y rentas propias, constituida como Fundación con personería jurídica reconocida mediante Resolución No.

04172 del 25 de agosto de 1993 y Redefinida según Resolución 747 del 19 de febrero de 2009. Se estableció y se rige por las leyes colombianas y sus Estatutos.

El Estatuto General de la FESC recientemente actualizado y ratificado por el Ministerio de Educación Nacional mediante la Resolución 03430 del 09 de marzo de 2020, dan cuenta de sus objetivos de acuerdo con la Ley 30 de 1992 y demás normas concordantes, en esa línea, todos los proyectos, normas internas, programas académicos y actividades deben responder al contenido de esos objetivos en el marco de sus funciones sustantivas. Asimismo, en su CAPÍTULO IV Patrimonio y régimen de administración regula la actuación de la FESC en relación a su patrimonio y demás aspectos financieros en coherencia con su naturaleza jurídica como IES privada constituida como Fundación.

1.4 TIPOLOGÍA

La FESC ejercerá su actividad docente e investigativa en los niveles de formación Técnica Profesional, Tecnológica y Profesional Universitario, por ciclos propedéuticos, conforme a los parámetros de la Ley 749 de 2002, sus campos de acción son: la Técnica, la Ciencia, la Tecnología, las Humanidades y las Artes contenidas en el Artículo 7 de la Ley 30 de 1993 y de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 213 de la Ley 115 de 1994, está facultada legalmente para ofrecer programas de formación en ocupaciones, programas de formación académica en las diferentes disciplinas y áreas del conocimiento y programas de especialización en los niveles de la técnica, tecnología y universitaria dada la redefinición, en sus respectivos campos de acción.

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, es un establecimiento autónomo para desarrollar sus programas académicos y de extensión o de servicios, siempre dentro de los límites que establece la Constitución y las leyes colombianas, y en la misma forma actuará para designar su personal, admitir a sus estudiantes, disponer de sus recursos y darse su propio gobierno y organización.

1.5 IDENTIDAD INSTITUCIONAL

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, es una Institución de Educación Superior de Carácter Tecnológico, de derecho privado, sin ánimo de lucro, de utilidad común, con autonomía académica, con gobierno, patrimonio y rentas propias, constituida como Fundación con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. 04172 del 25 de agosto de 1993 y redefinida, para el desarrollo y oferta de programas de formación hasta el nivel profesional universitario por ciclos propedéuticos, según Resolución 747 del 19 de febrero de 2009. Ejercerá su actividad docente e investigativa en programas de pregrado en los niveles de formación Técnica Profesional, Tecnológica y Profesional Universitario, por ciclos propedéuticos, conforme a los parámetros de la Ley 749 de 2002, sus campos de acción son: la Técnica, la Ciencia, la Tecnología, las Humanidades y las Artes contenidas en el Artículo 7 de la Ley 30 de 1992 y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 213 de la Ley 115 de 1994. Con la facultad legal para ofrecer programas de

formación en ocupaciones, programas de formación académica en las diferentes disciplinas y áreas del conocimiento y programas de especialización en el nivel técnico, de tecnología y universitaria dada la redefinición.

La FESC, en su misión declara el compromiso institucional y del programa con la sociedad, con la región Norte santandereana en donde la formación integral, pertinente e incluyente, de profesionales competentes, emprendedores, éticos con responsabilidad social y ambiental, fundamenta nuestro quehacer institucional y nos invita permanentemente a la búsqueda de la excelencia académica soportados en una cultura de calidad y de mejora continua.

Como Institución de Educación Superior de Norte de Santander estamos comprometidos con la formación integral, pertinente e incluyente, caracterizada por:

- Ser una Institución de carácter tecnológico redefinida para oferta nuestros programas por ciclos propedéuticos desde el nivel técnica profesional hasta el nivel profesional, por competencias y resultados de aprendizaje.
- Oferta académica de pregrado diferenciada organizada por ciclos propedéuticos desde el nivel técnica profesional hasta el nivel profesional universitario, con un alto componente práctico en cada nivel de formación, acorde a las necesidades de la región y los sectores productivos.
- Una IES con un modelo pedagógico Social Cognitivo que favorece procesos de aprendizaje significativo.
- Desde su misión comprometida con la formación integral, propiciando escenarios para el desarrollo de competencias digitales, interculturales, de emprendimiento, de investigación, comunicativas y de ética y responsabilidad social y ambiental, en todos los programas de la FESC, y de manera específica en cada nivel de formación.
- La claridad en el nivel de investigación de cada uno de los niveles de formación
- Nuestro compromiso con la comunidad vinculando a través de programas de articulación con la educación media.
- Un Sistema de Gestión de la Calidad que se articula al Sistema Interno de Aseguramiento FESC, favoreciendo los procesos de autoevaluación constantes y de mejoramiento continuo.

Con una oferta académica única y pertinente a las necesidades de la región (**ANEXO 2**) y sus sectores productivos como el turismo, moda, financiero, logístico, comercio, software, diseño gráfico y los negocios en general; Oferta que se desarrolla en el departamento Norte de Santander según aprobación del Ministerio de Educación Nacional:

FESC SEDE PRINCIPAL

Dirección: Avenida 4 No. 15-14 Centro

Municipio: Cúcuta / Norte de Santander

Video recorrido FESC Sede Principal: <https://www.youtube.com/watch?v=39E8yPf17x4>

Ocho (8) programas organizados por ciclos propedéuticos, para un total de 23 registros calificados.

Un (1) programa de especialización con su respectivo registro calificado.

FESC SEDE OCAÑA

Dirección: Kdx 194-785, Vía Universitaria

Municipio: Ocaña / Norte de Santander

Video recorrido sede Ocaña: <https://www.youtube.com/watch?v=wJvhI2MhCPc>

Tres (3) programas organizados por ciclos propedéuticos, para un total de 6 registros calificados.

1.6 DESPLIEGUE ESTRATÉGICO

El Plan estratégico de desarrollo FESC 2017-2022, tiene como lema: “EXCELENCIA ACADÉMICA, PERTINENCIA E INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA FORMACIÓN INTEGRAL Y EL DESARROLLO REGIONAL”. A partir de la investigación que incluyó análisis del entorno y evaluación interna de la FESC se definen los elementos de la Planeación estratégica: Misión, visión, valores y a partir de estos los pilares estratégicos, en coherencia con el Proyecto Educativo Institucional – PEI y la identidad Institucional. Proceso que se da de manera participativa con los líderes de programa, en el marco de los espacios habilitados por la institución.

Con el fin de definir el eje estratégico conformado por pilares, se parte de los actuales con los cuales ha venido trabajando la institución por seis años, el balance es un buen punto de partida y las directrices del MEN, llevan a establecer una propuesta con 3 escenarios y partiendo de ella se establecen los pilares de la FESC para el periodo comprendido entre 2017-2022:

Pilar Estratégico No. 1: Cobertura, pertinencia y excelencia académica

Pilar Estratégico No. 2: Investigación, emprendimiento e innovación

Pilar Estratégico No. 3: Gestión de recursos al servicio de la academia

Pilar Estratégico No. 4: Servicios de Bienestar institucional

Pilar Estratégico No. 5: Extensión y Proyección regional, nacional e internacional

Cada pilar estratégico tiene en su estructura un objetivo general que direcciona el desarrollo del mismo, a partir de este, se establecen los objetivos específicos, responsabilidades, el alcance y las metas para cada vigencia. Estos elementos facilitan su operacionalización y desarrollo a través de los Planes Operativos anuales.

El Plan Estratégico de Desarrollo FESC, está alineado estratégicamente a la misión, visión y política de calidad, su coherencia con el PEI, el Sistema Integrado de Gestión y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad FESC, garantizan que cada pilar contribuya al cumplimiento de las condiciones de calidad institucional y de programa, asimismo a los procesos de alta calidad.

Desde el pilar 1, se trabaja en la ampliación de cobertura con excelencia académica, pertinente con las necesidades y tendencias del entorno. En este pilar se abordan metas relacionadas con la creación de nuevos programas, la actualización curricular para efectos de renovación de programas, cobertura, estrategias para el fortalecimiento de la calidad de los programas, procesos de autoevaluación de programas e institución y procesos orientados hacia la acreditación. Este pilar contempla acciones directas para asegurar los procesos de mejoramiento de las condiciones institucionales relacionadas con mecanismos de selección y evaluación de estudiantes, parte de la condición de estructura académico administrativa relacionada con las políticas institucionales y directamente a la condición de cultura de la autoevaluación.

En el Pilar 2, la investigación como pilar de la Educación Superior atiende las necesidades del entorno y de la institución, impulsando el emprendimiento, la creación y el fortalecimiento empresarial y la innovación, como aporte al desarrollo socioeconómico de la región y el país, a través de la consolidación de la investigación, el emprendimiento y la innovación con proyectos y estudios que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la región y el país. Este Pilar demuestra una clara orientación a los procesos de investigación, innovación y creación artística y cultural, además del emprendimiento contribuyendo también en la condición de Estructura administrativa y académica.

En el Pilar 3, se proyecta la consecución y gestión eficiente de recursos, que garanticen la permanente modernización de la infraestructura física y tecnológica, la vinculación del talento humano idóneo, acorde con los perfiles establecidos, la integración y fortalecimiento de los sistemas de información, soportados en la mejora continua que garantice la excelencia académica. Este pilar contempla acciones directas para asegurar los procesos de mejoramiento de las condiciones institucionales relacionadas con mecanismos de selección y evaluación de estudiantes y docentes, parte de la condición de estructura académico administrativa, aporta al mejoramiento de la condición de cultura de la autoevaluación con el mantenimiento del SIG y a la condición de recursos suficientes para la gestión.

Desde el pilar 4, el servicio de Bienestar Institucional, propende por la formación integral de todos sus estamentos, el mejoramiento personal y colectivo de la comunidad mediante la realización de proyectos y programas que conlleven a un acompañamiento permanente en promoción y prevención en salud, recreación y deportes, cultura y desarrollo humano, buscando el progreso individual y colectivo. Este pilar contribuye al mejoramiento continuo de la condición de Modelo de Bienestar y programa de egresados.

El Pilar 5, propende por la interacción de docentes y estudiantes con la sociedad, con el sector empresarial y con comunidades académicas del orden regional, nacional e internacional a través de proyectos y actividades que permitan atender necesidades académicas y del entorno. Pilar que demuestra una clara orientación a los procesos de interacción con el entorno desde los programas a través del currículo, como desde la institución a través de la dirección de extensión y proyección a la comunidad contribuyendo

de algún modo en la condición de Estructura administrativa y académica.

Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión definen el plan operativo anual de su área conforme la proyección para la vigencia trazada desde el plan estratégico de desarrollo, y es desde la Dirección y Coordinación de Calidad, a través de las reuniones de revisión por la dirección que se realizan trimestralmente, se hace el seguimiento a la gestión según el pilar al que aporta y a las mejoras planteadas para el fortalecimiento del mismo, y del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad.

El despliegue estratégico de la institución a partir de la misión y visión institucional se puede apreciar en el ANEXO 3.

1.7 ESTRUCTURA ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA

La Estructura Administrativa y Académica de la FESC, refleja la disposición de los componentes estructurales requeridos por la Institución para alcanzar de manera efectiva y eficiente, los fines, objetivos y propósitos estratégicos dispuestos, para facilitar los procesos administrativos, los cuales deben garantizar el desempeño de la gestión académica.

Con una estructura organizacional, organizada por unidades y áreas, soportada en el Sistema Integrado de Gestión y bajo los postulados del ciclo PHVA, establece las etapas de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de los procesos Gerenciales, Misionales o Cadena de Valor y de Apoyo y define acciones que garanticen la normatividad, calidad y productividad de la Institución.

Un gobierno Institucional fortalecido en la reciente actualización de los Estatutos Generales FESC, mediante Acta 062 del 20 de agosto de 2019 de Sala General y ratificados por el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución 03430 del 09 de marzo de 2020, integrado por:

- a) La Sala General, máximo órgano de gobierno de la Institución
- b) El Consejo Superior, máximo órgano de dirección de la Institución.
- c) El Consejo Académico, máximo órgano académico de la Institución.
- d) La Rectoría, constituye la autoridad ejecutiva emanada del Consejo Superior y ejecuta las decisiones de la Sala General y del Consejo Superior en materia académica, administrativa, económica y financiera, en cuyas funciones se sustenta la representación legal.

Política Institucional de Rendición de Cuentas, que orienta el desarrollo de acciones que tienen como finalidad generar transparencia y condiciones de confianza entre las directivas administrativas y académicas, con los estamentos institucionales y la sociedad en general, garantizando así el ejercicio del control de la gestión institucional. Rendición de cuentas que fortalece la autonomía universitaria al generar elementos que consolidan y fortalecen la dirección del gobierno universitario. Documento publicado en la página web oficial:

<https://www.fesc.edu.co/portal/index.php/informacion-institucional/normatividad/actos-administrativos/file/468-acuerdo-044-22-07-2021?tmpl=component> y Código de Ética <https://www.fesc.edu.co/portal/index.php/informacion-institucional/normatividad/actos-administrativos/file/469-acuerdo-045-22-07-2021?tmpl=component>

Los Estatutos Generales prevén la participación de los representantes docentes, estudiantes y egresados, en los órganos de gobierno y dirección, siendo dichos representantes elegidos democráticamente, mediante votación secreta de acuerdo a lo establecido por el Reglamento Electoral, en coherencia con su naturaleza jurídica, tipología, identidad y misión institucional. Documento publicado en la página web oficial: https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/reglamentos/ESTATUTO_GENERAL_FESC.pdf.

El Reglamento Electoral, constituye el marco jurídico que permite hacer viable y transparente los mecanismos de participación democrática que se realizan en la FESC, para la elección de representantes de la comunidad académica ante los distintos Órganos de Gobierno. Documento publicado en la página web oficial:

Proyecto Educativo Institucional FESC
<https://www.fesc.edu.co/portal/index.php/informacion-institucional/normatividad/normatividad-interna/file/392-proyecto-educativo-institucional?tmpl=component>

Los actos internos derivados de las sesiones de los órganos de Gobierno Institucional FESC, están reglamentados en los Estatutos Generales de la FESC. Las decisiones de la Sala General serán constitutivas y de obligatorio cumplimiento y los actos administrativos se expresarán mediante Acuerdos. Los actos internos que profiere el Consejo Superior, son reglamentarios y se expresarán en Resoluciones; asimismo de las reuniones del Consejo Académico deberá dejarse constancia en Actas y los actos internos son reglamentarios expresados en Resoluciones de Rectoría. Actos internos que se publican en la página web institucional <https://www.fesc.edu.co/portal/index.php/informacion-institucional/normatividad/actos-administrativos>

1.8 POLÍTICAS INSTITUCIONALES

El Proyecto Educativo Institucional como carta de navegación de la FESC, consolida las políticas que direccionan el quehacer educativo en aspectos relacionados con la academia, la Investigación, la Extensión, la Proyección Social y Desarrollo Empresarial, el Bienestar Institucional, la Organización, Administración y Gestión, la relación con el egresado, la función docente, el modelo pedagógico y la autoevaluación; además define los espacios de participación académica en los órganos de gobierno, la integración de los sistemas de Gestión de Calidad y el desarrollo tecnológico e innovación para el fortalecimiento de la competitividad regional a partir de productos y actividades que contribuyan con el desarrollo sostenible y que aporten al crecimiento verde.

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, en cumplimiento de su Misión, Visión, principios y valores, establece el Proyecto Educativo Institucional y con base en este se define el Direccionamiento Estratégico Institucional, en la búsqueda del mejoramiento continuo de los programas y procesos académicos, para responder eficaz y eficientemente a las exigencias del sector productivo y de la comunidad en general.

A partir del Proyecto Educativo Institucional y según las funciones del Consejo Superior en los Estatutos Generales FESC, se reglamentara a propuesta del Rector, los Estatutos Generales de la Fundación, lo mismo que expedir el Reglamento Docente, Reglamento Académico y Estudiantil, Reglamento de Bienestar Institucional, el Reglamento de Investigaciones, Reglamento de Internacionalización y las demás políticas académicas, investigativas y de gestión institucional y de bienestar, en cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de Educación Superior, protección de datos, propiedad intelectual, responsabilidad social y ambiental.

Las políticas institucionales han sido definidas y algunas actualizadas en los últimos años, en coherencia con nuestra identidad institucional, nuestras dinámicas institucionales, alineando cada una de estas a la dinámica del contexto local, regional y global. Evidencia de ello, son las recientes actualizaciones que se han dado en las políticas institucionales teniendo en cuenta los cambios que se han dado en el Sistema de Educación Superior en Colombia, con la reconfiguración del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior bajo Decreto 1330 de 2019 y resoluciones complementarias, tendencias globales en aspectos académicos, curriculares, también cambios en los planes de desarrollo territorial con nuevas proyecciones en el orden local y regional, entre otros aspectos.

El direccionamiento estratégico institucional es construido de forma participativa con los grupos de interés de la FESC permitiendo el reconocimiento de las problemáticas, apuestas, oportunidades y expectativas del entorno con especial observancia al ecosistema académico y productivo que soporta los fines institucionales

Los reglamentos son aprobados por las instancias respectivas acorde con su naturaleza y las políticas establecidas, conforme se evidencia en las actas y en los actos internos de Consejo Académico, Consejo Superior y Sala General.

2. CULTURA DE LA AUTOEVALUACIÓN

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 sus Estatutos Generales, la misión institucional, el Proyecto Educativo Institucional, los Reglamentos, el Plan Estratégico de Desarrollo, los Planes Operativos y la evaluación periódica de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, entre otros que finalmente hacen parte de su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad. Con la implementación del Sistema de Gestión de la calidad en el 2007, la FESC ha logrado a partir del seguimiento y evaluación permanente a la gestión de los procesos apoyados en el sistema integrado de gestión, consolidar una cultura de mejoramiento continuo de la calidad, que alineados al plan de desarrollo estratégico institucional y los requisitos normativos, aseguran el cumplimiento de las condiciones de calidad necesarias para el desarrollo de la labor misional.

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 entre otros aspectos 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” y “fomentar 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”.

Desde la implementación de la NTC ISO 9001 y muy específicamente desde la aprobación de los programas académicos por ciclos propedéuticos en el 2008 y 2009, la Institución ha

venido desarrollando periódicamente espacios de sensibilización a docentes y personal administrativo orientado al conocimiento de la misión institucional, la organización, el fomento de la mejora continua y el desarrollo de la autoevaluación permanente basados en el Sistema Integrado de gestión.

Desde entonces en las reuniones de inducción docente y en otros espacios se han realizado jornadas de sensibilización y capacitación docente y administrativos frente al tema de autoevaluación, dándoles a conocer la importancia de esta en la consecución de la alta calidad de los programas y su rol como docentes y tutores en el proceso.

En el 2012, para la construcción del Modelo de Autoevaluación con fines de Acreditación de Programas e Institución, se realizaron jornadas especiales de sensibilización, talleres prácticos que contribuyen al fomento de una cultura de autoevaluación con miras al mejoramiento continuo de la calidad. Y en el 2015 con la actualización del modelo de autoevaluación con fines de registro calificado.

En el 2014, con la primera renovación de programas académicos, la FESC y los programas establecieron diversos espacios de divulgación y participación, generando en su comunidad académica ese sentido de pertenencia y conocimiento del programa, y su institución. Escenario que se replicó en otros programas en los siguientes años con la renovación del registro calificado respectivo.

En el 2018, con la actualización del Modelo de Autoevaluación con fines de acreditación, y el desarrollo del proceso de condiciones iniciales para dos programas académicos organizados por ciclos propedéuticos, se reafirmó el conocimiento y compromiso de la comunidad académica con los procesos de calidad y de mejoramiento continuo.

A partir de este año, se emprendió una ardua labor desde la Oficina de aseguramiento de la calidad de fomentar a través de un taller denominado “Hablemos de Calidad” espacios para el diálogo y reflexión con los profesores durante las jornadas de inducción, que favoreciera el reconocimiento y apropiación de la misión institucional, de las políticas institucionales; la comprensión de su rol en la academia, en la formación integral y su compromisos con la misión institucional, entre otros aspectos.

2.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE AUTOEVALUACIÓN

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, ha establecido procesos de Autoevaluación Institucional y de programa, con el propósito de mejorar continuamente la calidad de su formación académica y un mejor servicio a la comunidad, a partir de un análisis del estado y gestión de los procesos académicos y administrativos a fin de reorientar la reflexión - acción conjunta en busca de la revitalización y mejoramiento permanente de las funciones de Docencia, Investigación y Extensión.

2.1.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS E INSTITUCIÓN

El Proyecto Educativo Institucional establece las políticas para la autoevaluación institucional y de programas, en la que concibe la Autoevaluación se concibe como un proceso de evaluación permanente y participativa, que promueve la reflexión y el análisis crítico de cada uno de los programas académicos y demás procesos que soportan el quehacer y la proyección institucional, permitiendo el reconocimiento de fortalezas y debilidades en su real dimensión y la toma de acciones en aras del mejoramiento y fortalecimiento de la calidad académica institucional, impulsándola hacia la consecución de sus objetivos, en concordancia con su misión y su visión, buscando su posicionamiento y reconocimiento en la comunidad académica, el sector productivo y la sociedad en general.

La autoevaluación es el eje central para el desarrollo de procesos de mejoramiento al interior de los programas e institución, que soportan los procesos de renovación de registro calificado y acreditación, propiciando una cultura Institucional de autoevaluación y autorregulación inherente al mejoramiento de la Calidad Institucional.

De conformidad con el artículo 55 de la Ley 30 de 1992, la FESC a partir del año 2007, implemento y certifico su Sistema Integrado de gestión bajo el estándar internacional ISO 9001, como herramienta gerencial, que 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 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.

La Institución define un Modelo de Autoevaluación Institucional y de programas, que permita atender los procesos de registro calificado que adelanta la Institución y su proyección para alcanzar la alta calidad, acorde con la naturaleza de la institución y conforme los lineamientos de acreditación emitidos por el Consejo Nacional de Acreditación, articulando el Sistema de Gestión de Calidad, en busca de la construcción sistémica de una cultura institucional de evaluación que genere procesos autónomos orientados a fortalecer la calidad académica institucional.

La evaluación como el conjunto de acciones, experiencias y estrategias estructuradas por la Institución, coordinadas y dinamizadas por la Oficina de Autoevaluación y Acreditación y los comités establecidos, 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 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.

Institucionalmente, la FESC acoge las formas de AUTOEVALUACIÓN, HETERO Y COEVALUACIÓN, como vías fundamentales para desarrollar y privilegiar los procesos de autorregulamiento de nuestra comunidad educativa, en donde los procesos de autoevaluación son realizados directamente por la institución sobre su quehacer, de coevaluación realizada por pares amigos, sean éstos internos o externos a la FESC, auditores internos del Sistema Integrado de gestión y de heteroevaluación realizada por agencias certificadoras de los Sistema Integrado de gestión, por el CONACES, cuando se trata de registro de programas nuevos o sus renovaciones y por el CNA cuando la institución voluntariamente ha optado por obtener el reconocimiento a la alta calidad de sus programas o de la institución misma.

Todas estas formas de evaluación arrojan resultados que pueden revelar fortalezas y oportunidades de mejora, que derivan en la formulación de planes de mejoramiento, los cuales son tenidos en cuenta en la proyección institucional prevista por el proceso de direccionamiento estratégico.

Al interior del proceso de autoevaluación, la comunidad académica participa activamente en el proceso de reflexión y mejora, tal como se referencia a continuación:

Los Estudiantes. 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.

Docentes. Participan en procesos de planificación, gestión y evaluación de los procesos académicos y 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. Su desempeño es evaluado integralmente teniendo en cuentas las directrices establecidas en el Reglamento docente en donde intervienen: a) Autoevaluación del docente, b) Evaluación realizada por el estudiante, c) Evaluación realizada entre pares como seguimiento al acto académico y d) Evaluación del superior inmediato.

Directivos Docentes. Lideran las acciones medulares en la Fundación, desarrollando procesos de planificación, gestión y evaluación de los procesos académicos y 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. El directivo docente ejerce su actividad docente y administrativa, esta última es evaluada integralmente teniendo en cuentas las directrices establecidas en el Reglamento docente en donde intervienen: a) La autoevaluación, b) Evaluación realizada

por el estudiante al Coordinador, c) Evaluación realizada por el equipo docente a su cargo y d) Evaluación del superior inmediato.

Los Egresados. Como resultado del proceso de formación impulsado por la institución, los egresados son el recurso humano puesto al servicio de la sociedad, que los mira con optimismo en la medida que entran a participar como gestores del desarrollo en diferentes actividades. Ellos han llegado con expectativas, han recibido una formación y han egresado con un saber, unas habilidades cuyo proceso deben evaluar. Su vinculación a la sociedad refleja en gran medida el impacto de la Institución, sus aciertos y también los errores en el proceso formativo.

Contexto Social. 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 alcanzado a través del desarrollo de sus funciones sustantivas docente, investigación y extensión.

La Infraestructura y la organización administrativa. Debe responder a las necesidades del currículo, a los requerimientos de estudiantes, docentes, medio externo y debe ser coherente con la proyección Institucional. La organización administrativa es gestionada bajo un enfoque por procesos a través del Sistema de Gestión de Calidad, que propende por la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y el manejo de recursos, soportados en una cultura de evaluación y mejoramiento continuo.

El proceso curricular. Los programas académicos deben cumplir con las condiciones de calidad exigidas por el Ministerio de Educación Nacional, en su marco normativo de la educación superior, asimismo debe ser coherente con los lineamientos institucionales que en materia curricular se establezca. Su flexibilidad debe permitir la adaptación permanente al cambio.

Administrativos: El personal administrativo de la institución al servicio de la academia, tiene claro que su propósito es contribuir al cumplimiento de la misión institucional. Su desempeño integral es evaluado por su superior inmediato.

Con el propósito de definir y desarrollar estrategias para lograr la construcción sistémica de una cultura institucional de evaluación que genere procesos autónomos para optimizar la calidad académica, el PEI establece:

La autoevaluación será periódica: para atender los procesos de registro calificado, los programas académicos deberán realizar al menos dos (2) procesos de autoevaluación durante la vigencia de registro calificado, que soportarán los procesos de renovación del registro.

Para atender un proceso voluntario de acreditación de programa e institución, se definirán por el Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación, una vez la FESC ingrese al Sistema Nacional de Acreditación.

Semestralmente la institución apoyada en el Sistema Integrado de gestión, realizará un proceso de evaluación de todos los procesos conforme la medición de indicadores de gestión, evaluaciones del desempeño, análisis de la satisfacción del cliente, seguimiento al cumplimiento de planes Operativos y resultado de auditorías internas y externas, entre otros; lo que se convierte en un insumo para los procesos de autoevaluación de programas e institución.

La autoevaluación será participativa. El proceso de autoevaluación contará con la participación activa de todos los estamentos de la FESC (directivos, docentes, estudiantes, egresados y administrativo, entre otros como el sector productivo), propiciando la consolidación de una cultura de la autoevaluación.

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 autoevaluación institucional es liderada por la alta dirección y los responsables de proceso, orientados y coordinados por la oficina de aseguramiento interno de la calidad, el cual vela por la transparencia, la eficacia, la eficiencia del proceso, así como la participación activa de los estamentos de la institución para asegurar su contribución a la mejora.

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

La autoevaluación de programa busca la actualización permanente de los planes de estudio, por lo tanto, se convierte en parte integral del proceso de renovación curricular, que permite la reflexión del quehacer del programa por su comunidad académica, su evolución en el tiempo y evaluar su pertinencia, lo que facilita la toma de decisiones, acordes a las necesidades del sector productivo, de la sociedad y del campo disciplinar específico.

En la FESC, los procesos de autoevaluación de programa son liderados por el Director de programa académico, quien con la dirección y acompañamiento de la Oficina de

Aseguramiento de la Calidad Institucional o quien haga sus veces, 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.

3. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA FESC

3.1 LA CALIDAD COMO PRINCIPIO RECTOR

El término calidad ha sido objeto de múltiples interpretaciones¹; la FESC parte del concepto propuesto por el MEN², para afirmar que la Institución logra la calidad en la medida en que desarrolla la misión que se ha trazado, que para efectos institucionales es el “compromiso con la formación integral, pertinente e incluyente, de profesionales competentes, emprendedores, éticos, con responsabilidad social y ambiental, apoyada en una cultura investigativa, innovadora y de excelencia académica, impactando en el desarrollo socioeconómico regional para la construcción de una sociedad justa, democrática y en paz”

Desde el 2007 la FESC ha declarado su compromiso con la calidad a través de la política de calidad en coherencia con la misión institucional, base para el direccionamiento estratégico institucional. Al igual que la misión, la política ha sido evaluada y actualizada periódicamente. Su más reciente evaluación se dio en marzo de la evaluación del Plan Estratégico 2011-2016, actualizada y aprobada con la aprobación del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2017-2022.

La FESC ha definido su política y objetivos estratégicos o de calidad, 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 calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, su logro se mide periódicamente de acuerdo a lo establecido en las políticas de cada uno de los subprocesos.

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

La FESC, en cumplimiento de su misión, articula la docencia, la investigación y la extensión, para brindar servicios de educación superior altamente competitivos, generando impacto en el desarrollo de la región y del país, mediante una cultura organizacional enfocada al servicio, a satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas

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

² “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 las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión”. MEN: Decreto 1330. Santafé de Bogotá, 2019, p. 4.

y al cumplimiento de requisitos aplicables, mediante el uso eficiente de sus recursos, la promoción de la preservación del medio ambiente y el mejoramiento continuo de sus procesos, con personal competente, infraestructura adecuada y sistemas de información de excelencia

Se definieron los siguientes Objetivos Estratégicos de Calidad, para la vigencia 2017-2022:

- Ampliar, diversificar y consolidar la oferta académica con programas de alta calidad, estructurados por ciclos propedéuticos hasta el nivel profesional, dando continuidad a la formación mediante posgrados que garanticen la competitividad del egresado, respondiendo a las necesidades y tendencias del entorno.
- Consolidar la investigación, el emprendimiento y la innovación a través de proyectos y estudios que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la región y el país.
- Gestionar eficientemente los recursos necesarios que garanticen la excelencia académica.
- Propender por unas relaciones sólidas entre la Institución y la comunidad académica
- Promover procesos de interacción e integración con los distintos sectores de la sociedad, el sector empresarial y comunidades académicas a nivel regional, nacional e internacional.

El proceso de direccionamiento estratégico contempla dos subprocesos “Planeación Estratégica” y el “Subproceso de Informes Estadísticos” muy relevantes que soportan la gestión del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional. El primero estableciendo la metodología para la definición, desarrollo, seguimiento y evaluación, generando mejoras en el mismo promoviendo su adaptación permanente a la dinámica institucional y el contexto externo de la organización. El procedimiento “Revisión por la Dirección” que hace parte del subproceso de planeación estratégica, orienta los ejercicios de rendición de cuentas de cada una de los subprocesos frente a su gestión enmarcados en el Plan Operativo Anual respectivo de cada subproceso, asimismo la medición de indicadores que contribuyen a la toma de decisiones.

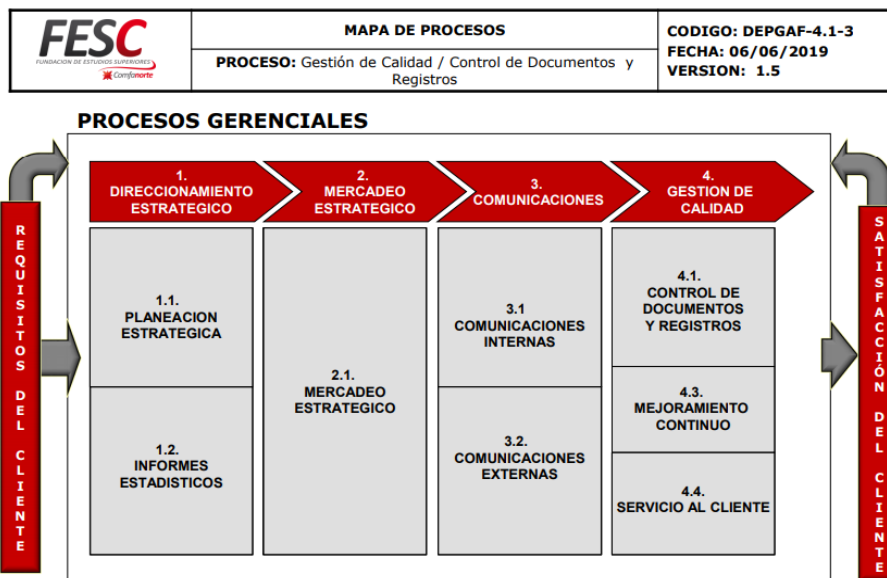
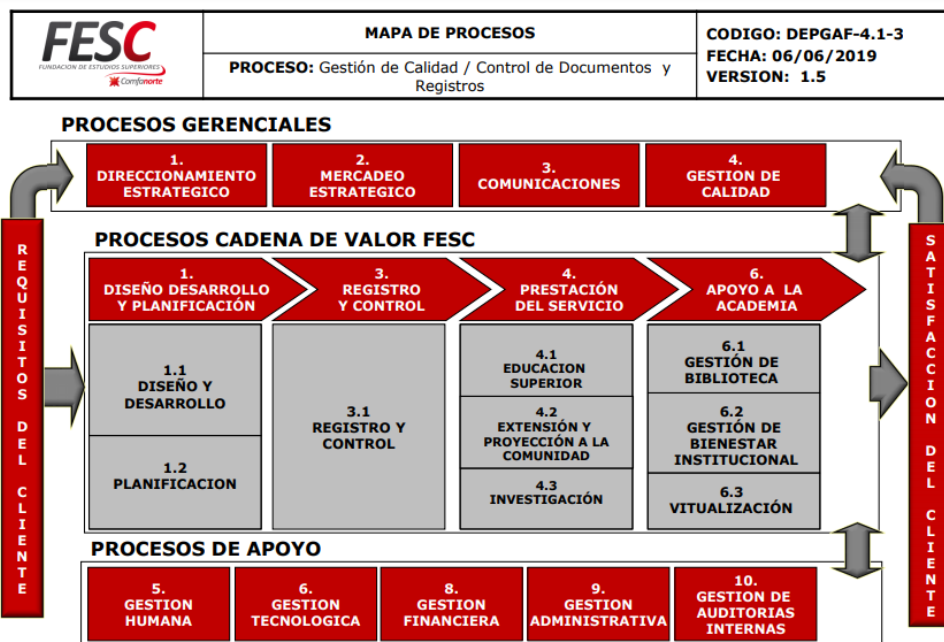
Desde el Subproceso de Informes estadísticos, se recopila información estadística de la Institución que facilita los procesos de toma de decisiones, asimismo la consolidación de información estadística de programas e institución.

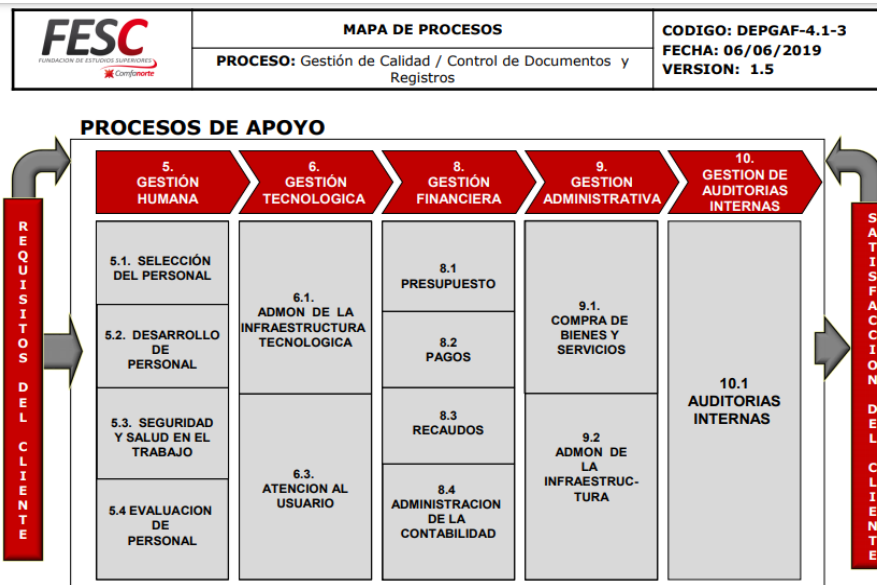
3.2 ARMONIZACIÓN DEL SIAC CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad en la FESC, juega un papel importante en todo el proceso de autoevaluación, su enfoque por procesos y de mejoramiento continuo facilita la operacionalización del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad. Sus mecanismos de revisión y evaluación permanentes facilitan el seguimiento de los indicadores definidos para cada subproceso / programa académico y planes operativos, facilitando la toma de decisiones oportuna; es decir, para la FESC., la autoevaluación constituye uno de los pilares básicos para la implantación de un proceso de mejoramiento continuo.

En ese sentido y para garantizar el proceso de autoevaluación conforme el SIAC FESC, el Sistema de Gestión Integral como mecanismo estratégico para el aseguramiento de la calidad y la mejora continua tiene definido el siguiente mapa de procesos:

Figura No. 1. Mapa de procesos de la FESC





Fuente: Oficina de calidad FESC

El 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. Un proceso está conformado por uno o más subprocesos, y cada uno ampliamente descritos en el formato de caracterización.

Nuestro sistema de Gestión de Calidad se ha definido e implementado acorde con nuestra naturaleza e identidad institucional, nuestra tipología y naturaleza jurídica. El mecanismo de socialización y divulgación, asimismo que se asegura el acceso a todo el Sistema es la Intranet a través de la página de calidad, al cual se puede acceder desde la página web oficial de la FESC // sección SOY FESC// SIG.

Figura No. 2. Página de calidad FESC

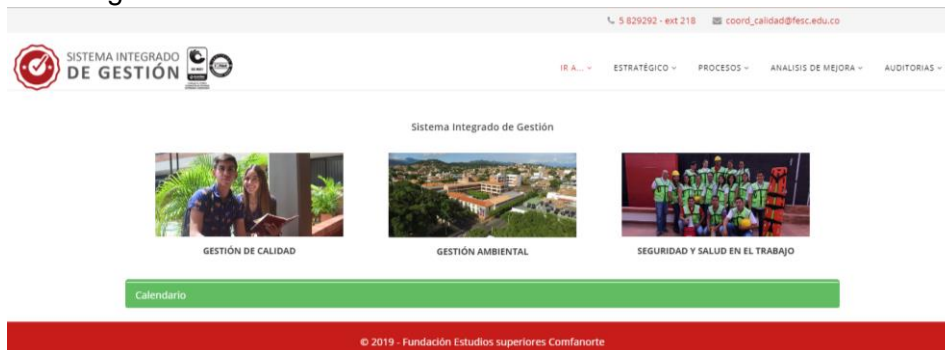


Figura No. 3. Formato de caracterización de procesos

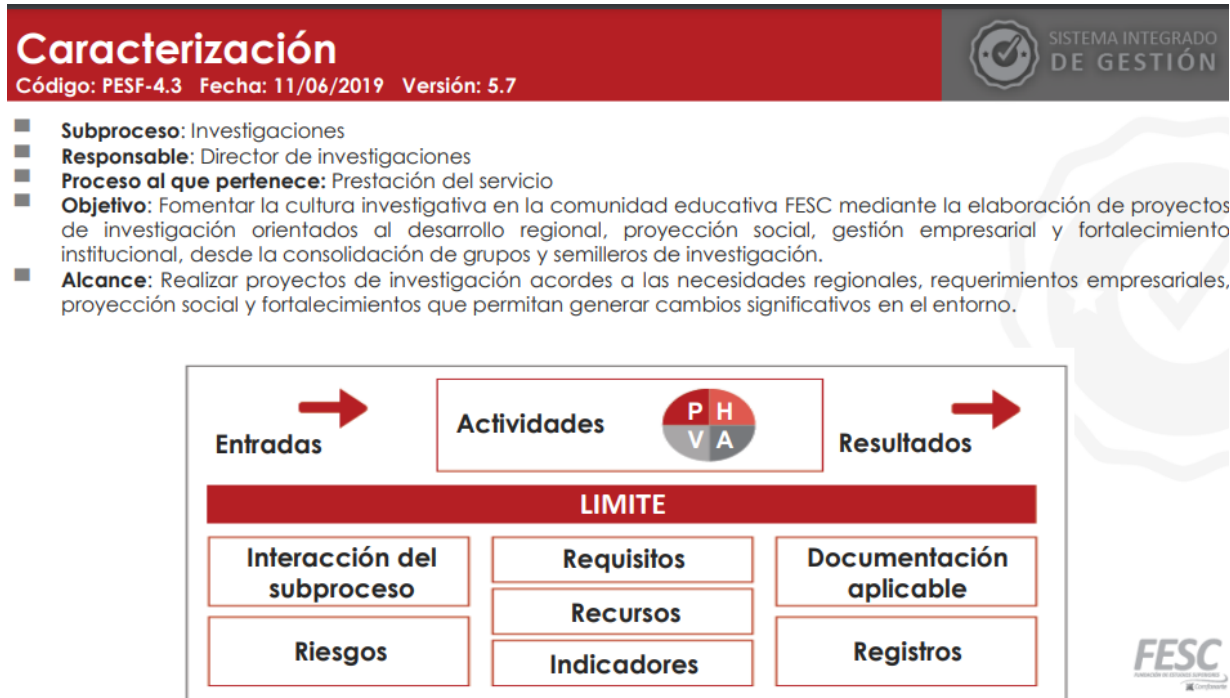



Tabla No. 1. Responsables de proceso y subproceso de SIG

	RELACIÓN LÍDERES DE PROCESO Y SUBPROCESOS FUNDACIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES COMFANORTE FESC		
PROCESO	SUBPROCESO	RESPONSABLE	CARGO
PROCESOS GERENCIALES			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Rectora	rectoria@fesc.edu.co
	INFORMES ESTADÍSTICOS	Coord. Registro y Control	admisiones@fesc.edu.co
MERCADEO ESTRATÉGICO	MERCADEO ESTRATÉGICO	Coord. Mercadeo	mercadeofesc@fesc.edu.co

 RELACIÓN LÍDERES DE PROCESO Y SUBPROCESOS FUNDACIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES COMFANORTE FESC			
PROCESO	SUBPROCESO	RESPONSABLE	CARGO
COMUNICACIONES	COMUNICACIONES INTERNAS	Coord. Comunicaciones	comunicaciones@fesc.edu.co
	COMUNICACIONES EXTERNAS		
GESTIÓN DE CALIDAD	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Coord. Gestión de Calidad	coord_calidad@fesc.edu.co
	MEJORAMIENTO CONTINUO		
	SERVICIO AL CLIENTE		
PROCESOS CADENA DE VALOR			
DISEÑO, DESARROLLO Y PLANIFICACIÓN	DISEÑO Y DESARROLLO	Director de aseguramiento de la calidad	dir.autoevaluacion@fesc.edu.co
	PLANIFICACIÓN	Coord. Registro y Control	admisiones@fesc.edu.co
REGISTRO Y CONTROL	REGISTRO Y CONTROL		
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	EDUCACIÓN SUPERIOR	Vicerrector Académico	vicerectoria@fesc.edu.co
	PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES PRESENCIALES	Director de Programa	negocios_inter@fesc.edu.co
	ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA	Director de Programa	turismo@fesc.edu.co
	PROGRAMA DE GESTIÓN Y DISEÑOS DE MODAS	Director de Programa	modas@fesc.edu.co
	PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DISTANCIA	Director de Programa	aduanera@fesc.edu.co
	PROGRAMA EN ADMÓN. FINANCIERA	Director de Programa	financiera@fesc.edu.co
	PROGRAMA DE DISEÑO GRÁFICO	Director de Programa	grafico@fesc.edu.co
	PROGRAMA DE LOGÍSTICA VIRTUAL	Director de Programa	tutor.seguimiento@fesc.edu.co
	INGENIERÍA DE SOFTWARE	Director de Programa	redes@fesc.edu.co
	PRACTICAS EMPRESARIALES	Coordinador de Práctica Empresarial	coord_practicas_emp@fesc.edu.co
	EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD.	Dir. Extensión y proyección a la comunidad	extension@fesc.edu.co
	PROGRAMA DE ARTICULACIÓN IES-IEM	Coord. Articulación IES-IEM	coord_tec_pro@fesc.edu.co

 RELACIÓN LÍDERES DE PROCESO Y SUBPROCESOS FUNDACIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES COMFANOORTE FESC			
PROCESO	SUBPROCESO	RESPONSABLE	CARGO
	INVESTIGACIONES	Director de Investigaciones	investigaciones@fesc.edu.co
APOYO A LA ACADEMIA	GESTIÓN DE BIBLIOTECA	Coordinador de Medios educativos	biblioteca@fesc.edu.co
	GESTIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Coord. Bienestar Institucional	bienestar@fesc.edu.co
	VIRTUALIZACIÓN	Coord. Unidad de Virtualización	tutor.seguimiento@fesc.edu.co
PROCESOS DE APOYO			
GESTIÓN HUMANA	SELECCIÓN DE PERSONAL	Coord. Gestión Humana	ghumana@fesc.edu.co
	DESARROLLO DE PERSONAL		
	EVALUACIÓN DE PERSONAL		
	SALUD OCUPACIONAL		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Coord. Gestión Tecnológica	sistemas@fesc.edu.co
	ATENCIÓN AL USUARIO		
GESTIÓN FINANCIERA	PAGOS	Director Contable y Financiera	contable@fesc.edu.co
	RECAUDO		
	ADMINISTRACIÓN DE LA CONTABILIDAD		
	PRESUPUESTO		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	Coord. de Infraestructura Física	infraestructura@fesc.edu.co
	ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA		
GESTIÓN DE AUDITORIAS	GESTIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Coord. Gestión de Calidad	coord_calidad@fesc.edu.co

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, y en coherencia con el modelo de autoevaluación con fines de registro calificado 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 No. 2. Integración de condiciones de calidad a los subprocesos del SGC.

PROCESO	SUBPROCESO	CONDICIÓN DE CALIDAD
<i>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</i>	<i>PLANEACION ESTRATÉGICA</i>	<i>CI- 2, Estructura Administrativa y Académica CI- 3, Cultura de la autoevaluación</i>
	<i>INFORMES ESTADÍSTICOS</i>	
<i>MERCADEO ESTRATÉGICO</i>	<i>MERCADEO ESTRATEGICO</i>	<i>CI- 1, Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes</i>
<i>COMUNICACIONES</i>	<i>COMUNICACIONES INTERNAS COMUNICACIONES EXTERNAS</i>	
<i>GESTIÓN CALIDAD</i>	<i>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</i>	<i>CI- 2, Estructura Administrativa y Académica CI- 3, Cultura de la autoevaluación</i>
	<i>MEJORAMIENTO CONTINUO</i>	
	<i>SERVICIO AL CLIENTE</i>	
<i>DISEÑO DESARROLLO Y PLANIFICACIÓN</i>	<i>DISEÑO Y DESARROLLO</i>	<i>CP- 1, Denominación CP- 2 Justificación CP- 3, Aspectos curriculares</i>
	<i>PLANIFICACIÓN</i>	<i>CP- 4, Organización de las actividades académicas y proceso formativo</i>
<i>REGISTRO Y CONTROL</i>	<i>REGISTRO Y CONTROL</i>	<i>CI- 1, Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes</i>
<i>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</i>	<i>EDUCACIÓN SUPERIOR</i>	<i>CP- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9</i>
	<i>EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD</i>	<i>CP- 6 Relación con el sector externo</i>
	<i>INVESTIGACIONES</i>	<i>CP- 5 Investigación</i>
<i>PROCESOS DE APOYO A LA ACADEMIA</i>	<i>GESTIÓN DEL BIENESTAR</i>	<i>CI- 4, Programa de Egresados CI- 5, Modelo de Bienestar</i>
	<i>GESTIÓN DE BIBLIOTECA</i>	<i>CP- 8, Medios educativos CI- 6, Recursos suficientes</i>
	<i>VIRTUALIZACIÓN</i>	<i>CP- 4. Organización de las actividades académicas CI- 6, Recursos suficientes</i>
<i>INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA</i>	<i>INCRIPCION Y MATRICULA</i>	<i>CI- 1, Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes</i>
<i>GESTIÓN HUMANA</i>	<i>SELECCIÓN DE PERSONAL</i>	<i>CP-7, Profesores CI- 1, Mecanismos de selección y evaluación docente CI- 6, Recursos suficientes</i>
	<i>DESARROLLO DE PERSONAL</i>	
	<i>EVALUACION DE PERSONAL</i>	
	<i>SALUD OCUPACIONAL</i>	
<i>GESTIÓN TECNOLÓGICA</i>	<i>ADMINISTRACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA</i>	<i>CP-9 Infraestructura física y tecnológica CI- 6, Recursos suficientes</i>
	<i>MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y SOFTWARE ESTANDAR</i>	
	<i>ATENCION AL USUARIO</i>	
	<i>COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS</i>	

PROCESO	SUBPROCESO	CONDICIÓN DE CALIDAD
<i>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</i>	<i>ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA</i>	<i>CP-9 Infraestructura física y tecnológica CI- 6, Recursos suficientes</i>
<i>GESTIÓN FINANCIERA</i>	<i>PAGOS - RECAUDO - ADMINISTRACION DE LA CONTABILIDAD - PRESUPUESTO</i>	<i>CI- 6, Recursos suficientes</i>
<i>GESTIÓN DE AUDITORIAS</i>	<i>GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</i>	<i>CI- 2, Estructura Administrativa y Académica</i>

Fuente: Oficina de aseguramiento de la Calidad FESC

Los líderes de cada condición de calidad son los siguientes:

CONDICIONES INSTITUCIONALES		
CONDICIÓN DE CALIDAD	LIDER DE CONDICIÓN DE CALIDAD	EQUIPO DE TRABAJO
CI- 1, Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes	Vicerrectoría Académica	Coordinador de Registro y Control Coordinador de Gestión Humana Coordinador de Comunicaciones Coordinación de Bienestar Psicología – Permanencia estudiantil
CI- 2, Estructura Administrativa y Académica	Rectoría	Secretaria General Vicerrectoría Académica Coordinador de Gestión de Calidad Directora de Investigaciones Coordinador de Bienestar Informes estadísticos
CI- 3, Cultura de la autoevaluación	Directora de Autoevaluación y Acreditación	Equipo de Autoevaluación y Acreditación Informes estadísticos Coordinador de Gestión de Calidad
CI- 4, Programa de Egresados	Coordinador de Bienestar Institucional	Directores de programa académico Directora de Extensión y proyección a la comunidad
CI- 5, Modelo de Bienestar	Coordinador de Bienestar Institucional	Psicología – Permanencia estudiantil Profesional promoción y prevención Coordinador de Gestión Humana
CI- 6, Recursos suficientes	Coordinador de Infraestructura	Coordinador de Gestión de Calidad Coordinador de Gestión Humana Coordinador de Gestión tecnología Coordinador de Infraestructura Coordinador Financiero

El subproceso de Diseño y Desarrollo Académico, es el subproceso que lidera no solo los procesos de diseño curricular, sino también los procesos de registro calificado de nuevo programa o renovación, orienta el desarrollo de los procesos de autoevaluación con fines de registro calificado y con fines de acreditación.

El subproceso de informes estadísticos se vincula con el firme compromiso de consolidación estadística de la información que soportan los procesos de registro calificado, autoevaluación y mejora del Sistema Interno de Aseguramiento de la calidad.

Los procesos del Sistema Integrado de gestión – SIG tienen un objeto claro y preciso orientado al cumplimiento de la misión institucional, la política de calidad y objetivos institucionales; en dónde la gestión por procesos facilita la comunicación e interacción entre ellos, los procesos gerenciales, misionales y de apoyo, asegurando la prestación de servicios de calidad acorde con nuestra promesa de valor.

La flexibilidad del Sistema Integrado de Gestión y su capacidad para adaptarse al contexto de la organización, lo convierte en el mejor aliado del SIAC FESC, permitiendo su adaptación a cambios normativos, oportunidades de mejoramiento, cambios en la tipología, misión e identidad institucional, entre otros.

Con una amplia trayectoria, el Sistema integrado de Gestión en la FESC se ha consolidado y generado los beneficios previstos, entre ellos se resalta:

- La estandarización de procesos, en el que se establecen procedimientos, guías, instrumentos e instructivos que facilitan la gestión conforme el ciclo PHVA o ciclo de Mejoramiento continuo. Información documental del SIG disponible para toda la comunidad académica en la página de calidad.
- La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la FESC, en donde las interacciones entre los procesos juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada y recursos para transformar estas en salidas.
- Articular los indicadores de Gestión con las metas previstas en el Plan Estratégico de Desarrollo institucional, en donde todas las labores son evaluadas y mejoradas continuamente.
- La comunicación permanente con la comunidad estudiantil a través de los diferentes canales establecidos por la institución.
- El desarrollo de las reuniones de revisión por la dirección en la que todos los líderes de proceso / condición de calidad, realizan la rendición de cuentas de la gestión realizada durante el trimestre, promoviendo procesos de reflexión y mejora permanente.

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:

- Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización
- 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
- Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización
- 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;
- 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
- Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios
- Revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad
- Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad
- Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad

3.3 CONCEPCIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad FESC - SIAC FESC es concebido como el conjunto de elementos organizacionales que a partir de su articulación, interdependencia, dinamización, constitución y validación propendan por fomentar la cultura de la calidad de forma sistemática considerando los aprendizajes organizacionales existentes desde buenas prácticas y lecciones aprendidas, así como la analítica organizacional de las condiciones que afectan o aportan al desarrollo de los objetivos institucionales y de las funciones sustantivas de la educación superior en procura del mejoramiento continuo y la transformación permanente.

3.4 OBJETIVO DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Garantizar los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo para el cumplimiento de las condiciones de calidad de programa e institución, de conformidad con el Sistema Interno de Aseguramiento.

3.5 PRINCIPIOS DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

En coherencia con los principios y valores institucionales, el Sistema Interno de Aseguramiento de la calidad en la FESC debe desarrollarse bajo los principios de:

- Coherencia
- Participativo
- Autonomía
- Autoevaluación
- Compromiso

- Diversidad
- Gestión por procesos
- Mejora continua
- Transparencia

3.6 OPERATIVIDAD DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Sistema Integrado de gestión como herramienta gerencial, contribuye en los procesos de evaluación permanentemente de programas y procesos de la institución, 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 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; por lo que se considera un aliado estratégico del Sistema Interno de Aseguramiento.

Con base en las Políticas institucionales definidas en el Proyecto Educativo Institucional de la FESC, su Sistema Integrado de Gestión y el nuevo marco normativo del Ministerio de Educación Nacional, la FESC revisó su actual política institucional para el desarrollo de sus procesos de autoevaluación, modelo de autoevaluación con fines de registro calificado y modelo de autoevaluación con fines de acreditación, y estableció en el presente documento el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, el cual acoge elementos importantes del Modelo de Autoevaluación con fines de registro calificado de la FESC, el respaldo y articulación con el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, la metodología y el enfoque del proceso de autoevaluación enmarcados en el PHVA (Ciclo de mejoramiento continuo), entre otros aspectos, para el desarrollo sistemático de procesos de autoevaluación en la FESC, de programa e institución, de conformidad con el Decreto 1330 de 2019 y las Resoluciones 15224 de 2020 y 21795 de 2020.

Las principales adaptaciones que se realizaron a la información extraída del modelo de autoevaluación referenciado, son las siguientes:

- a) Se acoge los nuevos lineamientos en materia de registro calificado previstos en el Decreto 1075 de 2015 recientemente actualizado por el Decreto 1330 de 2019, quedando derogado el 1295 de 2010.
- b) En la actividad de planeación de la autoevaluación, es el Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación quien orienta el proceso, pero el Consejo Académico quien aprueba la planeación del proceso de autoevaluación y autoriza su realización.
- c) En la actividad de sensibilización y capacitación, es la oficina de aseguramiento de la calidad quien lidera la ejecución de las actividades de sensibilización y capacitación, cuando es de programa se da la intervención del equipo de programas académicos.
- d) En la etapa de verificación, se complementa el proceso de autoevaluación derivado de los procesos de revisión por la dirección (periódico) con el desarrollo de mesas de

trabajo con los líderes de procesos / áreas en el que se analice el nivel de cumplimiento de cada condición.

- e) Cerrando finalmente con una Jornada de autoevaluación en el Comité Institucional e autoevaluación y Acreditación
- f) En la etapa de actuar, la actividad de elaboración del plan de mejoramiento y del informe de autoevaluación es desarrollado por los líderes de proceso, dirigido por la oficina de autoevaluación y acreditación, y es presentada al Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación. Asimismo, se incorpora una última actividad y es la relacionada con la Articulación del plan de mejoramiento con el Plan Operativo Anual.

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la FESC, descrito en el presente documento se fundamenta en el ciclo PHVA como parte de la Cultura de Calidad en la Institución y está integrado por las siguientes etapas:



Los programas que voluntariamente decidan avanzar en procesos de autoevaluación con fines de acreditación, deberán adoptar los lineamientos de acreditación vigentes y desarrollar el proceso de autoevaluación de conformidad con el SIAC FESC y el modelo de autoevaluación con fines de acreditación FESC vigente.

Cada una de las etapas tiene establecido unas acciones específicas que aseguran su desarrollo, las cuales se relacionan a continuación:

PRIMERA ETAPA “PLANEAR”:

1. **Alistamiento Institucional:** es una etapa en la cual la institución se prepara para iniciar el proceso de autoevaluación, iniciando con la revisión del marco normativo institucional para el proceso de autoevaluación y del Ministerio de Educación

Nacional. Seguidamente presentar ante la instancia pertinente la necesidad de iniciar el proceso de autoevaluación, la conformación de equipos de trabajo y el desarrollo de la estrategia de divulgación, sensibilización y capacitación.

- 2. Planeación de la Autoevaluación:** es una etapa en la que, la institución planea la autoevaluación, el cual inicia con la formulación de la ficha de identificación del proyecto de autoevaluación de condiciones institucionales, en el cual se establecen los responsables, recursos y un cronograma de actividades. Seguidamente se inicia con la consolidación de la bitácora documental, en donde se identifica el componente normativo Decreto 1330 de 2019 y la Resolución 15224 de 2020 para condiciones institucionales, y para procesos de autoevaluación de programa, la Resolución 21795 de 2020 y se identifica para cada evidencia o indicador el tipo de documento a recopilar, si es documental, estadístico o de percepción y el responsable de suministrarlo. Se valida la pertinencia de los instrumentos que recogen la percepción de la comunidad académica.

❖ **SEGUNDA ETAPA “HACER”:**

- 3. Gestión de la Autoevaluación:** en esta etapa se desarrollan diversas acciones, iniciando con las actividades de sensibilización, capacitación y divulgación del proceso a toda la comunidad académica preparándolos para este gran ciclo evaluativo conforme los nuevos lineamientos. Se continua con la fase de recopilación de información y medición de los indicadores del Sistema Interno de Aseguramiento de la calidad de conformidad con lo definido en la Bitácora Documental, se procede con la aplicación del instrumento de apreciación de la comunidad académica. Finalmente se desarrollan las jornadas de autoevaluación en el que se analiza en detalle el cumplimiento de cada una de las condiciones de calidad de manera participativa con los líderes de condición y su equipo, mediante mesas de trabajo, apoyados en la información recopilada previamente y los resultados de la apreciación de la comunidad académica, registrando en una lista de chequeo denominada Bitácora documental.

❖ **TERCERA ETAPA “VERIFICAR”:**

- 4. Verificación de la Autoevaluación:** En esta etapa, se lleva a cabo la Jornada de autoevaluación en el Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación, en el que cada líder de condición de calidad presenta el análisis realizado en la Bitácora documental, las evidencias identificadas y nivel de cumplimiento de cada aspecto de la condición, las fortalezas y las oportunidades de mejoramiento identificadas, las cuales será objeto de análisis del comité y finalmente dar el aval. Se consolida el informe de autoevaluación y el plan de mejoramiento estableciendo el periodo en el cual se espera ejecutar y el presupuesto que se requiere para la implementación.

❖ **Cuarta etapa “ACTUAR”:**

- 5. Acciones de mejora:** En esta etapa se sustenta el informe de autoevaluación y el plan de mejoramiento, especificando periodo de ejecución, los recursos requeridos para su implementación y su articulación con el Plan de desarrollo estratégico de la Institución, ante el Consejo Académico para su aprobación. Se realiza divulgación y socialización de los resultados del proceso de autoevaluación.

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad FESC en coherencia con las políticas institucionales, favorecerá el desarrollo de procesos de autoevaluación permanente, sistemático, participativo, periódico y objetivo, que respalde el que hacer institucional a luz de las políticas y marco normativo vigente, contribuyendo al logro de la misión y proyecto educativo Institucional.

Teniendo en cuenta el marco normativo del Decreto 1330 de 2019, la FESC solicitará y obtendrá por los próximos siete (7) años, las condiciones institucionales para seguir desarrollando su oferta educativa, tramitar nuevos registros calificados o su renovación. Durante este lapso de tiempo desarrollará mínimo dos (2) procesos de autoevaluación de condiciones institucionales como compromiso con el mejoramiento continuo y gestionará la renovación de condiciones institucionales ante el Ministerio de Educación Nacional, en la plataforma SACES dispuesta para tal fin, radicando su solicitud 1 año antes de su vencimiento.

A continuación, se relacionan aspectos importantes del SIAC FESC:

3.6.1 Sistematización, gestión y uso de la información

El SIAC FESC, asume las actuales herramientas institucionales desde el Sistema Integrado de Gestión, el Plan de Desarrollo Estratégico FESC y los Modelos de Autoevaluación con fines de renovación de registro calificado y de acreditación, lo que permite la integración del SIAC con la identidad y cultura organizacional.

La valoración del desempeño institucional de la FESC a través del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad se asume desde:

Dimensiones: corresponden a las diversas facetas que materializan los objetivos y procesos institucionales.

Componentes: partes que conforman la dimensión como un todo.

Indicadores y alcance descriptivo: datos cuantitativos y unidades de análisis cualitativas que evidencian el desempeño del componente.

Analítica: triangulación de la información correspondiente al desempeño de un componente a partir de análisis integrales que evidencien el cumplimiento de condiciones de calidad.

El Sistema de Información Estadístico – SIEF o el que haga sus veces, consolidara periódicamente la información institucional que soporta el Sistema Interno de Aseguramiento, su evolución en el tiempo que facilite su actualización por cada uno de los responsables. Sistema que, además, tendrá disponible toda la información que la Institución ha reportado a los Sistemas Información Nacional para su gestión, análisis y toma de decisiones.

A continuación, se realiza un paralelo entre las condiciones de calidad y las dimensiones de calidad propuestas:

Tabla No. 3. Dimensiones de calidad

CONDICIÓN DE CALIDAD DE PROGRAMA	DIMENSIONES DE CALIDAD DE LOS INDICADORES DEL SIAC
<i>CP-1 Denominación</i>	<i>Dimensión curricular</i>
<i>CP-2 Justificación</i>	
<i>CP-3 Aspectos Curriculares</i>	
<i>CP-4 Organización de las actividades académicas y procesos formativos</i>	
<i>CP-5 Investigación</i>	<i>Dimensión Investigación e innovación</i>
<i>CP-6 Relación con el sector externo</i>	<i>Dimensión Extensión y Proyección Social</i>
<i>CP-7 Personal docente</i>	<i>Dimensión Gestión Humana</i>
<i>CP-8 Medio Educativos</i>	<i>Dimensión Recursos Suficientes</i>
<i>CP-9 Infraestructura física y tecnológica</i>	<i>Dimensión Recursos Suficientes</i>
CONDICIÓN INSTITUCIONAL	ÁREA ESTRATÉGICA DE CALIDAD
<i>CI-1 Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes y docentes</i>	<i>Dimensión Estudiantes</i> <i>Dimensión Gestión Humana</i>
<i>CI-2 Estructura administrativa y académica</i>	<i>Dimensión Gobierno y Dirección</i>
<i>CI-3 Cultura de la Autoevaluación</i>	<i>Dimensión Gobierno y Dirección</i>
<i>CI-4 Programa de egresados</i>	<i>Dimensión Programa de Egresados</i>
<i>CI-5 Modelo de Bienestar</i>	<i>Dimensión Bienestar Institucional</i>
<i>CI-6 Recursos suficientes</i>	<i>Dimensión Recursos Suficientes</i>

3.6.2 Mecanismos para evidenciar la evolución del cumplimiento de las condiciones de calidad de los resultados académicos.

Los mecanismos para evidenciar la evolución del cumplimiento de las condiciones de calidad de los resultados académicos son los siguientes:

- Procesos de autoevaluación con fines de registro calificado y los espacios de reflexión que se derivan de este para la autoevaluación de condiciones de programas e institución (ANEXO 5 – Modelo de autoevaluación con fines de registro calificado)

- Procesos de Autoevaluación con fines de acreditación y los espacios de reflexión que se derivan de este para la autoevaluación de programas e institución (ANEXO 6 – Modelo de Autoevaluación con fines de registro calificado)

Mecanismos que se configuran y se desarrollan apoyados en espacios de participación, reflexión, análisis y mejora que permiten procesos continuos de autoevaluación y autorregulación permanentes acorde con las políticas institucionales. Estos son:

- Reunión de revisión por la dirección, en marco del Sistema Integrado de gestión, los líderes de proceso / condición de calidad se reúnen cada seis meses para reconocer el avance en el cumplimiento de las metas previstas en el Plan Operativo y la gestión del Proceso, indicadores que están alineados al Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.
- Auditorias internas
- Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación
- Comité de autoevaluación de programas

3.6.3 Mecanismos que recojan la apreciación de la comunidad académica y de los diferentes grupos de interés con el fin de contribuir al proceso.

La comunidad académica y demás grupos de interés son actores clave en el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad FESC, por lo que se han diseñado e implementado mecanismos para reconocer su apreciación periódicamente y de esta manera contribuya a los procesos de autoevaluación y mejora continua.

GRUPOS DE INTERES	MECANISMOS
<i>ESTUDIANTES</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de apreciación para la autoevaluación ● Evaluación del desempeño docente / Director ● Encuesta de satisfacción ● PQRSF
<i>DOCENTES</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de apreciación para la autoevaluación ● Autoevaluación docente (Evaluación desempeño) ● Encuesta de satisfacción ● PQRSF ● Comités curriculares
<i>DIRECTIVOS</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de apreciación para la autoevaluación ● Autoevaluación- Evaluación de desempeño ● Encuesta de satisfacción ● PQRSF ● Revisión por la dirección
<i>ADMINISTRATIVOS</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de apreciación para la autoevaluación

GRUPOS DE INTERES	MECANISMOS
	<ul style="list-style-type: none"> ● Autoevaluación- Evaluación de desempeño ● Encuesta de satisfacción ● PQRSF ● Revisión por la dirección
<i>EGRESADOS</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de apreciación para la autoevaluación ● Hoja de vida del graduado (Proceso de paz y salvo) ● Instrumento estudio de impacto del egresado ● Encuesta de satisfacción ● PQRSF
<i>EMPLEADORES</i> <i>(Sector productivo / gremios)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de apreciación para la autoevaluación ● Formato evaluación práctica empresarial / profesional ● Encuesta de satisfacción ● Grupos focales ● PQRSF
<i>ORGANISMOS DE CONTROL</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Informes de auditoria ● Certificación reporte de información

Los instrumentos de apreciación son aplicados a la comunidad académica de manera periódica conforme las fechas que se tengan previstas para los procesos de autoevaluación de programas e institución, con el apoyo de la plataforma Google Drive desde la oficina de Aseguramiento de la calidad. Los instrumentos de evaluación docente y director de programa, satisfacción al cliente se aplican directamente en la plataforma del SIPAES.

Las PQRSF y las encuestas de satisfacción son sistematizadas, analizadas con los responsables directos y socializadas desde el subproceso de servicio al cliente. El formato de evaluación de la práctica empresarial es aplicado y sistematizado por el subproceso de Extensión y Proyección a la Comunidad.

3.6.4 Retroalimentación de los resultados con el Plan de desarrollo Institucional y el presupuesto institucional

El plan de mejoramiento derivado del proceso de autoevaluación de programas e institución son el primer referente para actualizar el Plan Operativo Anual para la vigencia, asimismo en la elaboración del presupuesto institucional, asegurando se desarrolló en los tiempos previstos conforme las políticas institucionales.

Todas las acciones derivadas de planes de mejoramiento son gestionadas por los responsables, son registradas al interior del Sistema de Gestión de la Calidad y desde el subproceso de mejoramiento continuo son monitoreadas para asegurar su cumplimiento.

Como IES certificada bajo la ISO 9001, las oportunidades de mejora pueden generarse desde diversas fuentes, como las auditorías internas y externas, seguimiento a procesos,

revisión por la dirección, medición de Indicadores, Autogestión, medición de la satisfacción del usuario, PQRS, Administración del riesgo, factores externos y finalmente desde los procesos de autoevaluación de programas e institución.

3.6.5 Mecanismos que permitan procesos continuos de autoevaluación y autorregulación que se reflejen en informes periódicos fijados en consideración con la duración de los programas objeto de registro calificado

Entre los mecanismos que permiten procesos continuos de autoevaluación y autorregulación podemos encontrar el modelo de Autoevaluación con fines de Registro calificado y acreditación, además de los espacios de reflexión que se derivan de este para la autoevaluación de condiciones de programas e institución, el cual se debe implementar periódicamente y generar informes periódicos en consideración con la duración de los programas.

En la FESC, constantemente estamos en proceso de autoevaluación y reflexión gracias a la cultura de calidad generada por tantos años de implementación de Sistema de Gestión de la Calidad, por tanto, el proceso de auditorías internas y externas, la Revisión por la Dirección, la medición de la satisfacción al cliente, PQRSF, permitirán procesos continuos de autoevaluación y autorregulación que se reflejen en informes periódicos fijados en consideración con la duración de los programas objeto de registro calificado.