

Sistema de Aseguramiento de la Calidad y Modelo de Autoevaluación

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad Institucional, SIAC, contempla todas las actividades y elementos que permiten a la Fundación Universitaria Compensar garantizar el cumplimiento de los requerimientos específicos para la prestación de los servicios de formación académica de educación formal y los programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano. En consonancia con la visión, misión y estrategia institucional, este sistema está compuesto por el Modelo de Autoevaluación Institucional, el Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Medición y Monitoreo Institucional.

El SIAC tiene como objetivo promover las actividades de autorregulación, autoevaluación y mejora continua para fortalecer la calidad de nuestros servicios de formación, la cual es entendida desde la definición establecida por el Ministerio de Educación en el Decreto 1330 de 2019, concepto que se alinea a las múltiples definiciones que existen del mismo en el que la idea central es garantizar que los productos o servicios que se ofrecen a los clientes y/o usuarios respondan a sus necesidades y que, a su vez, estén alineados con las características y estrategias de la organización, para mantener su competitividad en un entorno cambiante y de mejora continua.

“Concepto de calidad: es el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, contruidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales. Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión”^[1]

Dado esto, se entiende por calidad como la capacidad de transformación y desarrollo permanente de las instituciones dada por la evaluación que se realiza a la características, propiedades o cualidades, las cuales son concebidas como referentes de las necesidades de los estudiantes, docentes, egresados, entre otros, durante las actividades que conlleva la prestación del servicio formativo.

En consonancia con esta definición, el Consejo Nacional de Acreditación, CNA, señala que “un programa tiene calidad en la medida en que haga efectivo su concepto, tanto en relación con sus características universales como con las que surgen de su propio proyecto educativo, del campo en el que opera y del tipo de institución al que pertenece”.

Es decir, que la calidad está dada por el resultado de la comparación entre la operación del programa, lo establecido en el entorno y el proyecto educativo de la Institución.

Los programas de formación para el trabajo y el desarrollo definen a la calidad como la capacidad para ejecutar procesos formativos que respondan a los requerimientos del sector productivo y que reúnen las condiciones para producir buenos resultados.

Estos deben generar todos los requisitos que las normas técnicas de calidad exijan para su cumplimiento.

De acuerdo con lo anterior, se considera que el ideal de calidad en la Fundación Universitaria Compensar es formar líderes con valores integrales, articulados con el sector productivo, mediante un modelo de educación pertinente que desarrolla competencias para afrontar los desafíos del futuro.

A través del Comité de Aseguramiento de la Calidad y tomando como referentes el Plan de Desarrollo Institucional, el Proyecto Educativo Institucional y diferentes fuentes académicas, la Institución define el concepto de calidad de la siguiente manera:

“Una cultura que promueve la participación, la pertinencia, el mejoramiento y la transparencia, articulando la formación académica, las necesidades del sector empresarial y el desarrollo personal. Este proceso se encuentra enmarcado en las necesidades y retos de las dinámicas propias del desarrollo socioeconómico del país.

Esto implica la prestación de un servicio que garantice la accesibilidad, la sostenibilidad, una infraestructura para facilitar la construcción y aplicación del conocimiento, docentes e instructores con trayectoria, certificaciones académicas y laborales, el uso de tecnologías educativas con una comunidad motivada y comprometida con la misión institucional, la excelencia en el servicio, el liderazgo, la participación y un proyecto educativo institucional centrado en el estudiante.

Por lo anterior, la Fundación Universitaria Compensar garantiza la calidad formando líderes con valores integrales, articulados con el sector productivo, mediante un modelo de educación pertinente que desarrolla competencias para afrontar los desafíos del futuro”.

La calidad se consolida a través de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad integrado por diferentes elementos como las actividades de autoevaluación, autorregulación y mejora continua de la Institución. Los elementos del SIAC tienen en común otras actividades como el ejercicio constante de evaluar, un concepto con múltiples definiciones y desarrollos, que consiste principalmente en hacer juicios sobre algún elemento, cosa, persona, etc., partiendo de una información o medición anterior. Este juicio se hace comparando la realidad del elemento evaluado con los preceptos, criterios o características que deben cumplir y que previamente fueron definidas.

Para la evaluación de un programa e institución de educación existe una amplia bibliografía sobre esta temática, la cual no se desarrollará en este documento; sin embargo, es preciso señalar que, de acuerdo con Posner (1998), citado por Ana Mora, cualquier tipo de evaluación en el sector educativo debe tener:

- **Función de diagnóstico:** la evaluación de un plan o programa de estudios debe caracterizar el planeamiento, ejecución y administración del proyecto educativo, además de constituirse en síntesis de sus principales aciertos y desaciertos. Este recurso orienta y guía a las autoridades académicas para derivar acciones tendientes al mejoramiento de la calidad de la educación.

- **Función instructiva:** el proceso de evaluación, en sí mismo, debe producir una síntesis de los indicadores de la puesta en práctica del currículum. Por lo tanto, las personas que participan en el proceso se forman, aprenden estrategias de evaluación e incorporan una nueva experiencia de aprendizaje laboral.
- **Función educativa:** a partir de los resultados de la evaluación, el personal docente conoce con precisión cómo es percibido su trabajo por sus iguales, el estudiantado y las autoridades académicas de la Institución; esto facilita la creación de una estrategia para erradicar las insuficiencias que le han señalado en su desempeño profesional. Por lo tanto, existe una importante relación entre los resultados de la evaluación del plan o programa de estudios, las motivaciones y actitudes del personal docente hacia el trabajo.
- **Función autoformativa:** esta función se cumple principalmente cuando la evaluación ofrece lineamientos para que la persona responsable de la docencia oriente su quehacer académico, sus características personales y para mejorar sus resultados. Poco a poco la persona se torna capaz de autoevaluar crítica y permanentemente su desempeño, no teme a sus errores, sino que aprende de ellos y es más consciente de su papel como responsable de diseñar y ejecutar el currículum. Además, el responsable también desarrolla habilidades en cuanto a lo que sabe, lo que no sabe y necesita conocer, teniendo en cuenta la necesidad de autoformación tanto en el plano profesional como en el desarrollo personal. El carácter formador de la evaluación, por sí solo, justifica su necesidad.

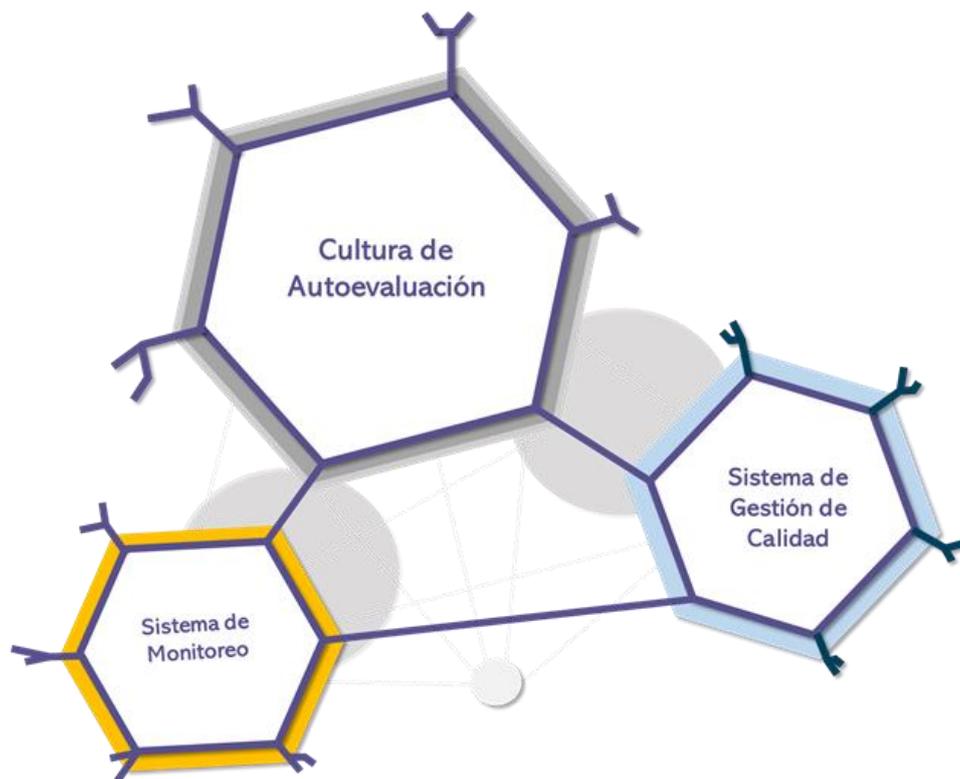
Dentro de los tipos de evaluación existentes que se han venido desarrollando, a partir de los múltiples enfoques pedagógicos y sociales, está la autoevaluación, un proceso introspectivo que consiste en hacer un juicio sobre el cumplimiento y el trabajo desarrollado. Este proceso se consolida para el SIAC a través del Modelo de Autoevaluación que como objetivo busca estructurar una Cultura de Autoevaluación, la cual es entendida como:

“Conjunto de mecanismos que las instituciones tienen para el seguimiento sistemático del cumplimiento de sus objetivos misionales, el análisis de las condiciones que afectan su desarrollo y las medidas para el mejoramiento continuo. Esta cultura busca garantizar que la oferta y el desarrollo de programas académicos se realice en condiciones de calidad y que las instituciones rindan cuentas ante la comunidad, la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que presta”.

El Modelo de Autoevaluación para los programas de educación formal en la Fundación Universitaria Compensar se desarrolla teniendo en cuenta las 15 condiciones de calidad definidas bajo el Decreto 1330 de 2019 y los factores de acreditación de programas establecidos en el Acuerdo 02 de 2020. Las condiciones de calidad se definen como las características institucionales y de programa que facilitan y promueven el desarrollo de las labores formativas, académicas, docentes, científicas culturales y de extensión de las instituciones y programas. Por otra parte, los factores se definen como los procesos, productos e impactos presentes en la realización de los objetivos de una institución, de sus aspectos y sus programas académicos.

En el caso de los Programas de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, el Modelo de Autoevaluación contempla las cuatro áreas de gestión de establecimientos educativos guía para el mejoramiento institucional del Ministerio de Educación, entendidas como los espacios en los cuales los establecimientos desarrollan sus actividades de forma abierta, autónoma y completa.

Componentes del SIAC



El Sistema de Aseguramiento de la Calidad, en la Fundación Universitaria Compensar, se entiende como una red integrada por tres elementos fundamentales: la Autoevaluación, el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Monitoreo. Cada uno se encarga de actividades fundamentales para garantizar la prestación de un servicio educativo de calidad, actividades que se revisan, autocontrolan y autorregulan en un aprendizaje permanente que permea, no solo al SIAC sino a toda la Institución y grupos de interés.

A continuación, se describen cada uno los elementos del SIAC desde su creación hasta su estado actual mostrando así la vitalidad del sistema, su evolución y transformación permanente:

- **Autoevaluación**

En septiembre de 2019, la Fundación Universitaria Compensar inició formalmente sus procesos de autoevaluación con la creación de la Política de Autoevaluación Institucional, la cual estuvo enmarcada dentro del Plan de Desarrollo 2008 – 2012 y el Proyecto Educativo Institucional. En este mismo año, se diseñó y aplicó una encuesta

que midió la percepción de estudiantes y docentes sobre la calidad de los programas basados en los criterios establecidos por el CNA de 2006.

En 2010, se definió que la metodología principal para el desarrollo del proceso de autoevaluación se basaría en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar). Por ello, se desarrollaron capacitaciones, talleres con la comunidad académica, se establecieron criterios de evaluación y se generaron y aprobaron nuevos instrumentos de autoevaluación.

En 2012, la Fundación Universitaria Compensar recibió la asesoría y capacitación del Doctor Antonio Roveda Hoyos, con el objetivo de fortalecer los procesos que venía desarrollando la Institución en el camino hacia la acreditación de alta calidad. El ejercicio realizado permitió revisar la ponderación de los factores y posteriormente la aplicación de una encuesta de percepción.

En abril del 2013, la Fundación Universitaria Compensar se presentó a la convocatoria abierta por el Ministerio de Educación Nacional con el fin de conformar un banco de elegibles para el fomento a la acreditación institucional, de la cual salió beneficiada con la firma del convenio denominado, “Aunar esfuerzos entre EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL y la FUNDACION UNIVERSITARIA COMPENSAR. Su objetivo consistió en desarrollar actividades de fomento al mejoramiento de la calidad en la Educación Superior, tendientes a promover la acreditación institucional de Alta Calidad” – Convenio 659 de julio 29 de 2013”.

En dicho convenio, la Universidad de la Sabana prestó acompañamiento y asesoría a la Institución dando como resultado el diseño de un sistema de acreditación institucional, un modelo de autoevaluación y una ruta de implementación siguiendo los lineamientos para programas del CNA de 2013. El convenio se desarrolló en tres fases:

- a.** Diagnóstico y formulación del plan de acción para la Institución de acuerdo con sus características y con los factores contemplados por los lineamientos para la acreditación institucional del Consejo Nacional de Acreditación, CNA.
- b.** Sistema de acreditación y modelo de autoevaluación institucional.
- c.** Estrategias, socialización y plan de acción.

En el desarrollo y ejecución del convenio se dieron dos grandes resultados así:

- La adopción de los lineamientos para la acreditación de programas CNA de 2013. Dichos lineamientos fueron la base para la realización de capacitaciones y ejercicios colegiados donde se contó con la participación de la comunidad académica y se ponderaron los factores a nivel institucional y de programa.
- Se generaron parámetros para el desarrollo de un software que permitiera realizar encuestas. Dicho aplicativo fue denominado “INTEGRA” y su desarrollo finalizó en el primer semestre del año 2014.

En 2014, se aplicó la encuesta de percepción basada en el nuevo modelo por medio del software INTEGRA, arrojando resultados en categorías como “Factor a Nivel de Sede” y “Facultad y Programa Académico”, permitiendo observar la percepción de

estudiantes, docentes y directivos académicos en cada uno de los niveles mencionados anteriormente. Como resultado de esto, se formularon planes de mejoramiento por programa, los cuales se ejecutaron en el año 2015.

Entre 2016 y 2018, se realizó una valoración sobre el modelo de autoevaluación y se realizaron ajustes especialmente a los instrumentos que permiten diferenciar la modalidad, actores que evalúan, programas y sedes.

Finalmente, entre 2019 y 2020 el modelo fue ajustado nuevamente, incluyendo las condiciones de calidad del Decreto 1330 y los factores de calidad del CNA, diferenciando su implementación de acuerdo con las necesidades de los programas evaluados. Este modelo permitió definir nuevos instrumentos que no solo contemplan la percepción, sino que incluyeron los resultados estadísticos de la gestión de los programas e Institución y la revisión documental de los procesos, políticas y demás documentos que dan línea a las actividades desarrolladas.

En 2021, fue necesario ajustar nuevamente el modelo de acuerdo con los nuevos lineamientos de acreditación de programas del Acuerdo 02 de 2020 y las normativas reglamentarias del Registro Calificado. Resolución 15224 y 21795 de 2020, el cual se presentará en este documento.

Sistema de Gestión de Calidad

Desde el año 2014, la Institución implementó un Sistema de Gestión bajo los criterios de la norma ISO 9001. Este proceso ha permitido desarrollar actividades de medición, seguimiento y control de todos los procesos para garantizar una adecuada prestación del servicio educativo.

El trabajo realizado a través de este sistema ha permitido no solo obtener la primera certificación en 2015, sino que se ha mantenido hasta la fecha, ampliando su alcance y haciendo transición a ISO 9001:2018.

Actualmente, el Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por 22 procesos, organizados así:

- **Procesos Estratégicos:** Direccionamiento Institucional y Planeación y Aseguramiento.
- **Procesos Misionales:** Mercadeo y Comunicaciones, Académico, Educación Virtual, Escuela de Formación Empresarial, Educación Continuada, PoSible, Experiencia Empresarial, Innovación Educativa e Investigación.
- **Procesos de Apoyo:** Talento Humano, Contable y Financiero, Admisiones y Registro, Compras, Infraestructura, Asuntos Jurídicos, Servicios Administrativos, Gestión de las Tecnologías, Bienestar Universitario y CRAI.
- **Proceso de Control:** Gestión de Ética y Cumplimiento.

Sistema de Monitoreo y Medición Institucional

Este es el elemento más reciente del SIAC, su implementación inició en 2020 con la identificación de los indicadores de carácter estratégico y el análisis para la toma de

decisiones y mejora continua desde diferentes instancias. Estos indicadores incluyen, por ejemplo, la tasa de crecimiento de matrículas, deserción, grupos de investigación, tasa de empleabilidad, entre otros y permiten no solo establecer una memoria institucional, sino también acciones de gestión de las áreas a través de la definición de metas a alcanzar en los próximos dos años.

El resultado tangible de este sistema es un tablero de información en Power BI, que permite el análisis de los datos y la toma de decisiones; este sistema se alinea con los otros dos elementos del SIAC, ya que parte de los indicadores del Sistema de Gestión y los datos obtenidos por los indicadores hacen parte del análisis de resultados durante el proceso de autoevaluación.

Para 2021, este sistema evolucionó e incluyó nuevos indicadores de carácter estratégico, lo que hizo necesaria la consolidación formal de un sistema de monitoreo, la definición de procesos y procedimientos y la integración y validación de los indicadores, estableciendo niveles de uso y una cartografía de análisis.

Para 2022, se espera consolidar dicha información.

Política del Sistema de Aseguramiento de la Calidad

Con el objetivo de asegurar la calidad en la prestación de sus diferentes servicios de formación, la Fundación Universitaria Compensar se compromete a desarrollar las diferentes actividades académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión de acuerdo con las premisas institucionales. Para ello, evaluará, analizará y ajustará los procesos que permitan garantizar la accesibilidad, la sostenibilidad, una infraestructura que facilite la construcción y aplicación del conocimiento, docentes e instructores con trayectoria, certificaciones académicas y laborales, el liderazgo y la participación permanente, el uso de tecnologías educativas, una comunidad motivada y comprometida con la misión institucional, la excelencia en el servicio y un proyecto educativo institucional centrado en el estudiante.

^[1] Artículo 2.5.3.2.1.1 Decreto 1330 de 2019