

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO HERRAMIENTA PARA LA
ACREDITACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIVERSIDAD LIBRE
SECCIONAL SOCORRO

LENIN ALLENDE CORTÉS PORRAS
SANDRA LILIANA SUAREZ HERNANDEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
DIVISION DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
BUCARAMANGA

2014

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO HERRAMIENTA PARA LA
ACREDITACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIVERSIDAD LIBRE
SECCIONAL SOCORRO

LENIN ALLENDE CORTÉS PORRAS
SANDRA LILIANA SUAREZ HERNANDEZ

Trabajo de grado para optar al título de Magister en Calidad y Gestión Integral

Director
Alexander Prato Jiménez
Magister en Administración

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
DIVISION DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
BUCARAMANGA
2014

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	9
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	11
1.1 ANTECEDENTES	11
1.1.1 Antecedentes en el Contexto Mundial	11
1.1.2 Antecedentes en el Contexto Latinoamericano	12
1.1.3 Antecedentes en el Contexto Colombiano	13
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
2. JUSTIFICACIÓN	17
3. OBJETIVOS	18
3.1 OBJETIVO GENERAL	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4. MARCO REFERENCIAL	19
4.1 MARCO TEÓRICO	19
4.1.1 La Calidad en la Acreditación Institucional	19
4.1.2 Sistema de Gestión de Calidad	20
4.1.3 Norma ISO 9001	21
4.1.4 Metodología PHVA	21
4.2 MARCO CONCEPTUAL	22
4.3 MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL	22
4.4 MARCO NORMATIVO	24
5. DISEÑO METODOLÓGICO	25
5.1 CONCEPTUALIZACIÓN O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA (PLANEAR)	25
5.2 DETERMINACIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO (HACER)	25
5.3 TRABAJO DE CAMPO (HACER-VERIFICAR)	26
5.4 ANÁLISIS (ACTUAR)	26
5.5 ESTRUCTURA	26
5.6 CRONOGRAMA	29
5.6 PRESUPUESTO	29
6. RESULTADOS	30
6.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIVERSIDAD LIBRE DEL SOCORRO CON RESPECTO A LOS LINEAMIENTOS PARA LA ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS	30
6.1.1 Diagnóstico de las fases del proceso de Acreditación	30
6.1.2 Diagnóstico por factores	35
6.1.2.1 Misión y proyecto institucional	36
6.1.2.2 Estudiantes y profesores	37
6.1.2.3 Procesos académicos	40

6.1.2.4. Investigación	42
6.1.2.5 Pertinencia e impacto social	43
6.1.2.6 Autoevaluación y autorregulación	44
6.1.2.7 Bienestar institucional	46
6.1.2.8 Organización, gestión y administración	49
6.1.2.9 Recursos de apoyo académico y planta física	51
6.1.2.10 Recursos financieros	54
6.2 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FACILITA EN FORMA EFICAZ LA ACREDITACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL SOCORRO CON BASE EN LA GESTIÓN POR PROCESOS	55
6.3 PLAN DE ACCIÓN PARA LA VALIDACIÓN DE LA HERRAMIENTA EN LA UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA SECCIONAL SOCORRO	57
7. CONCLUSIONES	60
8. RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Ponderación del factor Misión y PEI frente a la seccional Bogotá	36
Tabla 2. Ponderación del factor estudiantes frente a la seccional Bogotá	37
Tabla 3. Ponderación del factor profesores frente a la seccional Bogotá	39
Tabla 4. Ponderación de los procesos académicos frente a la seccional Bogotá	40
Tabla 5. Ponderación de la investigación frente a la Seccional Bogotá	42
Tabla 6. Ponderación de la pertinencia e impacto social frente a la Seccional Bogotá	43
Tabla 7. Ponderación de la autoevaluación y autorregulación frente a la Seccional Bogotá	44
Tabla 8. Ponderación de bienestar institucional frente a la Seccional Bogotá	46
Tabla 9. Ponderación de la investigación frente a la Seccional Bogotá	49
Tabla 10. Ponderación de los recursos de apoyo académico y planta física frente a la Seccional Bogotá	51

LISTA DE GRAFICOS

	pág.
Gráfico 1. Estructura de la propuesta	57
Gráfico 2. Redacción de la propuesta	58
Gráfico 3. Pertinencia de la propuesta	58
Gráfico 4. Aplicabilidad de la propuesta	58
Gráfico 5. Viabilidad de la propuesta	59

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Matriz de correlaciona procesos Universidad Libre y los factores de acreditación del CNA	67
Anexo B. Matriz acreditación vs procesos Universidad Libre propuesta	68
Anexo C. Matriz acreditación vs requisitos norma	69
Anexo D. Evidencia del diagnóstico de la situación actual de la Universidad libre del Socorro con respecto a los lineamientos para la acreditación de programas del Consejo Nacional de Acreditación	70
Anexo E. Validación del proyecto en el taller de Acreditación Nacional Girardot mayo 30-31 junio 1-2 de 2014	71
Anexo F. Instrumento de validación	72
Anexo G. Plan de acción	73

INTRODUCCIÓN

Los procesos de formación en educación superior han representado en la sociedad una posibilidad de la vida en el colectivo. Solo a través de estos, la sociedad logra mantenerse unida a principios, como, obtener identidad, reconocimiento, y una oportunidad de relacionarse y aportar al desarrollo de un país.

La educación ha permitido que las generaciones se hayan apropiado de conocimientos y técnicas que requiere la sociedad para enfrentar los problemas que se han presentado a lo largo de la historia y que se continuarán presentando. La sociedad depende de la educación y a través de ella, se hace posible la construcción permanente de conocimiento, posibilidades de desarrollo y el enriquecimiento de capacidades que permiten liderar procesos de calidad.

Las instituciones de educación superior tienen una misión fundamental en la formación de profesionales competentes, capaces de responder a las necesidades del país con herramientas que les permita proponer formas de análisis y generar impacto a nivel local, nacional e internacional. Formar profesionales capaces de pensar y plantear opciones para el desarrollo, no es tarea fácil. En este contexto, la acreditación ha pasado a convertirse en una herramienta que le permite a estas Instituciones garantizar a la sociedad calidad y credibilidad en sus procesos de formación de profesionales competentes y capaces de generar cambios representativos en la sociedad.

La educación a nivel superior debe prestarse con la mayor calidad posible y debe cumplir una función social porque en las manos de los profesionales está el futuro del país.

En los lineamientos para la acreditación de programas se define la calidad como un conjunto de características que diferencian una institución de otra, estas características se definen para obtener un óptimo proceso de formación, esto se logra a través de la calidad en la prestación de sus servicios.

La Universidad Libre Seccional Socorro, se encuentra en alistamiento para presentar ante el Consejo Nacional de Acreditación el cumplimiento de las características y sus factores. Surge la necesidad de crear una herramienta que le permita obtener certificación apoyándose en el proceso de gestión de calidad con el que cuenta la Institución.

Se propone un modelo que integre el sistema de gestión de calidad de la Universidad Libre Seccional Socorro y el modelo de acreditación de los programas de pregrado, perfeccionando y asegurando un proceso centrado en los procesos administrativos y los procesos académicos.

En ambos modelos, la calidad aparece como una síntesis de aspectos que recogen los elementos considerados, cada uno desde sus aspectos y objetivos, recordando que la acreditación institucional se refiere a óptimos de calidad relacionados con la misión, visión, objetivos de la organización y las funciones académicas como un todo y el sistema de gestión de la calidad permite la mejora continua de los procesos de la organización, mejorando la capacidad de operación para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

La Acreditación de los programas y la Certificación ISO 9001:2008, se integran, si consideramos por ejemplo, que para la Acreditación es fundamental configurar y mantener un sistema que facilite administrar, ejecutar, medir resultados y mejorar a través de planes de mantenimiento y mejoramiento, y todo eso es posible con la norma internacional ISO 9001, a través de su ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Ajustar).

De acuerdo con lo anterior, se busca la modernización y gestión organizacional a través del proyecto: “sistema de gestión de la calidad como herramienta para la acreditación de los programas de la Universidad Libre Seccional Socorro”, logrando integrar ambos procesos de calidad.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

El sistema de gestión de Calidad, ha tenido una evolución constante a través de los tiempos, el cual en sus inicios, tuvo un enfoque orientado solo para empresas de productos, pero a medida que ha transcurrido el tiempo y los clientes exponen más necesidades en el mercado, el sistema de gestión de calidad se ha fortalecido y aplica para cualquier tipo de empresa ya sea de productos o servicios, privada o pública, pequeña, mediana o grande o de instituciones tales como gubernamentales, no gubernamentales y de educación superior.

El Sistema de gestión de Calidad, ha permitido a las organizaciones trabajar bajo el enfoque de los sistemas de gestión, partiendo de lo expuesto por Deming, el cual considera que la gestión de calidad es un sistema de medios para generar económicamente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente, enmarcado en el ciclo de mejoramiento continuo o "PHVA".

1.1.1 Antecedentes en el Contexto Mundial. A nivel mundial existen diferentes estudios y modelos en donde se resalta la importancia del sistema de gestión de calidad en las organizaciones, por ejemplo:

- El modelo Malcolm Baldrige¹, se basa en un sistema de liderazgo, planificación estratégica y enfoque hacia el cliente y mercado. Este modelo consta de siete criterios: liderazgo, planificación estratégica, enfoque al cliente y al mercado, información y análisis, orientación a los recursos humanos, gestión de procesos y resultados empresariales.
- *The International Organization for Standardization*², creó en 1987 la serie de normas ISO 9000. A partir de ese momento se empiezan a adoptar estas normas como estándar mundial referente a la gestión de la calidad. Actualmente se trabaja con la norma ISO 2001 del año 2008
- El modelo EFQM³ se basa en la premisa de que los resultados excelentes con respecto al rendimiento, clientes, personal y sociedad se logran a través del liderazgo, el personal, la política y estrategia, las alianzas y los recursos y los procesos. Este modelo ofrece un marco genérico de criterios (nueve) que pueden aplicarse ampliamente a cualquier organización. Los criterios se

¹Modelos de Calidad. [en línea].<<http://www.fundameca.org.mx/Modelos%20de%20calidad/modelos.php>>

²UNIVERSIDAD NACIONAL DE LUJAN. Norma ISO. [en línea].<<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>>

³ FERRANDO, Miguel y GRANERO, Javier. Calidad Total: Modelo EFQM. Madrid. Fundacion Confemetal. 2005.

agrupan en dos clases: agentes facilitadores y resultados. Los criterios de agentes facilitadores reflejan cómo la organización actúa y lo constituyen cinco criterios: liderazgo, personas, política y estrategia, alianzas y recursos y procesos.

- El modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión⁴, posee una estructura muy similar al modelo EFQM. Se compone de nueve criterios divididos en cinco procesos facilitadores y cuatro criterios de resultados. Los criterios de los procesos facilitadores son: liderazgo y estilo de dirección, política y estrategia, desarrollo de las personas, recursos y asociados y clientes. Los criterios de los resultados son: resultados de clientes, resultados del desarrollo de las personas, resultados de la sociedad y resultados globales.

Revisado el contexto mundial y basado en las referencias anteriores, se puede afirmar, que se encuentra centrado en los modelos de excelencia de la calidad de los países, con similitudes respecto a la norma de gestión de la calidad ISO 9001, en cuanto a enfoque por procesos facilitadores, criterios de resultados en busca de la satisfacción del cliente.

1.1.2 Antecedentes en el Contexto Latinoamericano. En Latinoamérica se presentan a su vez las siguientes contribuciones principales:

Stubrin⁵, en su publicación el mecanismo experimental de acreditación del Mercosur, enuncia la importancia de la evaluación y acreditación de la educación superior como herramienta de cooperación internacional para el desarrollo y la integración internacional en bloques regionales. En él describe cómo se desarrolló este mecanismo y sus logros. Después, proporciona reflexiones institucionales y de opinión sobre detalles significativos de su proceso de construcción en el contexto internacional.

La libre movilidad de profesionales como motivación inicial; la creación de Agencias Nacionales de Acreditación como tarea coincidente; la compatibilidad de los diferentes objetivos nacionales respecto de la actividad regional; la construcción de un concepto regional de calidad en varias disciplinas académicas y profesionales; el modo de organizar la participación de las instituciones en el

⁴Guía de Apoyo en la Gestión Pública Local. Disponible en Internet: <<http://www.uimunicipalistas.org/redes/redrecursoshumanos/data/1299533289.pdf>>. [citado en 2006].

⁵Stubrin, A. Importancia de la noción de calidad en educación superior y de su evaluación para la cooperación e integración regional, UNESCO-IESALC. Disponible en Internet: <http://mt.educarchile.cl/mt/jjbrunner/archives/CAPITULO_08_Pires.pdf>. [citado en 2008].

proceso de acreditación; el método de trabajo de los comités de pares, y la coordinación entre las acreditaciones nacionales y las regionales de las mismas carreras.

Sebastián⁶, plantea en su ponencia la dimensión internacional en los procesos de evaluación y acreditación de la educación superior, las relaciones entre internacionalización y educación superior y en segundo lugar analiza la dimensión internacional en el ámbito de la evaluación y acreditación, con el objetivo de facilitar la identificación de los factores críticos que están siendo considerados en el debate en el que se encuentran los diferentes actores de la educación superior.

Revelo⁷, en su estudio sobre sistemas y organismos de evaluación y acreditación de la educación superior en Iberoamérica, cuyo propósito fue disponer de la información básica de cada uno de estos sistemas y organismos, y dar una visión comparada del conjunto de Sistemas para compartirla con organismos similares y con quienes se interesan en estos temas, en la perspectiva de ampliar el conocimiento y facilitar iniciativas como la cooperación en red.

El estudio se refiere a los sistemas y organismos de evaluación y acreditación de la educación superior que están en funcionamiento o que próximamente se colocará en marcha en una decena de países. Contiene igualmente, el análisis de la información suministrada directamente por los organismos de acreditación.

La revisión realizada al contexto latinoamericano se enfoca en los procesos de autoevaluación, acreditación y altos estándares en la educación superior, los cuales también se basan en la gestión por procesos, la satisfacción de los grupos de interés que conforman la comunidad universitaria e indicadores de calidad para el cumplimiento de sus principales factores y características.

1.1.3 Antecedentes en Colombia. En Colombia dentro de las investigaciones relacionadas con la gestión de la calidad encontramos entre otras:

Roa⁸, modelo de aseguramiento de la calidad en la educación superior en Colombia: estándares básicos y acreditación de excelencia, el cual expone que al fomentar una cultura de la autoevaluación y de la autorregulación que,

⁶J. Sebastián. La dimensión internacional en los procesos de evaluación y acreditación de la educación superior". "Educación Superior, calidad y acreditación". Consejo Nacional de Acreditación de Colombia. Bogotá. 2003.

⁷REVELO, J. "Sistemas y Organismos de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en Iberoamérica. Reto de Garantía y Fomento de la Calidad". Primer Seminario Internacional: Educación Superior, Calidad y Acreditación. Julio. 2002

⁸ROA, Varelo. Acreditación y Evaluación de la Calidad en la educación superior colombiana. IEASALC-UNESCO, Mayo.2003.

complementada con evaluaciones de carácter académico, pueda orientarse a la construcción de un modelo de aseguramiento de la calidad en Colombia.

Isaza⁹, en su escrito, razones para apostarle a la calidad en la educación superior, expone la importancia de los siguientes aspectos en la educación superior en Colombia: La investigación científica, tecnológica, humanística y artística en sintonía con el saber universal y con alta visibilidad en publicaciones certificadas; la internacionalización, con todo lo que ello implica como movilidad de docentes y estudiantes, reconocimientos académicos transnacionales, redes, alianzas multinacionales y publicaciones conjuntas, entre otros aspectos; la redefinición de la oferta educativa, en atención a demandas formativas de conocimiento avanzado, fuertemente diversificado y especializado en un entorno altamente competitivo; la formación integral de las personas, hacia el desarrollo de la capacidad de abordar con responsabilidad ética, social y ambiental los retos de desarrollo endógeno y participar en la construcción de una sociedad más incluyente; la incorporación de docentes con altos niveles de cualificación que logren jalonar los procesos académicos antedichos; la generación de sistemas de gestión transparentes, eficaces y eficientes que garanticen los derechos y los deberes de las personas y la existencia de sistemas rigurosos de seguimiento a egresados que hagan posible enriquecer los procesos académicos de institucionales.

Malagon¹⁰, el proceso creativo de la planificación educativa. Perspectivas para el Mejoramiento de la Calidad, en donde expone la importancia de la creatividad desde la planeación en las instituciones educativas y su aporte al mejoramiento de la educación en Colombia.

Martin¹¹, lineamientos para la convergencia entre la acreditación de los programas del CNA y el sistema de gestión ISO 9001 en las I.E.S. Tesis de grado donde se definen los lineamientos generales para la convergencia entre los dos sistemas.

En Colombia, los autores anteriores enfatizan la necesidad de realizar procesos de autoevaluación, registro calificado y acreditación de los programas de educación superior, para fortalecer los procesos de mejora continua. Lo anterior

⁹Razones para apostarle a la calidad en la educación superior. Disponible en Internet: <http://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_Razones_Calidad.pdf>.

¹⁰ MALAGON, Félix. El proceso creativo de la planificación educativa-perspectivas para el mejoramiento de la calidad. 1997.[en línea].

¹¹ PADRON, Alfonso y REYES, Cesar. Lineamientos para la convergencia entre la acreditación de programas del CNA y el sistema de gestión ISO 9001 en las I.E.S. Trabajo de grado Maestría en Calidad y Gestión Integral. Bogotá D.C.: Universidad Santo Tomas-ICONTEC. Facultad de Ingeniería Mecánica. 2012.

está contemplado en los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación que establece el modelo para contribuir con el fomento de la alta calidad en las Instituciones de Educación Superior y garantizar a la sociedad que las instituciones y programas que se acreditan cumplen los más altos niveles de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Sistema de Gestión de Calidad es un factor de éxito en la competitividad del sector educativo, ya que aumenta la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y la satisfacción del cliente, permitiendo el desarrollo organizacional sustentado en el mejoramiento continuo.

No obstante, en la Universidad Libre de Colombia Seccional Socorro los lineamientos del CNA no son todavía un proceso asegurado en esta Institución. Hasta hasta el momento se han realizado los procesos de autoevaluación encaminados a obtener el Registro Calificado de todos sus programas académicos y el proceso de recertificación en los últimos años; esto permite que la Universidad Libre Seccional Socorro inicie el proceso de obtención de alta acreditación en algunos de sus programas como es el caso de Ingeniería Ambiental, Derecho y Contaduría Pública. Esta situación se originó por varios factores:

- Reclamo constante de la población estudiantil que exige permanentemente altos estándares de calidad en los programas académicos, porque el país así lo requiere para su desarrollo.
- Por exigencia del Ministerio de Educación, como respuesta a la recertificaciones obtenidas en los últimos años.
- La necesidad de posicionarse como única Universidad de Provincia Acreditada, en la provincia Guanentá y Comunera.
- Toda Institución de educación superior está obligada a mirar a su entorno y a ofrecer programas con los más altos estándares de calidad a través de los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación.

A través de este proyecto se ofrece una herramienta para apoyar la Acreditación de programas a partir de la certificación de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, con la que cuenta la seccional para lograr a través de los procesos la consecución de la Acreditación de Alta Calidad de las Facultades.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las situaciones descritas anteriormente, dan origen al planteamiento de los siguientes interrogantes:

¿De qué manera, los programas de la Universidad Libre del Socorro pueden lograr la acreditación a partir de su gestión en calidad ISO 9001?

¿Cuál es el estado actual de la Universidad Libre del Socorro respecto a los lineamientos para la acreditación de programas del Consejo Nacional de Acreditación?

¿Cómo la gestión por procesos permite la acreditación de los programas a través del modelo de gestión de calidad?

¿Cómo lograr la puesta en marcha de la acreditación de los programas con el fin de mejorar sus estándares de calidad?

2. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Libre en su evolución, ha desarrollado proyectos académicos ajustados a los principios filosóficos, educativos pedagógicos, políticos y éticos, haciendo realidad el ideario de sus fundadores, consolidando una escuela universal para fortalecer la ciencia y el desarrollo de sus profesionales.

La trayectoria de la Universidad Libre, que históricamente ha sido catalogada entre las más importantes del país, se debe a que sus programas responden a presupuestos de calidad y de excelencia.

En consecuencia con lo anterior, se ve empeñada en construir un Modelo de Autoevaluación y Autorregulación a partir del Sistema de Gestión de la Calidad de la universidad, que encuentra su principal apoyo en el enfoque por procesos del sistema de gestión y en los enunciados institucionales expresados en la misión, visión, principios, propósitos, objetivos y estrategias contenidos en el Proyecto Educativo Unilibrista y el Plan Integral de Desarrollo Institucional 2005-2014 (PIDI); los lineamientos y guías del C.N.A; los modelos de autoevaluación y experiencias de las universidades colombianas; y, en fin, en las orientaciones de las asociaciones académicas y las experiencias internacionales de agencias y entidades de acreditación.

El proyecto es una herramienta para la Universidad Libre del Socorro, ya que fortalece los estándares de calidad de la Institución, logrando así la satisfacción y expectativas de los requisitos expuestos por la comunidad estudiantil, en cuanto a la calidad de los programas de educación superior ofrecidos por la universidad como son ingeniería ambiental, derecho, contaduría pública, administración de empresas, zootecnia y licenciatura.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad como herramienta para la acreditación de los programas de la Universidad Libre Seccional Socorro.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Universidad libre del Socorro con respecto a los lineamientos para la acreditación de programas por parte del Consejo Nacional de Acreditación- CNA.

Establecer cómo el sistema de gestión de la calidad facilita en forma eficaz la acreditación de los programas de la Universidad Libre Seccional Socorro con base en la gestión por procesos.

Diseñar el plan de acción para la validación de la herramienta en la Universidad Libre de Colombia Seccional Socorro.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

Las teorías que soportan este trabajo de grado están orientadas por los trabajos relacionados en los contextos mundial, latinoamericano y colombiano, los cuales hacen referencia a la gestión de la calidad como base fundamental para el mejoramiento de las Instituciones de educación superior, centradas en la autoevaluación, registro calificado y acreditación.

Este enfoque se encuentra centrado en los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación de Colombia y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, que actualmente posee la Universidad Libres Seccional Socorro.

Por lo anterior, se realizará el análisis de los lineamientos para la acreditación publicados por el CNA, iniciando por la estructura del modelo, incluyendo un marco conceptual, criterios de calidad que dirigen las distintas etapas de la evaluación, para finalmente conocer las variables e indicadores, establecer la metodología y definir los instrumentos requeridos tanto para la autoevaluación como para la evaluación externa del programa de Contaduría Pública, integrando el modelo de gestión de la calidad.

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

4.1.1 La Calidad en la Acreditación Institucional. La evaluación de la calidad correspondiente a la acreditación institucional, se centra en el cumplimiento de los objetivos de la educación superior que incluyen naturalmente, como elementos universales, la formación integral, la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento y la contribución a la formación de profesionales y consolidación de las comunidades académicas. Se centra, además, en el logro de los postulados de las misiones y proyectos institucionales y en la pertinencia social, cultural y pedagógica de esas misiones y proyectos; además, atiende a la manera como la institución afronta el cumplimiento de sus funciones básicas en los distintos campos de acción de la educación superior, al clima institucional, a los recursos con que cuenta y a su desempeño global. Cuando se habla de instituciones resulta necesario enfatizar el vínculo entre pertinencia y calidad: a la exigencia académica sobre la calidad de los programas, que también resulta ser esencial cuando se

juzga sobre la institución como un todo, se añade, en este caso, una exigencia particular relacionada con su papel social¹².

4.1.2 Sistema de Gestión de Calidad¹³. Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, *International Organization for Standardization* (Organización Internacional para la Estandarización).

La familia de normas ISO 9000 citadas a continuación, se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

NTC ISO 9000:2005. Describe los principios de los sistemas de gestión de la calidad y define los términos utilizados en la norma ISO 9001:2008 e ISO 9004:2009; De este modo, presenta una visión general de los conceptos usados en estos documentos y constituye el punto de referencia para comprender la terminología empleada.

NTC ISO 9001:2008. Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación a nivel interno por las organizaciones, o para certificación, o con fines contractuales.

NTC ISO 9004:2009. Esta norma constituye una guía para aquellas organizaciones que deseen ir más allá de los requisitos establecidos en la ISO 9001, que están preocupadas por la mejora continua del desempeño y por la

¹² Apartes tomados del artículo ¿Cómo concebimos la Autoevaluación y la Acreditación en la Universidad Libre? Publicado en el Boletín informativo del proceso de autoevaluación y acreditación de la Universidad Libre No. 1 Marzo de 1999. Bogotá.

¹³ Sistema de Gestión de Calidad. [en línea]. Disponible en <<http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calida%E2%94%82-historia-y-definicion/>>.

evolución de su sistema de gestión de la calidad hacia modelos de excelencia o calidad total.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional, para organizaciones de todo tipo incluyendo las orientadas a la prestación de servicios educativos.

4.1.3 Norma ISO 9001. La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica en los sistemas de gestión de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada dispone de un buen sistema de gestión de calidad.¹⁴

4.1.4 Metodología PHVA. Son las acciones coordinadas de P planear, H hacer, V verificar y A actuar, como elementos recurrentes en los procesos propios de cada organización.

Planificar: Se establece la política, objetivos y procesos de calidad necesarios para conseguir resultados de acuerdo con el deseo y capacidad de la organización. En la planeación se definen las metas, y los métodos que permitirán alcanzar el mejoramiento de la calidad.

Hacer: Se educa, capacita, y entrena, pero en especial se divulga e implementan los planes y actividades por medio de procesos. Se desarrollan las actividades planeadas y se recopilan datos de la tarea desarrollada.

Verificar: Se realiza el seguimiento y la medición de los procesos frente a las políticas, objetivos, planes, metas, requisitos legales y según el nivel de calidad esperado, e informa los resultados, que servirán para la toma de decisiones.

Actuar: Se toman decisiones de estandarizar cuando los procesos satisfacen los requerimientos y objetivos; los que no, se someten a nueva planeación, a acciones correctivas, y/o preventivas, otros procesos demandarán de acciones de mejora continua.

¹⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: requisitos. NTC ISO 9001. Bogotá DC.: El instituto, 2008.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

El Sistema Nacional de Acreditación, CNA es el conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte del sistema cumplen con los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos¹⁵

La Acreditación es el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social¹⁶.

El Consejo Nacional de Acreditación es un organismo de naturaleza académica que depende del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), integrado por personas de las más altas calidades científicas y profesionales, cuya función esencial es la de promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el CESU y coordinar los respectivos procesos; por consiguiente, el CNA, orienta a las instituciones de educación superior para que adelanten su autoevaluación; adopta los criterios de calidad, instrumentos e indicadores técnicos que se aplican en la evaluación externa, designa los pares externos que la practican y hace la evaluación final¹⁷.

4.3 MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL

La acreditación de programas de Educación Superior se basa en el siguiente marco constitucional y legal:

Constitución Política: Artículo 67, establece que la Educación Superior es un servicio público, tiene una función social. Artículo 69, garantiza la autonomía universitaria.

Ley 30 de 1992: Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Artículos 53, 54 y 55. Creación del Sistema Nacional de Acreditación.

Ley 1188 de 2008: Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.

¹⁵ Sistema Nacional de Acreditación en Colombia. [en línea]. Disponible en: <<http://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>>

¹⁶ Institución Universitaria Pascual Bravo. [en línea]. Disponible en: <http://www.pascualbravo.edu.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=676:autoevaluacion&catid=88:estudiantes&Itemid=290>[citado el 1 de agosto de 2012].

¹⁷ Sistema Nacional de Acreditación en Colombia. [en línea]. Disponible en: <<http://www.cna.gov.co/1741/article-186382.html>>

Decreto 2904 de 1994: por el cual se reglamentan los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992.

Decreto 1295 de 2010: Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior. Capítulo III

Decreto 4322 de 2005: Por el cual se crea la Orden a la Acreditación Institucional de Alta Calidad de la Educación Superior "Francisco José de Caldas"

Resolución 1440 de 2005: Por la cual se fijan los valores de los servicios y viáticos de los pares académicos que apoyan los diferentes procesos de evaluación y acreditación del CNA.

Resolución 3010 de 2008: Por la cual se reconoce el registro calificado a programas acreditados de alta calidad.

Acuerdo CESU No. 06 de 1995: Por el cual se adoptan las políticas generales de acreditación y se derogan las normas que sean contrarias.

Acuerdo CESU 02 de 2005: Por el cual se subroga el Acuerdo 001 de 2000 del Consejo Nacional de Educación Superior -CESU-, y con el cual se expide el reglamento, se determina la integración y las funciones del Consejo Nacional de Acreditación

Acuerdo CESU 02 de 2006: Por el cual se adoptan nuevas políticas para la acreditación de programas de pregrado e instituciones.

Acuerdo No.01 de 2010: Por el cual se autoriza al Consejo Nacional de Acreditación para que diseñe y promulgue los lineamientos para la acreditación de alta calidad de los programas de Maestría y Doctorado y se unifican los rangos de acreditación para los programas de pregrado, maestrías y doctorados e instituciones.

Acuerdo No.04 de 2010: Por el cual se modifica el artículo segundo del Acuerdo No. 02 del 23 de junio de 2005. Modifica los requisitos para ser elegido miembro del Consejo Nacional de Acreditación

Acuerdo 02 de 2011: Por el cual se establecen los criterios para los procesos de acreditación de instituciones y programas académicos de educación superior.

Acuerdo 03 de 2011: Por el cual se establecen los lineamientos para la acreditación de programas de instituciones acreditadas institucionalmente.

Acuerdo 02 de 2012: Tiene por objeto establecer el procedimiento general para iniciar el proceso de autoevaluación con miras a la acreditación de programas académicos.

4.4 MARCO NORMATIVO

Las principales normas que apoyan la realización del proyecto son:

NTC ISO 9000:2005: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

NTC ISO 9001:2008: Requisitos para un sistema de gestión de calidad.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

Fases del proyecto:

5.1 CONCEPTUALIZACIÓN O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA (PLANEAR).

Se determinaron los antecedentes, utilizando revisión del estado del arte, mediante dos actividades simultáneas. La primera, exploración teórica sobre la acreditación de instituciones de educación superior y la NTC ISO 9001:2008; la segunda, revisando tesis de diferentes autores a nivel internacional y nacional. Lo anterior, con el fin de formular la pregunta de investigación y plantear los objetivos, la justificación y delimitación del estudio.

5.2 DETERMINACIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO (HACER).

- Se realiza revisión bibliográfica más profunda, estudiando las normas internacionales sobre sistemas de gestión de calidad específicamente la ISO 9001:2008; y nacionales, sobre los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación, para la acreditación de programas de educación superior.
- Se analizan en detalle los estudios empíricos, con el fin de formular y soportar las hipótesis descriptivas si las hubiere, y mediante la triangulación de la información, se encuentran elementos comunes como la gestión por procesos, la responsabilidad de la dirección y la satisfacción de los clientes.
- Posteriormente se definen las dimensiones de la investigación; lo mismo que las categorías e ítems con los que se diseña el instrumento de recolección de la información, se elabora la guía de observación y entrevistas, incluyendo las de grupo focal. También se conceptualiza lo relacionado con la búsqueda documental del sistema nacional de acreditación.
- Seguidamente, se realiza la integración del problema mediante la triangulación con los antecedentes enunciados en donde cada dimensión y categoría se justifica con las teorías revisadas y con el modelo de integración, junto con las principales teorías analizadas en el marco teórico. Se analiza el sistema de gestión de calidad ISO 9001 de la Universidad Libre del Socorro como punto de referencia para el desarrollo del trabajo de grado.
- Se realiza el diagnóstico de la situación actual de la Universidad libre del Socorro con respecto a los lineamientos para la acreditación de programas del Consejo Nacional de Acreditación, para proceder a elaborar la encuesta.

- Previamente la encuesta, se somete a una prueba piloto y finalmente se diseña el cuestionario de medición para la recolección de la información.
- En esta etapa, se define los profesores, personal administrativo y directivo, estudiantes, egresados, empleadores y representantes de entidades gubernamentales a ser encuestados para la realización del proyecto.

5.3 TRABAJO DE CAMPO (HACER-VERIFICAR)

Se aplica una herramienta de validación, para luego realizar la recolección y procesamiento de la información, contrastando y triangulando nuevamente con lo documental, la observación y el grupo de expertos.

5.4 ANÁLISIS (ACTUAR)

Se efectúa el análisis de resultados, la interpretación y discusión de los mismos, de acuerdo a los lineamientos del CNA. Luego se formulan las conclusiones y recomendaciones, es decir, el plan de acción para la puesta en marcha de la acreditación del programa de contaduría pública, para finalmente escribir el documento final, dando cumplimiento a los objetivos propuestos en el trabajo de grado. Finalmente se socializa mediante sustentación.

Para determinar la interrelación entre los dos sistemas, se recurre a una matriz, que nos identifique las similitudes entre los lineamientos del consejo nacional de acreditación y la ISO 9001:2008, para obtener un mejor entendimiento de cómo sería el Sistema Integrado de Gestión a partir de estos dos elementos.

La matriz de correspondencia entre los procesos, los lineamientos de acreditación institucional y la ISO 9001, es una herramienta para facilitar la integración de los sistemas con el objetivo que la universidad no realice doble trabajo, es decir, por un lado la ISO 9001 y por otro, los lineamientos del CNA, así como también señalar de acuerdo a la estructura por procesos el responsable de ejecutar de forma sinérgica, las actividades enmarcadas dentro de ambos sistemas de gestión, bajo el marco de la integración.

5.5 ESTRUCTURA

La información obtenida se estructuro en tres matrices matriz 1, matriz 2 y matriz 3, de la siguiente forma:

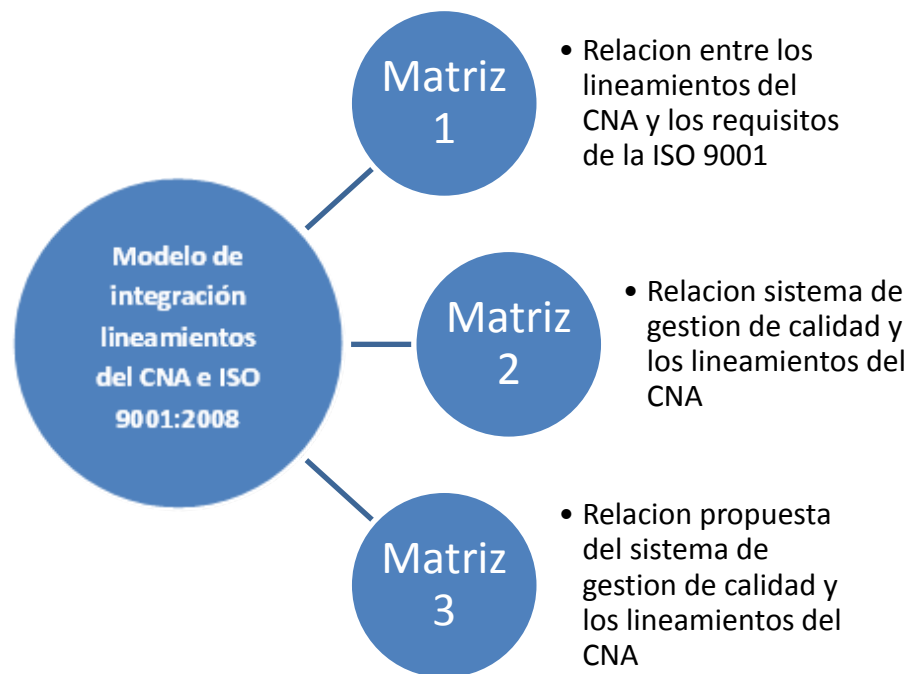
Matriz 1: Interrelación entre los lineamientos de Acreditación de programas y la norma ISO 9001. (Ver Anexo A)

Esta matriz, está compuesto por una columna vs fila, en las cuales se han

identificado los requisitos de la ISO 9001 y en la fila los Lineamientos de Acreditación, procediendo a identificar la correlación entre ellos, a partir de las cuales se desarrollaron las matrices 2 y 3.

Matriz 2: Tiene como fin identificar la correlación del actual sistema de gestión de calidad que tiene la universidad (procesos) con los parámetros del CNA, es decir que de acuerdo a los lineamientos del CNA que procesos actualmente desarrollan o podrían desarrollar las actividades necesarias para los dos sistemas de gestión. (Ver Anexo B).

Matriz 3: Tiene como fin determinar que nuevos procesos se deben implementar para cumplir con los lineamientos del CNA, para que la universidad pueda tener un sistema de gestión de calidad que le aporte tanto a los requisitos de la ISO 9001 como a los lineamientos del CNA para acreditación de sus programas de pregrado. (Ver Anexo C)



El procedimiento realizado para la construcción de la matriz es el siguiente:

1. Identificar los requisitos de la ISO 9001:2008
2. Identificar los lineamientos del CNA para programas de pregrado
3. Determinar la metodología a utilizar

4. Establecer correspondencia entre los lineamientos del CNA y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad según la ISO 9001:2008
5. Determinar criterios de correlación
6. Elaboración de la matriz
7. Consignar en la matriz la información sobre requisitos y proceso responsable.
8. Verificación de la información consignada en la matriz.
9. Socializar la información .
10. Validación de la información consignada en la matriz
11. Tabulación de resultados
12. Diseñar plan de acción para aplicación del instrumento

5.6 CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	2012			2013												2014					
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Conceptualización o planteamiento del problema																					
Determinación del diseño metodológico																					
Trabajo de campo																					
Análisis																					
Validación de la propuesta																					

5.7 PRESUPUESTO

ITEM	RECURSO FINANCIERO
Adquisición de bibliografía	\$ 1.000.000

Desplazamiento a la universidad Libre	\$ 2.000.000
Papelería	\$ 1'000.000
Capacitaciones	\$ 1'500.000
Encuestas	\$2'000.000
TOTAL	\$6'000.000

6. RESULTADOS

El proceso de acreditación institucional en el cual está comprometida la Universidad Libre Seccional Socorro, no se da, sólo por las políticas internas y planes de desarrollo propuestos a nivel Nacional, que procuran el mejoramiento continuo, sino que busca una armonización con el entorno local, nacional e internacional, que le permita seguir a la vanguardia en los procesos académicos, y que progresivamente se incorpore en el grupo de entidades que soporta el crecimiento científico y tecnológico del país.

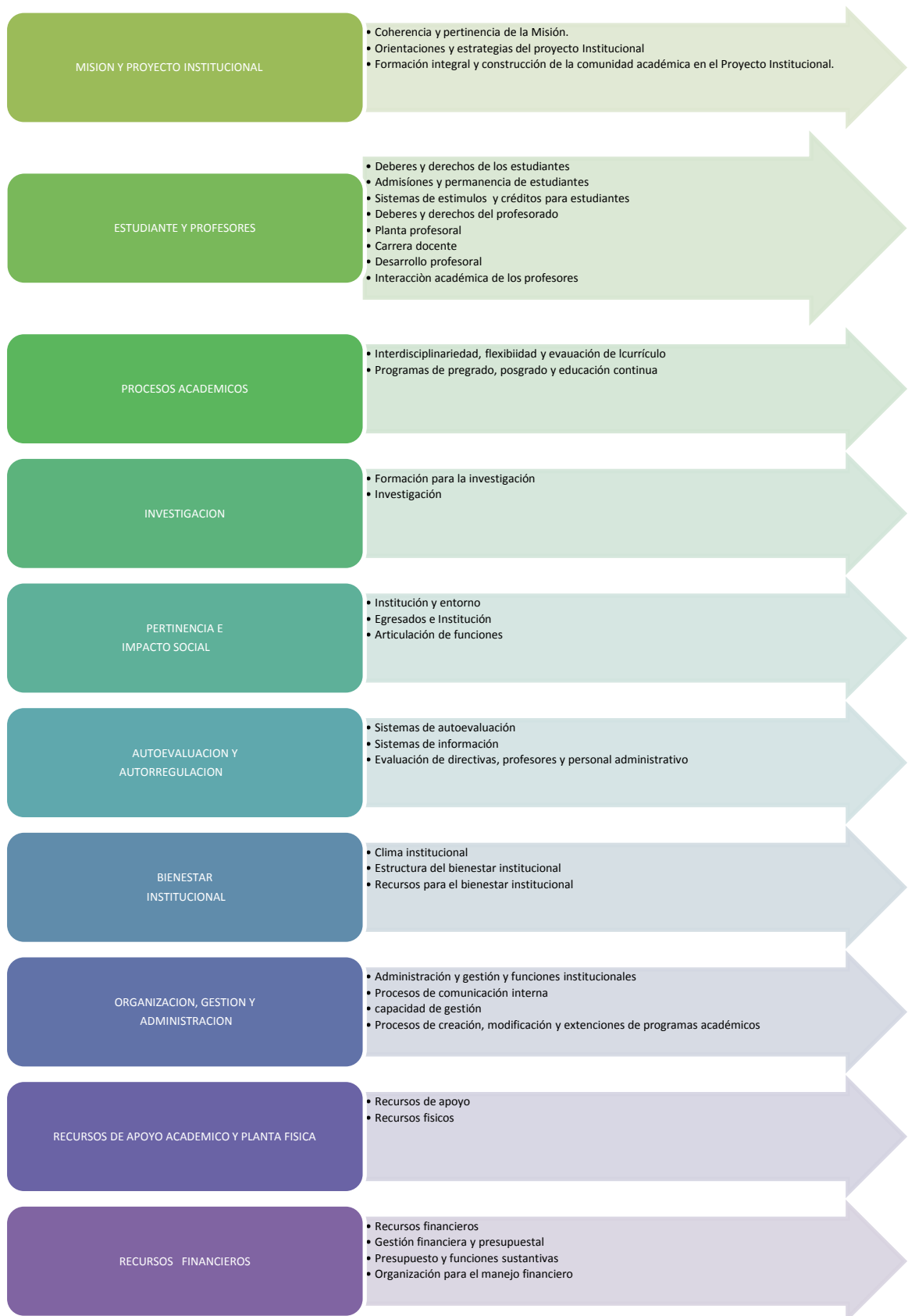
Justificar este tipo de procesos no es difícil, cuando se analiza la situación de la región y se evidencian diversos estudios cuyas conclusiones inducen a la necesidad de replantear la acción de las instituciones en procura de objetivos concretos que propendan por la mejora en la calidad de la educación.

6.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIVERSIDAD LIBRE DEL SOCORRO CON RESPECTO A LOS LINEAMIENTOS PARA LA ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DEL CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN (Ver Anexo D)

6.1.1 Diagnóstico de las fases del proceso de Acreditación

Para realizar el alistamiento institucional la Universidad Libre Seccional Socorro:

- Un trabajo sobre los factores (10) y las características asociadas a los factores (34), según los lineamientos del CNA.
- Actividades de mejoramiento.
- Análisis por factores – características y acciones de mejoramiento concretas



Formación y capacitación

Se forma a administrativos, docentes, estudiantes, egresados de la Universidad, para sensibilizar y medir su participación en el proceso de autoevaluación. De manera especial se hace énfasis en la capacitación de la importancia del proceso y todas sus fases.

Las acciones formativas realizadas son¹⁸:

- a) Inducción: socializar las políticas y estrategias que orientan el proceso de autoevaluación y acreditación.
- b) Autoestudio-prospectivo: el objeto es contribuir a la comprensión y reflexión crítica sobre el futuro y los retos de la universidad colombiana y latinoamericana con relación al Proyecto Educativo Unilibrista.
- c) Conversatorios: el objetivo es conocer críticamente las experiencias de la Universidad Libre y de otras Instituciones, con trayectoria significativa en los procesos de autoevaluación y acreditación.
- d) Talleres: se proponen dos tipos de talleres dirigidos a los grupos de trabajo:

Este alistamiento de condiciones iniciales tiene como objetivo:

- 1. Revisar, corregir y analizar la información y la documentación.
- 2. Diseño de instrumentos.
- 3. Capacitar a los grupos de trabajo en la elaboración, aplicación y análisis de instrumentos, que permitirán valorar los factores y características.
- 4. Programación de los eventos y talleres.

Cumplimiento de las condiciones iniciales

En esta etapa, los grupos de trabajo y comités para la autoevaluación y acreditación recopilan y valoran la documentación que haga constar y sustente la información institucional y de los programas para cumplir con las condiciones iniciales.

Las acciones prioritarias son las siguientes:

- a. Recopilación de la documentación básica.
- b. Revisión preliminar del cumplimiento de las condiciones.
- c. Revisión de los programas académicos y planes de desarrollo.

¹⁸Sistema Nacional de Acreditación en Colombia. [en línea]. Disponible en: <<http://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>>

El alistamiento de las condiciones iniciales se debe efectuar teniendo en cuenta los siguientes elementos organizativos:

- Los grupos de trabajo y el comité de autoevaluación de los programas académicos, dirigidos por los decanos y directores de programas y el líder de acreditación Institucional, recopilan, evalúan y corrigen la documentación que soporte las exigencias de las condiciones iniciales académicas y administrativas de la respectiva unidad académica.
- La documentación que soporta las exigencias de las condiciones que hacen relación a los programas de desarrollo, proyección financiera, bienestar institucional y recursos humanos, deberá ser recopilada, valorada y corregida por la unidad administrativa respectiva (planeación, bienestar, personal, presupuesto, biblioteca, etc.).

Divulgación del proceso de Autoevaluación

Con este proceso se asegura la participación activa de los miembros de la comunidad académica, es la forma de dar a conocer los procesos y las acciones de mejoramiento que se desarrollan en la autoevaluación de un programa, se han utilizado varias estrategias:

- a. Boletín informativo del proceso de autoevaluación
- b. Pasacalle
- c. Conferencias y talleres
- d. Video conferencias
- e. Feria de la acreditación
- f. Información en las carteleras Institucionales

Autoevaluación y mejoramiento

En esta fase se diseña e implementa el proceso, permitiendo establecer programas de mejoramiento continuo en la gestión académica y administrativa. Se hace a través de cuatro (04) fases¹⁹:

Diseño del modelo, La Rectoría Nacional y la Dirección Nacional de Planeación elaboraron un marco conceptual y metodológico para orientar el proceso de autoevaluación y autorregulación de la Universidad Libre. El modelo que se propone se diseñó a partir de los aportes y directrices de los estamentos, cuerpos

¹⁹ Modelo de Autoevaluación y Autorregulación con fines de Acreditación de alta calidad de la Universidad Libre. Rectoría Nacional – Dirección Planeación Nacional. Bogotá. 2000.

colegiados, consignados en documentos, acuerdos, artículos de revistas e instructivos. Además se tuvieron en cuenta como parámetros centrales los lineamientos y las guías presentadas por el Consejo Nacional de Acreditación.²⁰

Construcción de la guía de autoevaluación de la Universidad Libre. Los comités de autoevaluación y los grupos de trabajo orientados y coordinados por la Rectoría, la Dirección de Planeación y los Decanos se capacitarán y elaborarán las matrices, y la metodología que les permita guiar la instrumentación del proceso. Las dos acciones que lo hacen posible son:

- Definición de factores, características, variables, indicadores, fuentes e instrumentos.
- Ejercicio de ponderación.
- Diseño y elaboración de matrices e instrumentos de recolección de información

Aplicación de los instrumentos y recopilación de información

El grupo de trabajo define criterios y procedimientos que se usan para recolectar la información. La aplicación de los instrumentos y el procesamiento de la información obtenida es un trabajo técnico que requiere de una estrecha coordinación de las unidades académicas y administrativas de la Universidad, que permitirá:

- Detectar las fuentes de información (dependencias, órganos, personas, documentos, actas, normas, estudios) y solicitar la información.
- Definir los indicadores numéricos y cualitativos para cada característica, con el fin de establecer unidades de valoración comunes a todos los programas académicos.
- Valoración y reelaboración de instrumentos para recoger la información como encuestas, entrevistas, talleres y buzones.
- Definir la cantidad y calidad de las muestras de población y las personas que generan la información.
- Definir los tiempos de aplicación, entrega y procesamiento de información.

²⁰ Modelo de Autoevaluación y Autorregulación con fines de Acreditación de alta calidad de la Universidad Libre. Rectoría Nacional – Dirección Planeación Nacional. Bogotá. 2000.

Análisis y procesamiento de información

A partir de la información recopilada por los comités y grupos de trabajo de autoevaluación, se analizan de acuerdo a la información recogida, los factores, características, variables e indicadores definidos por la Universidad Libre y por el CNA. Con todo, cada programa académico elabora un informe descriptivo y valorativo de cumplimiento.

Fase de evaluación externa Consejo Nacional de Acreditación. Está programada la visita de pares para el mes de septiembre de 2014 al programa piloto Ingeniería Ambiental, en caso de que el programa no sea acreditado, el CNA comunica a la Institución el resultado y las recomendaciones y pasados dos años se puede iniciar un nuevo proceso de acreditación.

6.1.2 Diagnóstico por factores. Se realiza un análisis general por cada factor frente al trabajo que ha venido desarrollando la Universidad Libre Seccional Socorro en los últimos dos años; se inicia con la comparación de las ponderaciones de la Seccional Socorro, frente a la Seccional Bogotá²¹.

Los colores representan el estado según los resultados obtenidos, analizando las dos seccionales, así:

- Verde: se cumple aceptablemente.
- Amarillo: se cumple medianamente.
- Rojo: se cumple insatisfactoriamente

(*)Derecho: REACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD RES. 13100 De Octubre 16 De 2012. Por 8 Años- Contaduría Pública: REACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD Resolución N°1021 de fecha 24 de enero de 2014, por el termino de 6 años. Ingeniería Mecánica: ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD RES. 4884 de julio 22 de 2009. Por 6 años. Ingeniería Industrial: ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD RES. 5555 de agosto 25 de 2009. Por 4 años. Ingeniería de Sistemas: Acreditación de Alta calidad Resolución 6461 del 23 de julio de 2010 Por 4 años. Ingeniería Ambiental: ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD RES. 6344 DEL 8 de junio de 2012. Por 4 años. Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Física, Recreación y Deportes: ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD Resolución 2508 del 30 de Marzo de 2011. Por 4 años. Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades e Idiomas: ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD Resolución 2507 del 30 de Marzo de 2011. Por 4 años.

²¹ TALLER DE ACREDITACION NACIONAL. (1: 30-31, mayo, 2014: Girardot: Cundinamarca).

Se realiza este comparativo con la Seccional Bogotá (*), a la fecha es la que más programas acreditados tiene²².

Los datos en las ponderaciones son el resultado del proceso de recolección de información a través de encuestas lideradas por el comité de acreditación de las seccionales²³, sirven para hacer una revisión de la percepción de los diferentes actores en el proceso frente al cumplimiento de los lineamientos para obtener la acreditación.

6.1.2.1 Misión y proyecto institucional

Tabla 1. Ponderación del factor Misión y PEI frente a la seccional Bogotá

CARACTERISTICA	INDICADOR	ENCUESTA	BOGOTA	SOCORRO
1. Coherencia y Pertinencia de la Misión:	3. Apreciación de la comunidad universitaria sobre la correspondencia entre la misión y la tradición y naturaleza de la institución	1. La Misión de la Institución, es conocida en la comunidad educativa.	82,2%	50
		2. Existe correspondencia de la Misión con los principios, la tradición y naturaleza de la Institución.	87,7	40
		3. La comunidad académica se siente identificada con la Misión, trayectoria, ideología y principios filosóficos y fundacionales de la Universidad.	82,3	30
) Coherencia y pertinencia de la misión con la naturaleza, tradición, objetivos y logros institucionales.	Información verificable sobre el conocimiento de postulados de la misión y del proyecto institucional por parte de la comunidad universitaria	4. La Universidad promueve espacios para la discusión y actualización del Proyecto Educativo Institucional (PEI)	71,1	
		5. El Proyecto Educativo Institucional (PEI), responde a las necesidades del entorno local, regional, nacional e internacional.	82,3	

Existe una misión y proyecto educativo institucional que definen las proyecciones de la Universidad Libre Seccional Socorro, que permite conocer las directrices de las políticas institucionales. Hace falta procesos de comunicación y profundización.

La misión debe ser una afirmación permanente de los objetivos que distinguen universidad a largo plazo definiendo su razón de ser de manera diferenciada en el contexto educativo más amplio que se pueda contemplar. Este factor bien entendido en un contexto amplio hace que la toma de decisiones, la formulación, la ejecución y evaluación de procesos fluyan fácilmente.

²² Acreditación Institucional. Bogotá D.C. 2013, vol. 1. ISSN 2344-8032. También disponible en internet: <URL :http://www.unilibre.edu.co/index.php/la-universidad/programas-de-acreditacion>

²³ Justificación de la ponderación de características en la Universidad Libre Seccional Socorro. Julio, 2013, vol. 1.

Así las cosas, se recomienda consolidar unas dinámicas metodológicas que permitan el conocimiento y profundización de los elementos que corresponden a la misión, visión y al proyecto institucional de forma unificada para todos los programas de la universidad.

La Universidad Libre es una corporación de educación privada, que pro-pende por la construcción permanente de un mejor país y de una sociedad democrática, pluralista y tolerante, e impulsa el desarrollo sostenible, iluminada por los principios filosóficos y éticos de su fundador, con liderazgo en los procesos de investigación, ciencia, tecnología y solución pacífica de los conflictos.

6.1.2.2 Estudiantes y profesores

Tabla 2. Ponderación del factor estudiantes frente a la seccional Bogotá

CARACTERISTICA	ASPETTO A EVALUAR	INDICADOR	ENCUESTA	BOGOTA		SOCORRO
4. Deberes y derechos de los estudiantes:	b) Naturaleza del régimen disciplinario de estudiantes.	21. Apreciación de la comunidad académica sobre la participación en la vida universitaria.	6. Existe participación en:			
			a) Consiliatura.	55,9	58,8	20
			b) Consejo Directivo.	61,9		
			c) Comité de Unidad Académica.	63,7		
			d) Comité de Bienestar Universitario.	62,1		
			e) Comité de Acreditación	50,4		
5. Admisión y permanencia de estudiantes:	b) Criterios para la permanencia de los estudiantes.	25. Apreciación de los estudiantes sobre el rigor de los procesos de admisión	7. La trayectoria y la filosofía de la Universidad motivan el ingreso a la Institución.	78,9	67,1	30
		28. Apreciación de los estudiantes sobre los procedimientos para la matrícula.	8. Comparte los mecanismos de admisión y selección de la Universidad	69,8		
			9. El proceso de matrícula de la Universidad es eficiente.	63		
	c) Deserción de estudiantes por programas y políticas de retención	30. apreciación de los estudiantes sobre los procesos de inducción.	10. El proceso de inducción brinda información suficiente sobre los principios, origen, desarrollo, reglamentos y estructura de la Universidad.	77,2		
		34. Apreciación de los estudiantes sobre la calidad y oportunidad del apoyo, de diverso orden, prestado por la institución para favorecer su permanencia.	11. La Universidad favorece su permanencia mediante estrategias académicas y facilidades financieras.	61,3		
		35. Apreciación de estudiantes sobre los programas de intercambio.	12. La Universidad promueve la interacción con otras instituciones del nivel nacional e internacional para la movilidad de estudiantes y profesores.	52,2		
6. Sistemas de estímulos y créditos para estudiantes:	a) Existencia de fondos para becas, préstamos y estímulos	44. Apreciación de estudiantes sobre facilidades de crédito ofrecidas por la institución o por otras entidades en convenio.				30

	b) Criterios para asignación de los mismos.	47. Apreciación de estudiantes sobre los estímulos que ofrece la institución a estudiantes destacados.				30
--	---	--	--	--	--	----

Estudiantes. Los estudiantes encuentran en la Universidad diferentes alternativas de formación con los programas que se desarrollan en la Seccional, actualmente se cuenta con seis facultades: Administración de Empresas, Ingeniería Ambiental, Derecho, Contaduría Pública, Licenciatura y Zootecnia. Como institución que busca ser acreditada tiene un reglamento estudiantil que es socializado a todo el cuerpo estudiantil a través de la cátedra Unilibrista (*).

La Universidad Libre tiene políticas claras de becas y portafolios de créditos que son coherentes con las necesidades de la población estudiantil en la seccional.

De la misma manera, es importante señalar que se deben establecer políticas y mecanismos que aseguren la permanencia de los estudiantes en las aulas generando confianza y tranquilidad a la comunidad estudiantil.

La universidad brinda estímulos para que los estudiantes puedan acceder a representar sus programas y a la universidad en eventos regionales, nacionales e internacionales, promoviendo ambientes de participación con parámetros de calidad plenamente definidos, se está trabajando en proyectos de internacionalización para fortalecer los procesos de formación de los estudiantes de los diferentes programas.

Egresados. Se cuenta a partir del mes de marzo de 2013 la Oficina de Egresados de la Universidad, ubicada en la Oficina de Bienestar Universitario.

El plan de trabajo de esta nueva dependencia consiste en dar cumplimiento a los lineamientos institucionales como son:²⁴

- La prestación de servicios que estimulen su incorporación con el trabajo.
- La creación de sistemas de información y seguimiento de los mismos.
- La creación de canales permanentes de comunicación para apoyar su crecimiento y superación, a fin de fomentar la calidad de los programas académicos y el fomento de su apoyo permanente.

(*)Esta cátedra se encuentra dentro la filosofía institucional y sus principios fundacionales, tales como: filosóficos, educativos, pedagógicos, políticos y éticos, principios que orientan la misión y se inspiran en los preceptos de la democracia, la justicia social, la libertad de pensamiento y culto, la autonomía universitaria, la descentralización, la pulcritud en el manejo de la cosa pública, la tolerancia, la convivencia civil, la soberanía y el rechazo a toda forma de monopolio

²⁴ Acreditación Institucional. Socorro, julio, 2013, vol. 1, no.1.

- La participación en la evaluación curricular y demás actividades de los distintos programas académicos.
- La difusión de sus aportes sociales en los campos empresarial, científico, cultural, político, económico, etc.

Profesores

Tabla 3. Ponderación del factor profesores frente a la seccional Bogotá

CARACTERÍSTICA	ASPECTO A EVALUAR	INDICADOR	ENCUESTA	BOGOTÁ		SOCORRO
7. Deberes y derechos del profesorado	b) Naturaleza del régimen disciplinario de profesores		8. Existe participación de los profesores en:			
			a) Consiliatura.	74,9%	78,6%	20
			b) Consejo Directivo.	79,5%		
			c) Comité de Unidad Académica.	86,2%		
			d) Comité de Bienestar Universitario.	67,2%		
			e) Comité de Acreditación	85,2%		
8. Planta Profesorat:	b) Calidad de los profesores, según títulos obtenidos y experiencia en relación con las funciones sustantivas de la institución.	63. Apreciación de profesores y estudiantes sobre los niveles de formación de los profesores para atender los requerimientos planteados en el PEI.	9. La filosofía y los principios que orientan a la Universidad, permiten la construcción de una comunidad académica crítica, participativa y democrática.	82,1%	78,8%	20
			10. La Universidad fomenta la cualificación de los docentes para fortalecer la investigación, la docencia y la proyección social.	75,4%		
			11. La Universidad brinda los mecanismos que garantizan la estabilidad laboral	72,4%		
	c) Criterios para definir responsabilidades del profesorado de tiempo completo y tiempo parcial en relación con la docencia, investigación, extensión o proyección social y la asesoría a estudiantes, de acuerdo con la categoría en el escalafón.	66. Apreciación de los profesores sobre los criterios usados para la asignación de la carga académica.	12. El nivel de formación de los profesores es adecuado para responder con las funciones de docencia, investigación y proyección social.	84,4%	73%	30
			13. Los criterios aplicados para la distribución de la asignación académica de los profesores son adecuados.	73,4%		
9. Carrera docente:	a) Criterios para la vinculación de docentes	79. Apreciación de profesores sobre criterios y procedimientos de vinculación	14. Los procedimientos de vinculación docente en la Universidad responden a criterios de transparencia, objetividad y pertinencia.	79,0%	72,5	20

	b) Naturaleza de la carrera docente.	86. Apreciación de los profesores sobre la coherencia, rigurosidad y transparencia en la aplicación del escalafón	15. La Universidad aplica criterios y procedimientos para la promoción y ascenso en el escalafón docente.	66,3%		
10. Desarrollo profesoral:	a) Estructura y dinámica de programas de desarrollo profesoral.	101. Apreciación de profesores sobre los programas de desarrollo profesoral	16. La Universidad aplica políticas y programas de formación y estímulos para la docencia calificada.	71,1%	69,2	20
			17. La Universidad promueve el dialogo y la integración de los docentes con la comunidad académica nacional e internacional.	67,3%		

Las instituciones de nivel superior que han marcado el desarrollo del país, son aquellas que presentan una planta docente con garantías laborales y económicas. La universidad Libre cuenta con planta docente calificada donde se otorga estabilidad laboral y se permite la actualización permanente a través de apoyos, becas y convenios.

Un docente capacitado, bien remunerado, que labora en condiciones favorables da como respuesta altos niveles de calidad en su proceso de enseñanza. Un docente que contribuye a la consolidación de la acreditación institucional, debe asumir las políticas de calidad que lo cobijan para aportar con su gestión a este proceso.

Se cuenta con cuatro modalidades de contratación: jornada completa, media jornada, tiempo completo y medio tiempo.

6.1.2.3 Procesos académicos

Tabla 4. Ponderación de los procesos académicos frente a la seccional Bogotá

CARACTERISTICA	ASPECTOS A EVALUAR	ENCUESTA	BOGOTA		SOCORRO
b) Relación de la misión y el proyecto institucional con la planeación curricular en los diferentes programas académicos.	115. Apreciación de profesores sobre orientaciones y mecanismos para la creación, reforma y evaluación de los currículos	18. La Universidad define políticas y lineamientos para la evaluación y actualización de los currículos.	76%	73,9%	80%
		19. Existe participación de los profesores en la evaluación y actualización de los currículos.	78%		
c) Políticas institucionales de formación integral, flexibilización curricular e interdisciplinariedad.	118. Apreciación de estudiantes sobre flexibilidad curricular e interdisciplinariedad				
	119. Apreciación de profesores sobre flexibilidad curricular e interdisciplinariedad	20. La Universidad define y aplica estrategias de flexibilidad curricular conducentes a diversificar las opciones de formación profesional.	72,6%		
		21. La Institución contempla estrategias para abordar problemas	70,6%		

		de interés académico y social, desde la perspectiva interdisciplinaria.			
		22. Los programas que oferta la Institución, desarrollan competencias que contribuyen a la solución de problemas identificados en su contexto.	81,6%		
		23. Existen políticas y programas que facilitan la apropiación de una segunda lengua por parte de la comunidad académica.	64,5%		
a) Correspondencia entre los perfiles formativos y los objetivos de los programas que oferta la Universidad, con las necesidades y expectativas de formación y desempeño personal, académico, científico, tecnológico, cultural y social de los alumnos en su contexto regional, nacional e internacional.	128. Apreciación de estudiantes sobre la pertinencia y calidad de los programas	24. El perfil y los objetivos de formación de los programas que oferta la Universidad son pertinentes con las necesidades del entorno.	82,4%		
	129. Apreciación de profesores sobre los mecanismos previstos por la institución para el aseguramiento de la calidad de los programas		67,7%		
	130. Apreciación de empleadores y asociaciones profesionales sobre la pertinencia y calidad de los programas de formación	25 La Universidad cuenta con mecanismos y estrategias para asegurar la calidad de los programas.		75%	50%
	132. Apreciación de egresados sobre la pertinencia y calidad de estos programas				

La Universidad Libre en su consolidación como una institución acreditada, debe reconocer por su oferta de formación integral, flexible, actualizada, transversal e interdisciplinar, para lo cual requiere crear espacios de discusión crítica, integradora e interdisciplinaria en todas las áreas del saber, al tiempo que actualiza sus recursos tecnológicos y genera convenios a nivel nacional e internacional potencializando de forma operativa los existentes y procurando la cualificación de docentes y estudiantes.

Como política nacional se crea el centro de Idiomas donde se busca manejar políticas unificadas y claras frente al bilingüismo, permitiendo de esta manera aprovechar la riqueza de su contexto académico y así se proyecte como un actor del mundo globalizado que la sociedad actual exige.

La Universidad define políticas y lineamientos para la evaluación y actualización de los contenidos programáticos de las asignaturas en cada periodo académico, estos son revisados por los jefes de área de las facultades.

En la actualidad se están trabajando procesos de gestión para dar un sentido internacional a los programas, este ejercicio se ha desarrollado con otras seccionales propiciando el intercambio a nivel nacional e internacional.

6.1.2.4. Investigación

Tabla 5. Ponderación de la investigación frente a la Seccional Bogotá

CARACTERÍSTICA	ASPECTO A EVALUAR	INDICADOR	ENCUESTA ESTUDIANTES	BOGOTA	SOCORRO
14. Investigación formativa:	b) Compromiso de los estudiantes con la construcción y sistematización de conocimientos como forma de aprendizaje	145. Apreciación de los estudiantes sobre el papel formativo de su participación en actividades de investigación formativa	20. La Universidad propicia espacios orientados a promover la capacidad de indagación, búsqueda y formación de una cultura investigativa.		60%
	c) Estrategias y apoyos institucionales que faciliten la construcción y sistematización de conocimientos a los profesores y a los estudiantes.	148. Apreciación de profesores y estudiantes sobre los apoyos institucionales para el desarrollo de la investigación formativa	21. La Universidad cuenta con los medios y recursos para apoyar y fomentar la investigación.	63,3%	
15. Investigación APLICADA	a) Campos de investigación y prioridades investigativas.	159. Apreciación de los profesores sobre las políticas institucionales para el fomento de la investigación			40%
		186. Apreciación de los profesores sobre la gestión y apoyo al desarrollo de las actividades investigativas.			
	d) Existencia y grado de desarrollo de grupos, centros, redes, programas, líneas de investigación.	188. Apreciación de los profesores sobre los recursos académicos disponibles para la investigación	22. La Universidad fomenta la producción intelectual de los estudiantes.	65,2%	

Las instituciones universitarias demandan que se desarrollen procesos de investigación, ya sea de tipo formativo o aplicado con carácter científico. Bajo estas condiciones la Universidad Libre debe ante todo propender por definir las

políticas de investigación que deben tener la seccional, implementando recursos para su desarrollo y proyección a nivel nacional e internacional.

A la fecha se reconocen núcleos de investigación con excelentes resultados. Cada Facultad cuenta con docentes investigadores que son los responsables de liderar el proceso de investigación en la Seccional.

Se participa en las convocatorias de investigación con el propósito de lograr proyectos de cofinanciación a través de los grupos de investigación para lograr la proyección que tanto se busca. Además la Universidad Libre integra los medios y recursos para apoyar y fomentar la investigación, evidenciándose la existencia y grado de desarrollo de grupos, centros, redes, programas, líneas de investigación.

Investigar es generar conocimiento a partir de la capacidad de preguntarnos el porqué de aquello que nos asombra, nos llama la atención o que sencillamente es de nuestro interés. Con estos interrogantes se busca ampliar y profundizar los conocimientos teóricos y prácticos, de tal manera que se puedan adoptar nuevos argumentos y razones a las explicaciones que se tienen sobre el mundo y el hombre²⁵; para ello se necesitan fuentes de documentación, estudios de casos y validación de información.

Además, es necesario cultivar una actitud abierta al cambio, capaz de aceptar que el conocimiento de los fenómenos naturales y del espíritu no es absoluto y estático.

6.1.2.5 Pertinencia e impacto social

Tabla 6. Ponderación de la pertinencia e impacto social frente a la Seccional Bogotá

CARACTERÍSTICA	ASPECTO A EVALUAR	INDICADOR	BOGOTA	SOCORRO
16. Institución y entorno:	f) Difusión, a través de medios académicamente reconocidos, de los resultados de la producción científica, técnica, artística, humanística y pedagógica.	203. Apreciación de estudiantes sobre la relación de las prácticas con su proceso de formación profesional	69,8%	60%
		204. Apreciación de representantes de sector externo sobre calidad y pertinencia de las prácticas (Cómo califica la calidad y pertinencia de la práctica de los estudiantes en su institución)		

²⁵CORONADO, Mery. Evaluación Institución. [citado 7 de mar. 2014] disponible en internet : <URL <http://miparvulario.blogspot.com/2014/02/asignatura-evaluacion-institucional.html>>

La Universidad Libre debe consolidarse como una organización que ofrece programas de calidad con el objetivo de generar el impacto social, cultural y económico que se debe dar en el entorno. Se debe potencializar la trayectoria de 90 años de existencia y propender por alcanzar mayor reconocimiento de sus acciones.

Su presencia Institucional con los consultorios Jurídicos, las jornadas de salud, ferias empresariales, asistencia a población vulnerable, consultorio empresarial, formación a internos, son elementos a mantener y renovar constantemente.

Dentro del Proyecto Educativo Institucional –PEI- la Misión de la Universidad y específicamente, la proyección social es un factor determinante para el desarrollo de aquellos sectores de la población que no han tenido la posibilidad de cursar estudios superiores. Por este motivo, una de las funciones de la universidad es acercarse a las diferentes comunidades, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida, a partir de programas especiales de formación que les permitirá tener un cambio positivo en su actividad laboral y lograr monetizar y tener solvencia económica.

La proyección social como función esencial de la educación superior se concibe como apertura a la realidad social, económica y política nacional e internacional. Los programas de la Universidad Libre presentan, en consecuencia, una orientación hacia la formación integral, con el objetivo de desarrollar capacidades, destrezas y actitudes positivas del individuo, habilitándolo para desarrollar sentido de comunidad y entendimiento de las realidades sociales en medio de las cuales se ha de desenvolver, para que actúe con criterio de beneficio social cuando plantee soluciones a los diferentes problemas de la sociedad.

En consecuencia, la función de proyección social en la universidad, abarca diferentes estrategias de interacción con el entorno, las cuales incluyen, programas de formación del estudiante con compromiso social, en la cual están articuladas los programas de prácticas académicas y sociales, procesos de investigación, discusión y análisis de la situación política, económica y social del país.

6.1.2.6 Autoevaluación y autorregulación

Tabla 7. Ponderación de la autoevaluación y autorregulación frente a la Seccional Bogotá

CARACTERÍSTICA	ASPECTO A EVALUAR	INDICADOR	ENCUESTA ESTUDIANTES	BOGOTÁ	SOCORRO	BQUILLA
20. Sistemas de Información:	a) Disponibilidad, confiabilidad, acceso y pertinencia de la información	234. Apreciación de los usuarios sobre la eficiencia y	24. La cultura de autoevaluación y autorregulación ha contribuido en la calidad de la Institución y de sus programas.	76,5%	30%	60%

	y datos necesarios para la planeación de la gestión institucional.	efectividad e los sistemas de información	25. Los sistemas de información de la Universidad son accesibles, confiables y eficaces.	75,2%	20%	
	b) Indicadores de gestión coherentes con la búsqueda de la gestión institucional.	240. Apreciación de los usuarios sobre la utilidad y oportunidad de las estadísticas e indicadores de gestión		67,8%	20%	

A partir de lo anterior, y admitiendo la complejidad del mundo universitario, se puede afirmar que la autoevaluación es un proceso de investigación, que tiene como objeto de indagación la teoría y la praxis, que la comunidad de una universidad ha desarrollado para lograr los objetivos y propósitos establecidos en la misión y en el proyecto educativo.

“La autoevaluación consiste en un proceso de revisión continua, sistemática y organizada, que hace la propia institución de sí misma, o de algunos de sus componentes, de manera integral y participativa que configura un sistema eficiente y eficaz de información, basado en hechos y opiniones de los integrantes de la organización, en relación con los resultados de la planificación, la asignación de recursos y, en particular, el mejoramiento de la calidad.”²⁶

La autoevaluación, como en toda investigación, requiere que se definan claramente sus alcances y responsabilidades. Es decir, se deben explicitar los logros esperados y los niveles de responsabilidad, pues debemos tener presente que estamos tratando con una participación cualificada de los miembros de la comunidad universitaria.

El proceso y los resultados de la autoevaluación permiten conocer la calidad del trabajo académico y administrativo que se da en la Universidad, para alcanzar los objetivos y propósitos establecidos en la misión y el Proyecto Educativo.

La Universidad Libre debe mantenerse como gestora de su sistema de autoevaluación y autorregulación, orientado hacia el fomento de la calidad y la excelencia en el ejercicio de acreditación institucional, este proceso debe

²⁶Ayarza Hernán E. “Evaluación de la Educación Superior como estrategia para el cambio”, Asociación Colombiana de Universidades. ASCUN Cuaderno No. 2, P. 29, Bogotá 1996.

realizarse de forma tal que sea unificado para todas las seccionales y así cobre mayor fuerza la existencia de políticas reglamentarias de información con base en las exigencias Estatales (CNA).

La universidad libre debe tener un solo sistema de documentación y evaluación de procesos e indicadores transversales (que agrupen los administrativos y académicos) y se maneje un seguimiento a todos estos sistemas mediante herramientas gerenciales bien administradas.

La autoevaluación con fines de acreditación Institucional, exige una mirada holística de los diferentes factores y características sugeridos por el CNA, resaltando que la integralidad valorativa de la Universidad, permite identificar las fortalezas y debilidades, que deberán estar en correspondencia con la trayectoria, la vocación misional y el Proyecto Educativo Institucional. En este sentido, la calidad demostrada en los programas académicos es determinante para la acreditación Institucional, la que se complementará con las áreas de desarrollo de tipo corporativo. A continuación se presentan los Factores y las Características, que serán objeto de análisis y validación, con sus respectivos aspectos a evaluar e indicadores sugeridos por el CNA.

La autoevaluación para la renovación de la acreditación se realiza con los componentes definidos por el Modelo de Autoevaluación y Autorregulación de la Universidad Libre y el CNA, para la acreditación de programas.

El informe de autoevaluación con fines de renovación de la acreditación además de dar cuenta de los niveles de cumplimiento de cada uno de los factores y características, debe demostrar los avances que el programa ha tenido en todos los componentes, en el período comprendido desde la fecha en que se le otorgó la acreditación hasta la fecha en el que se entrega el informe de renovación, destacando con prioridad los aspectos que a juicio de los evaluadores externos y el CNA presentaban mayor debilidad y por lo tanto recomendaban fortalecer estos aspectos. Así mismo, el informe debe incluir la proyección de mejoramiento, en el marco de los planes de desarrollo.

6.1.2.7 Bienestar institucional

Tabla 8. Ponderación de bienestar institucional frente a la Seccional Bogotá

CARACTERISTICA	ASPECTO A EVALUAR	INDICADOR	ENCUESTA ESTUDIANTES	BOGOTA		SOCORRO
22 A Clima Institucional:	a) Existencia de un clima organizacional favorable para el desarrollo de los diferentes actores Universitarios	e) Apreciación de los actores universitarios sobre los esfuerzos de la institución para mantener un clima laboral adecuado (pago oportuno de salarios, equidad en la asignación laboral, facilidades para el	26. La institución favorece un clima organizacional incluyente y equitativo que propende por la calidad de vida y sana convivencia de la comunidad	76,0%	76,9%	30

		desempeño de las labores asignadas, oportunidades equitativas para capacitación y promoción, entre otros.)	académica.			
		f) Apreciación-de miembros de la comunidad universitaria sobre el clima institucional general y en las diferentes dependencias		77,7%		
23 Estructura del bienestar Institucional:	a) Elaboración y aplicación de programas periódicos de actividades de bienestar.	247. Apreciación de miembros de la comunidad Institucional sobre la suficiencia de la estructura y del personal que presta los servicios de bienestar	27 El Bienestar Institucional de la Universidad cuenta con una estructura administrativa y personal suficiente para el servicio a la comunidad.	61,9%	61,5%	20
	b) Distribución equitativa del presupuesto para las actividades programadas.	249. Apreciación de miembros de la comunidad universitaria sobre la divulgación de las actividades de bienestar	28. Los programas y actividades de Bienestar Institucional son ampliamente divulgados y ofertados por la Universidad.	61,1%		
24. Recursos para el bienestar institucional:	a) Programas y actividades de bienestar suficientes para toda la comunidad institucional.	252. Apreciación de miembros de la comunidad universitaria sobre la calidad y el Impacto de los servicios de bienestar	29. Los servicios de Bienestar Institucional contribuyen al desarrollo personal, académico y laboral de la comunidad Unilibrista.	63,5%	60,6%	20
			30. Los servicios de Bienestar Institucional contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes.	65,8%		
			31. Los servicios de Bienestar Institucional favorecen su permanencia y sentido de pertenencia hacia la Universidad.	65,0%		
	b) Recursos físicos y humanos suficientes para el cubrimiento de las actividades propuestas.	254. Apreciación de la comunidad universitaria sobre adecuación y suficiencia de la infraestructura, equipos y materiales para el desarrollo de los programas de bienestar	32. Son adecuados los espacios físicos, equipos, materiales y dotaciones para el desarrollo de los servicios de Bienestar Institucional.	54,0%		
			33. La Universidad destina recursos financieros suficientes para el Bienestar Institucional.	54,5%		

La Universidad Libre a través de la oficina de bienestar busca una adecuada organización de las políticas que se desarrollan, apoyo al aprendiz, bienestar al docente, actividades para los administrativos. Los esfuerzos por dar a conocer las actividades son de manera permanente utilizando el correo electrónico, las carteleras, los televisores ubicados en sitios estratégicos dentro de la Institución, pero algunas veces no se cuenta con la participación esperada.

En procura de la permanencia de los estudiantes en la institución a partir del año 2012, ha diseñado y planteado un programa denominado “Atrévete y continúa”, en el que se incluyen estrategias como²⁷:

Capacitación a los directores de programa en la utilización de la herramienta **SPADIES**, como producto importante para hacer frente a la deserción universitaria.

Universidad de Padres: se realiza un encuentro con los padres de los estudiantes de primer semestre de todos los programas académicos, con el fin de brindar apoyo, orientación e información necesaria a las familias y/o padres de los estudiantes que pertenecen a nuestra Universidad; para comprometerlos e integrarlos al reto de educar futuros profesionales idóneos.

Cultura de la Información: de manera constante, divulga a través de las carteleras, oficina de Mercadeo, Oficina de Bienestar Universitario, medios audiovisuales a cerca de todas las actividades que se desarrollarán en el marco de la estrategia del fomento a la permanencia en el programa “Atrévete y Continúa” promoviendo la participación de los estudiantes en las diferentes actividades programadas durante el periodo académico.

Gestión de Recursos: genera espacios dentro del contexto Universitario, para que las entidades financieras con las que la Universidad tiene convenio tengan la oportunidad de brindar información sobre las posibilidades de adquisición de créditos para la cancelación de matrículas académicas. Esto se lleva a cabo durante el inicio de matrículas y una semana antes de culminar el periodo académico.

Mejoramiento de Calidad Académica: a través de esta estrategia, busca con las diferentes unidades académicas hacer un acompañamiento individual al estudiante mediante de las tutorías para potenciar las condiciones académicas.

Talleres de Orientación: con el apoyo del servicio de psicología de la Seccional Socorro ofrece talleres de formación y capacitación relacionados con los hábitos de estudio, motivación al logro y aprendizaje y el proyecto de vida.

²⁷ Acreditación Institucional. Socorro, julio, 2013, vol. 1, no.1.

6.1.2.8 Organización, gestión y administración

Tabla 9. Ponderación de la investigación frente a la Seccional Bogotá

CARACTERÍSTICA	ASPECTO A EVALUAR	INDICADOR	ENCUESTA DOCENTES	BOGOTA	SOCORRO
25. Administración y gestión y funciones institucionales:	a) Existencia de una estructura organizacional acorde con la naturaleza, tamaño, dinámica y complejidad de la institución	258. Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo sobre la correspondencia entre la estructura organizacional y la dinámica de la institución	43. La estructura organizacional y la dinámica administrativa de la Universidad favorecen las funciones de docencia, investigación y proyección social.	69,1%	20
			44. La estructura organizacional y la dinámica administrativa de la Universidad favorecen la gestión administrativa.	70,1%	
	b) Existencia de mecanismos que permitan conocer y satisfacer las necesidades académicas y administrativas de las distintas unidades en la institución.	267. Apreciación de profesores, estudiantes y personal administrativo acerca de la conformación y dinámica de los organismos colegiados y los procesos de toma de decisiones	45. La Universidad cuenta con cuerpos colegiados que garantizan el cumplimiento de sus propósitos misionales.	71,3%	
			46. La dinámica de los cuerpos colegiados de la Universidad favorece la toma de decisiones para el cumplimiento de sus funciones.	65,4%	
	c) Estructura organizacional y criterios de definición de funciones y de asignación de responsabilidades, acordes con la naturaleza, tamaño y complejidad de la Institución.	270. Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo acerca de los procedimientos y mecanismos de control, seguimiento y evaluación de la gestión institucional	47. La Universidad cuenta con procedimientos y mecanismos de control eficientes y oportunos para garantizar el buen funcionamiento de la gestión académica y administrativa.	69,3%	
	d) Coherencia de la estructura y función de la administración con la naturaleza y complejidad de los programas existentes.	277. Apreciación del personal administrativo sobre el apoyo recibido para el desempeño de las labores administrativas			

		278. Apreciación de profesores y estudiantes sobre la eficiencia del personal administrativo	48. La atención del personal administrativo es eficiente en el cumplimiento de sus funciones.	70,4%		
26. Procesos de comunicación Interna:	a) Estrategias y medios de comunicación, información y participación.	281. Apreciación de los usuarios sobre la eficacia de los medios de comunicación e información	49. La Universidad cuenta con medios de comunicación e información pertinentes y adecuadas.	72,9%	72,9%	20
		284. Apreciación de los miembros de la comunidad educativa sobre la eficiencia del correo electrónico	50. El servicio de correo electrónico Institucional y acceso a internet es eficiente para interactuar con la comunidad interna y externa.	72,2%		
		321. Apreciación de profesores y estudiantes sobre servicios de correo electrónico y acceso a internet.				
		285. Apreciación de los usuarios sobre la funcionalidad de la página web de la institución	51. La página web de la Universidad es accesible y brinda información útil a los usuarios.	80,3%		

En la universidad libre existe una estructura organizacional y administrativa definida, la cual debe ser revisada en sus dependencias, reconociendo las fortalezas y debilidades que se presentan al interior de cada estamento y así, propender por la verdadera optimización de recursos humanos y tecnológicos en pro de presentar un servicio adecuado a la comunidad universitaria.

La creación de nuevos programas en los distintos niveles de formación debe ser pertinentes al entorno, y establecer altos niveles de calidad, permitiendo competir con otras Instituciones de Educación Superior en la Provincia.

La dinámica de los diferentes estamentos de la Universidad favorece la toma de decisiones para el cumplimiento de sus funciones, sin embargo la comunicación no es fluida, se necesita más información o en ocasiones es falta de compromiso de los miembros de la Institución por conocer la gestión administrativa.

6.1.2.9 Recursos de apoyo académico y planta física

Tabla 10. Ponderación de los recursos de apoyo académico y planta física frente a la Seccional Bogotá

CARACTERÍSTICA	ASPECTO A EVALUAR	INDICADOR	ENCUESTA ESTUDIANTES	BOGOTA	SOCORRO
29. Recursos de apoyo académico:	a) Estructura y organización de la biblioteca	291. Apreciación de profesores sobre su participación en la adquisición y actualización de material bibliográfico		80,1%	40
	b) Grado de eficiencia y actualización de los sistemas de consulta bibliográfica; acceso de estudiantes, profesores e investigadores a esas fuentes; sistemas de alerta, etc.	294. Apreciación de estudiantes y profesores, discriminados por las diferentes áreas de conocimiento, sobre la adecuación, actualidad y suficiencia de los recursos bibliográficos disponibles en su campo	43. Los recursos bibliográficos y las bases de datos son actualizados y suficientes para las necesidades de la comunidad académica.	74,7%	
	c) Pertinencia y calidad de los laboratorios para las tareas académicas de la institución (docencia, investigación, extensión o proyección social). Disponibilidad de reactivos. Acceso de estudiantes y profesores a los laboratorios y equipos. Mantenimiento y renovación de equipos	297. Apreciación de profesores, investigadores y estudiantes sobre la eficiencia de los sistemas de consulta bibliográfica	44. Los sistemas de consulta bibliográfica son suficientes y pertinentes para desarrollar la investigación en la Institución.	71,4%	
		298. Apreciación de estudiantes y profesores sobre la calidad de los servicios prestados por la biblioteca a través del apoyo de tecnologías de información y comunicación	45. La incorporación de las TIC a los servicios de biblioteca de la Universidad agiliza el acceso a las colecciones y bases de datos.	77,2%	
	d) Recursos didácticos, equipos didácticos, grado de empleo de los equipos didácticos, mantenimiento y	302. Apreciación de los usuarios acerca de la disponibilidad,	46. Los equipos de cómputo y el acceso a redes son actualizados y suficientes. 47. Las TIC y los	57,8% 61,1%	

	renovación, acceso de estudiantes y docentes a los equipos didácticos.	accesibilidad y actualización de las unidades de información especializadas 325. Apreciación de profesores y estudiantes sobre la adecuación, actualización y suficientes los equipos y calidad de los servicios prestados.	recursos didácticos para apoyo del trabajo académico son actualizados y suficientes. 48. La Universidad fomenta la interacción de docentes y estudiantes con la utilización de TIC.	63,4%	
	e) Sitios de práctica acordes con las necesidades de la docencia y la investigación. Convenios interinstitucionales, convenios docente-asistenciales, reportes de práctica.	304. Apreciación de profesores, investigadores y estudiantes sobre la suficiencia y calidad de los servicios prestados por la biblioteca 310. Apreciación de profesores y estudiantes sobre la dotación, actualización, suficiencia y mantenimiento de laboratorios y talleres.	49. Los laboratorios, talleres y equipos tecnológicos son suficientes y actualizados para el desarrollo de la actividad académica.	57,5%	
30. Recursos físicos:	a) Campus. Manejo racional y eficiente y aprovechamiento de las instalaciones. Edificios, salones, calidad arquitectónica. Suficiencia, seguridad, salubridad, iluminación, disponibilidad de espacio, dotación, facilidades de transporte y acceso. Previsión de su uso por personas con limitaciones.	328. Apreciación de directivos y personal administrativo y académico sobre adecuación de la dotación de sus puestos de trabajo. 330. Apreciación de profesores sobre la calidad, actualidad y suficiencia de la infraestructura y equipos de apoyo para el desarrollo de los programas de educación virtual.			30

		331. Apreciación de estudiantes sobre los servicios de apoyo de las tecnologías de comunicación e información en los programas de educación virtual.			
		335. Apreciación de miembros de la comunidad universitaria sobre calidad, distribución y funcionalidad de la planta física	50. La Universidad dispone de las condiciones y recursos adecuados en su planta física para cumplir con las funciones académicas y administrativas:		
			a) Aulas de clase.	63,9%	
			b) Auditorios.	76,7%	
			c) Bibliotecas.	74,1%	
			d) Salas de cómputo.	65,0%	
			e) Espacios deportivos y de bienestar.	65,0%	
			f) Laboratorios y talleres.	64,2%	
			g) Salas de profesores.	56,0%	
			h) Oficinas.	65,0%	
			51. La Universidad cuenta con condiciones de seguridad adecuadas para el desarrollo de sus funciones.	76,4%	
			52. La Universidad realiza inversiones para el mejoramiento de la planta física de acuerdo con las necesidades académicas y administrativas.	63,1%	

Existen recursos académicos suficientes para ofrecer los programas académicos, de la misma manera la planta física evidencia un notable mejoramiento en los últimos años. Como complemento primordial al crecimiento de la institución se propende por el mejoramiento de los recursos de tecnología que faciliten la apropiación de las TIC en la vida académica.

Algunas acciones de mejora en el campus:

- Sala de estudio con espacios de trabajo y acceso a internet Wifi.
- Mejoras locativas de los espacios académicos mediante la instalación de cielos rasos e iluminación.
- Bloque de cuatro salones para ampliación de servicios académicos.
- Gimnasio con equipamiento y servicio de instructor.
- Construcción de cafetería en el Campus Majavita.
- Construcción de oficinas para las facultades de Administración de Empresas, Contaduría Pública y Derecho.
- Estación piscícola: nuevos espacios para la investigación formativa y aplicada.
- Instalación de nuevos puestos para lectura en sala y consulta de material bibliográfico.
- Modernización de equipos de cómputo y audiovisuales en el Edificio Albornoz donde funcionan el consultorio empresarial y jurídico.

6.1.2.10 Recursos financieros

Tabla 11. Ponderación de los recursos financieros frente a la Seccional Bogotá

CARACTERÍSTICA	ASPECTO A EVALUAR	INDICADOR	ENCUESTA ESTUDIANTES	BOGOTA	SOCORRO
33 Presupuesto y funciones sustantivas:	a) Disponibilidad de recursos presupuestales para las actividades correspondientes a las funciones sustantivas en que se haya comprometido la institución, de acuerdo con su proyecto institucional.	370. Apreciación de la comunidad universitaria sobre los criterios, la organización y el manejo presupuestal	53. La distribución de los recursos financieros es adecuada para cumplir con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la Universidad.	56,8%	20
34 Organización para el manejo financiero:	a) Transparencia en el manejo de los recursos financieros.	376. Apreciación de la comunidad universitaria sobre la eficiencia y efectividad de los procedimientos y trámites financieros		56,2%	10

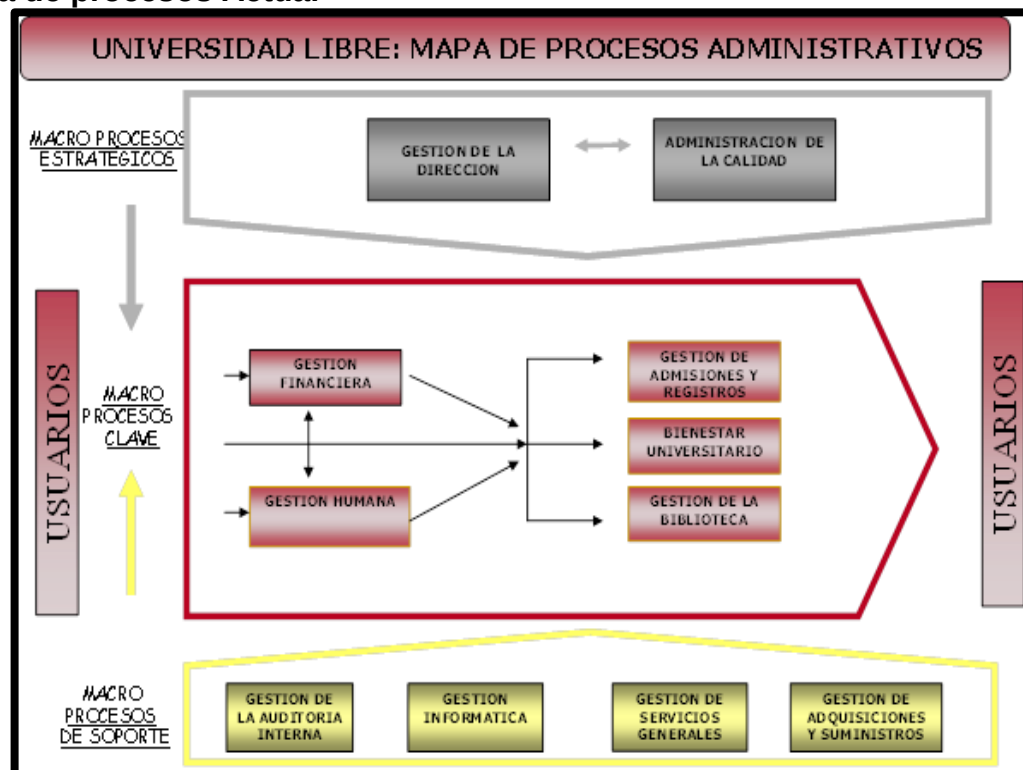
Se registra solidez a través de la existencia de un patrimonio representado en bienes e inmuebles en la Seccional, durante un tiempo estuvo en crisis, pero actualmente este tema está superado, el incremento de estudiantes en sus diferentes programas de pregrado y postgrado ha permitido que los compromisos salariales sean puntuales y se realicen grandes inversiones en infraestructura.

Los recursos físicos y financieros son un medio de apoyo indispensable, para lograr con calidad los objetivos esenciales de la Universidad. Se impone la racionalidad y eficiencia en su manejo, pues su propósito es servir de soporte adecuado y oportuno a las necesidades que demanda la docencia, la investigación, la proyección social, el bienestar universitario y la internacionalización.

6.2 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FACILITA EN FORMA EFICAZ LA ACREDITACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL SOCORRO CON BASE EN LA GESTIÓN POR PROCESOS

A continuación la propuesta de mapa de procesos para la Universidad Libre donde que integran los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, con los lineamientos para acreditación de los programas por el CNA

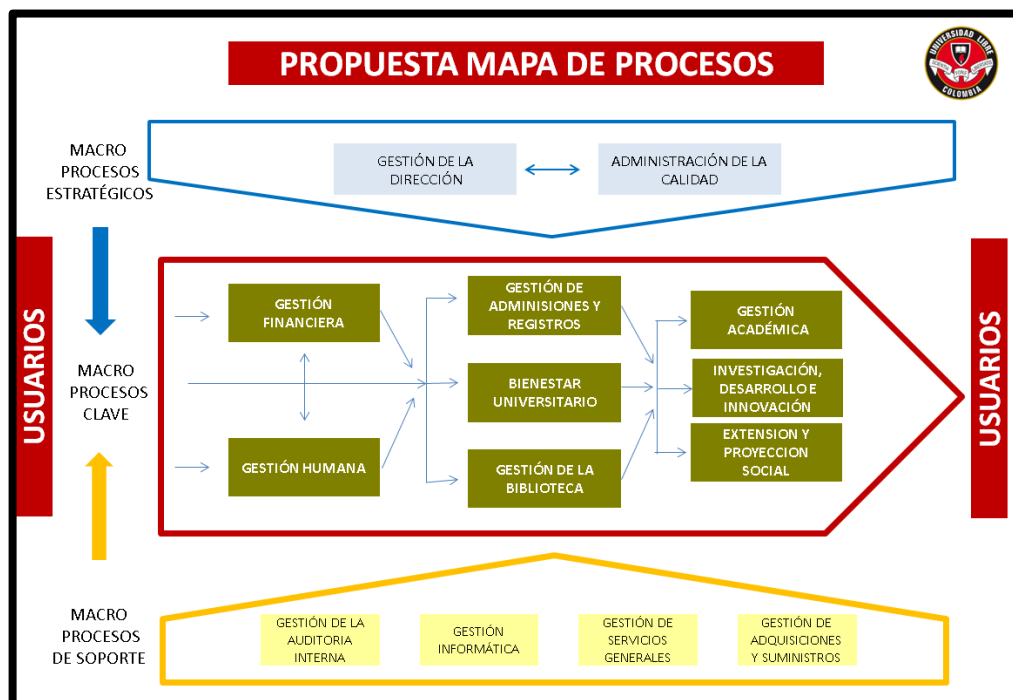
Mapa de procesos Actual



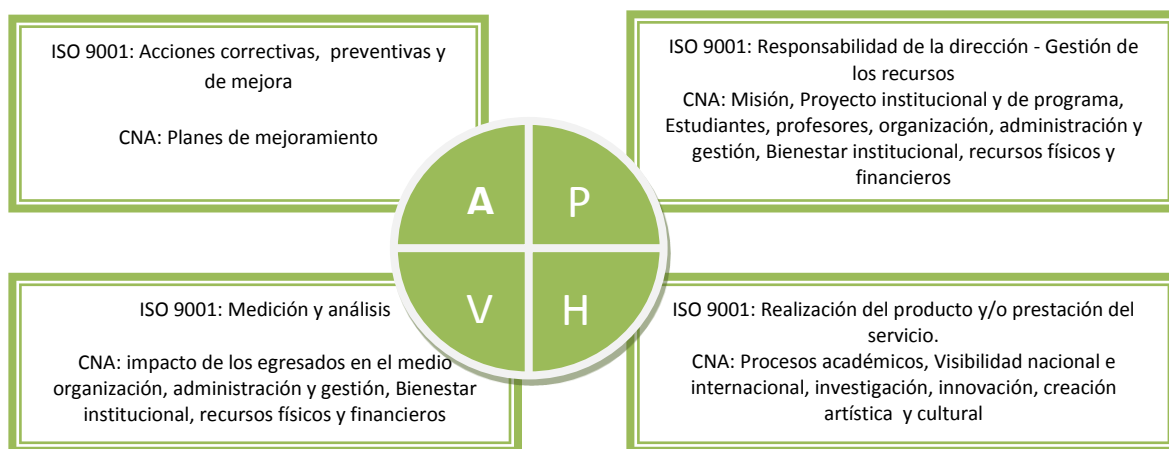
El actual sistema de gestión de calidad de la Universidad está enfocado a los procesos administrativos, dejando por fuera del alcance los procesos académicos, que es donde está el peso del trabajo para la acreditación de los programas de pregrado. Por ello, como fruto de la investigación se estudió el mapa de procesos actual, según lo descrito a continuación:

1. Revisión del manual de calidad de la universidad.
2. Identificación del alcance actual del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Evaluación del mapa de procesos actual.
4. Revisión de las caracterizaciones actuales, verificando que actividades desarrollan los procesos actualmente.
5. Según las evaluaciones de los puntos anteriores, se propone un nuevo mapa de procesos para el sistema de gestión de calidad, tal como se consigna en este documento.

Propuesta mapa de procesos integrando el Sistema de Gestión de Calidad con factores del proceso de Acreditación



Sistema de gestión de calidad según la ISO 9001:2008 vs lineamientos CNA



6.3 PLAN DE ACCIÓN PARA LA VALIDACIÓN DE LA HERRAMIENTA EN LA UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA SECCIONAL SOCORRO

Se realizó una validación a través del juicio de expertos a la propuesta (Ver Anexo E), en el taller de Acreditación realizado en Girardot durante los días 30 -31 de mayo y 1 – 2 de junio de 2014, donde participaron 24 representantes de los docentes al comité de acreditación de las cinco seccionales Cali, Bogotá, Cúcuta, Pereira, Socorro (Ver Anexo F), se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 1. Estructura de la propuesta

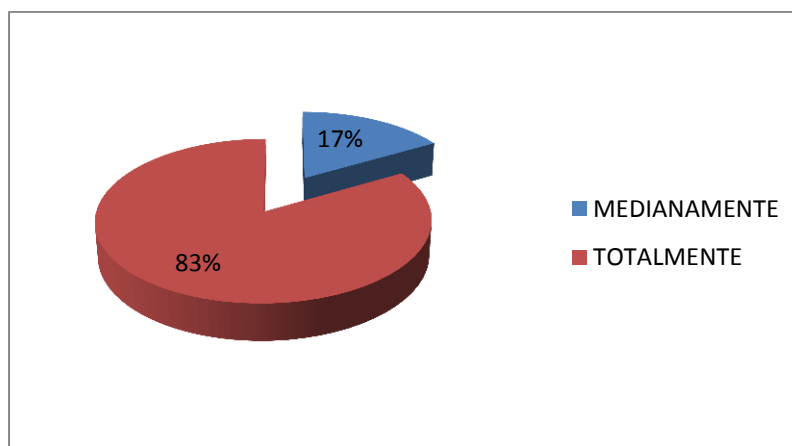


Gráfico 2. Redacción de la propuesta

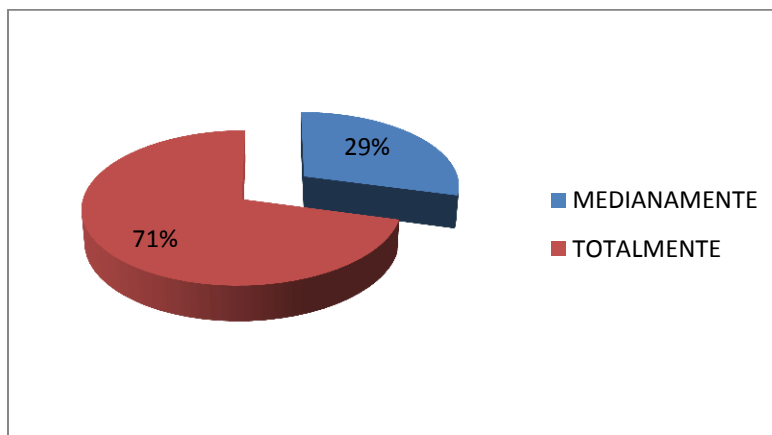


Gráfico 3. Pertinencia de la propuesta

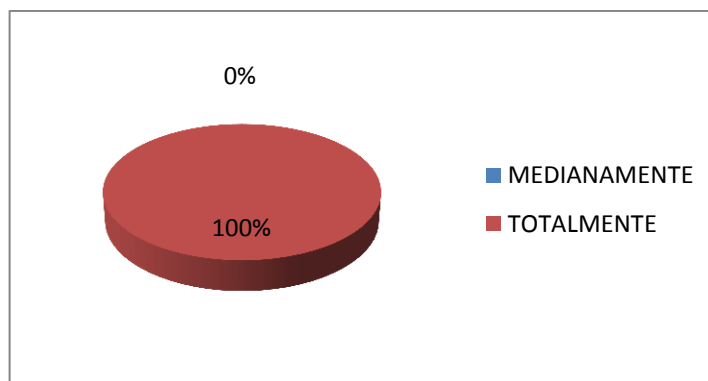


Gráfico 4. Aplicabilidad de la propuesta

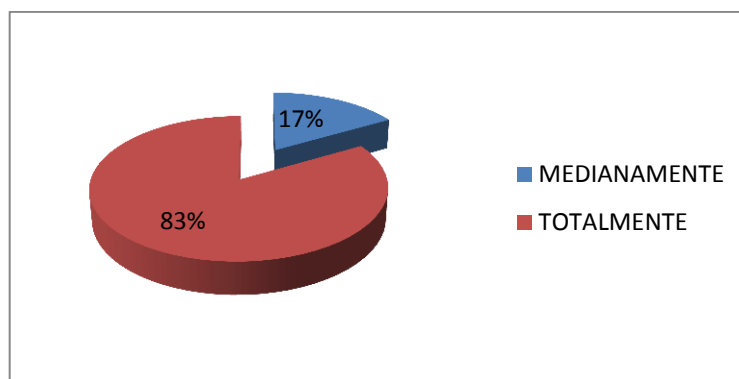
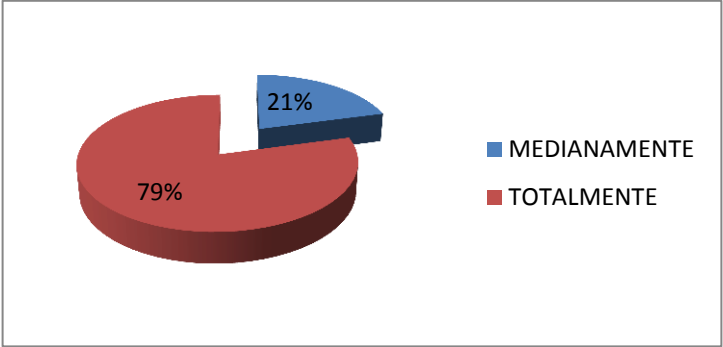


Gráfico 5. Viabilidad de la propuesta



7. CONCLUSIONES

- El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, como herramienta para la acreditación de programas de pregrado, es aplicable a la organización desde todo punto de vista; y de hecho, la experiencia que ha vivido la Institución, a través de la construcción e implementación del sistema de gestión de calidad, requiere formalizar y estandarizar los procesos, alineándolos con los lineamientos del CNA, para lograr que todos los colaboradores, a través de su trabajo, aporten al logro de esta integración, que por ende, va a generar procesos más eficaces, eficientes y efectivos dentro de la universidad.
- La Universidad Libre Seccional Socorro cuenta con una trayectoria de experiencia valiosa, tiene fortalezas que debe aprovechar y mantener, las cuales se pudieron identificar en el diagnóstico realizado; y está en un momento en el que debe procurar su evolución y la generación de una cultura de mejoramiento continuo, que vaya más allá de mantener la certificación de los procesos administrativos a través de la ISO 9001:2008.
- Las matrices de interrelación construidas son de gran valor para el análisis y comprensión de los sistemas y los modelos comparados. Ya que permiten tener una visión mucho más amplia de los aspectos relevantes para la Institución, los cuales estarán incluidos dentro del Sistema de gestión de Calidad. Además, los instrumentos y matrices diseñadas, permiten que la universidad evalúe la pertinencia de implementar un sistema de gestión de calidad integrado y vislumbre todos los avances y beneficios que traería, en términos pedagógicos, académicos y organizacionales.
- Una vez realizadas las actividades planteadas en la metodología, se puede concluir que el Modelo de Calidad del Consejo Nacional de Acreditación y el Sistema de Gestión de calidad, con el que cuenta actualmente la Universidad libre, basado en los requisitos de la ISO 9001, no se excluyen sino que por el contrario se complementan. Lo cual llegaría a alcanzar el objetivo, a través de la implementación del plan de acción propuesto en esta investigación.

8. RECOMENDACIONES

La estrategia de integración de los dos sistemas, proporcionará los resultados esperados para la universidad, en la medida que se aborden de forma integral, factores, características y numerales de la ISO 9001:2008. Teniendo en cuenta trabajar estos elementos bajo la metodología del ciclo PHVA.

Al integrar los dos sistemas se debería tener en cuenta el diagnóstico realizado en esta investigación, teniendo en cuenta aquellos aspectos por mejorar en la universidad, para que estos elementos sean parte fundamental del sistema de gestión de calidad.

Ampliar el alcance del sistema de gestión de calidad, permitirá la integración de los procesos administrativos y académicos, generando con ello una mayor dinámica dentro del sistema de gestión de calidad que conlleve a mantener la certificación actual y obtener la acreditación de los programas de pregrado.

Los resultados del diagnóstico se pueden considerar para que sean elementos de entrada al desarrollar la nueva política de calidad de la universidad, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y partes interesadas de la institución.

Al iniciarse la implementación del sistema de calidad integrado según los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación y la ISO 9001, puede tomarse engorroso y complejo en su documentación y actividades, por lo que se recomienda revisar periódicamente su funcionamiento de tal forma que le permita tomar acciones correctivas y preventivas encaminadas hacia la sencillez del sistema como parte del mejoramiento continuo.

Realizar seguimiento permanente a los procesos implementados para verificar que estos se cumplen correctamente, o en caso contrario, para analizar cuáles son sus fallas, con el fin de efectuar los ajustes necesarios y así garantizar el mejoramiento de los mismos.

Ejecutar los programas anuales de auditorías internas con el fin de verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad Integrado cumple con los requisitos establecidos por la ISO 9001 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación.

Este proceso debería ir acompañado de una campaña de sensibilización a todos los funcionarios de la universidad, incluyendo a los estudiantes, que logre crear una cultura de mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Apartes tomados del artículo ¿Cómo concebimos la Autoevaluación y la Acreditación en la Universidad Libre? Publicado en el Boletín informativo del proceso de autoevaluación y acreditación de la Universidad Libre No. 1 Marzo de 1999. Bogotá.

ASCUN 1998. La cualificación permanente.

ASCUN Bogotá 1999.

AYARZA, Hernán E. "Evaluación de la Educación Superior como estrategia para el cambio". ASCUN. Cuaderno No. 2, Bogotá 1996.

BERNAL, Hernando. "La creación de una cultura de la autoevaluación". Revista del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. No. 575, Bogotá 1997.

CASTILLO RIVAS, Alejandro. "La naturaleza de la autoevaluación". Bogotá 2000 Universidad Libre – Universidad Pedagógica Nacional.

CEPEDA LÓPEZ, Guillermo y otros. "Fundamentos teóricos y práctica de la autoevaluación de Programas Académicos en la Educación Superior". Universidad Javeriana. Bogotá, 1999.

CONSEJO NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR (CESU). Acuerdo No. 02 (1, diciembre de 2006). Bogotá D.C.2006. 1-3 p. Disponible en <http://www.cna.gov.co>

CORONADO, Mery. Evaluación Institución. [citado 7 de mar. 2014] disponible en internet: <URL <http://miparvulario.blogspot.com/2014/02/asignatura-evaluacion-institucional.html>>

FERRANDO, Miguel y GRANERO, Javier. Calidad Total: Modelo EFQM. Madrid. Fundación Confemetal. 2005.

GARZÓN, Elsa Nelly. "Dificultades para la aplicación de acreditación en la educación Superior en Colombia". Revista Nueva Época No. 10 Universidad Libre, Bogotá, 1999.

Grupo para la autorregulación universitaria, Grau. "Universidad: Conceptos y estrategias para la cualificación permanente". Bogotá, ASCUN 1998.

Guía de Apoyo en la Gestión Pública Local. Disponible en Internet: <<http://www.uimunicipalistas.org/redes/redrecursoshumanos/data/1299533289.pdf>> [citado en 2006].

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Segunda actualización. Santafé de Bogotá DC. ICONTEC, 2012.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: requisitos. NTC ISO 9001. Bogotá DC.: El instituto, 2008.

Institución Universitaria Pascual Bravo. [en línea]. Disponible en: <http://www.pascualbravo.edu.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=676:autoevaluacion&catid=88:estudiantes&Itemid=290> [citado el 1 de agosto de 2012].

JARAMILLO, Óscar G. (Editor). Experiencias de Autoevaluación y Acreditación.

J. Sebastián. La dimensión internacional en los procesos de evaluación y acreditación de la educación superior". "Educación Superior, calidad y acreditación". Consejo Nacional de Acreditación de Colombia. Bogotá. 2003

KELLS, Herbert. "La organización de la autorregulación" ASCUN. Bogotá 1997.

KELLS, Herbert. "Procesos de autoevaluación, una guía para la autoevaluación".

LETELIER, Mario y OCAMPO, Fernando. Acreditación de programas de Ingeniería. Edita ASUME. 1997.

Ley 30 de 1992. Por la cual se organiza la Educación Superior.

Ley 115 de 1994. Ley General de Educación.

MALAGON, Félix. El proceso creativo de la planificación educativa-perspectivas para el mejoramiento de la calidad. 1997. [en línea].

MARTÍNEZ, Eduardo y LETELIER, Mario (editores). Evaluación y acreditación universitaria. Metodologías y experiencias. Unesco-Nueva sociedad, 1997.

Modelos de Calidad. [en línea].
<<http://www.fundameca.org.mx/Modelos%20de%20calidad/modelos.php> >

PADRON, Alfonso y REYES, Cesar. Lineamientos para la convergencia entre la acreditación de programas del CNA y el sistema de gestión ISO 9001 en las I.E.S. Trabajo de grado Maestría en Calidad y Gestión Integral. Bogotá D.C.: Universidad Santo Tomas-ICONTEC. Facultad de Ingeniería Mecánica. 2012.

Pontificia Universidad Católica del Perú Lima. Fondo Editorial 1997.

PUIGGROS, Adriana y KRITSCG, Carlos Pedro. Universidad y Evaluación. Estado del Debate. Cuadernos. Ref. Argentina S.A. 1994.

Razones para apostarle a la calidad en la educación superior. Disponible en Internet:< http://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_Razones_Calidad.pdf>.

REVELO, J. “Sistemas y Organismos de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en Iberoamérica. Reto de Garantía y Fomento de la Calidad”. Primer Seminario Internacional: Educación Superior, Calidad y Acreditación. Julio. 2002.

ROA, Varelo. Acreditación y Evaluación de la Calidad en la educación superior colombiana. IEASALC-UNESCO, Mayo.2003.

Sistema de Gestión de Calidad. [en línea]. Disponible en
<<http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calida%E2%94%82-historia-y-definicion/>>.

Sistema integrado de Gestión. □en línea□. Disponible en http://www.unicartagena.edu.co/index.php/accesos/siguc#.VAPI9cV5P_F.

Sistema de Gestión de Calidad. [en línea]. Disponible en
<<http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calida%E2%94%82-historia-y-definicion/>>.

Sistema Nacional de Acreditación en Colombia. [en línea]. Disponible en:
<<http://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>>

Sistema Nacional de Acreditación en Colombia. [en línea]. Disponible en:
<<http://www.cna.gov.co/1741/article-186382.html>>

STUFFLEBEAM, Daniel y otros: “Tipos de evaluación y modelo de evaluación”.

Stubrin, A. Importancia de la noción de calidad en educación superior y de su evaluación para la cooperación e integración regional, Disponible en Internet: <http://mt.educarchile.cl/mt/jjbrunner/archives/CAPITULO_08_Pires.pdf>. [citado en 2008].

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LUJAN. Norma ISO. [en línea]. <<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>>

TALLER DE ACREDITACION. (30-31 de mayo: Girardot). Factores de acreditación. ASPROUL. 2014.

VANVUGHTFRANS. “Evaluación de la calidad de la Educación Superior: El próximo paso”. ASCUN. Cuaderno No. 2, Bogotá 1996.

Anexo A. Matriz de correlaciona procesos Universidad Libre y los factores de acreditación del CNA

MATRIZ DE CORRELACION PROCESOS UNILIBRE Y LOS FACTORES DE ACREDITACION DEL CNA

PROCESOS	FACTORES																												
	MISIÓN, PROYECTO INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMA			ESTUDIANTES		PROFESORES							PROCESOS ACADÉMICOS								FACTOR VISIBILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL		INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL						
	MISIÓN, VISIÓN Y PROYECTO INSTITUCIONAL	PROYECTO EDUCATIVO DEL PROGRAMA	RELEVANCIA ACADÉMICA Y PERTINENCIA SOCIAL DEL PROGRAMA	MECANISMOS DE SELECCIÓN E INGRESO	ESTUDIANTES ADMITIDOS Y CAPACIDAD INSTITUCIONAL	PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE FORMACIÓN INTEGRAL	REGULARIDAD DE ESTUDIANTE Y ACADÉMICO	SELECCIÓN, VINCULACIÓN Y PERMANENCIA DE PROFESORES	ESTATUTO PROFESORIAL	NÚMERO, DEDICACIÓN, NIVEL DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS PROFESORES	DESARROLLO PROFESORIAL	ESTÍMULOS A LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN, ARTÍSTICA Y CULTURAL, ENTRENAMIENTO PROFESORIAL Y A LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL	PRODUCCIÓN, PERTINENCIA, UTILIZACIÓN E IMPACTO DE MATERIAL EDUCATIVO	REINNOVACIÓN POR MÉTODOS	EVALUACIÓN DE PROFESORES	INTEGRALIDAD DEL CURRÍCULO	FLEXIBILIDAD DEL CURRÍCULO	INTERDISCIPLINARIEDAD	METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	TRABAJO DE LOS ESTUDIANTES	EVALUACIÓN Y AUTOREGULACIÓN DEL PROGRAMA	EXTENSIÓN O PROYECCIÓN SOCIAL	RECURSOS BUDGETARIOS	RECURSOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN	RECURSOS DE APOYO AL DOCENTE	INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA EN LOS CONTENIDOS ACADÉMICOS Y DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONALES	FORMACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN, LA INNOVACIÓN Y LA CREACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL	INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y LA CREACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL
Gestión de la dirección	(1.1)	(1.2)							(1.2)						(1.3)	(1.3)	(1.3)	(1.3)	(1.3)	(1.3)	(1.3)		(1.3)				(1.3)	(1.3)	(1.3)
Administración de la calidad			(1.2)											(1.3)	(1.3)	(1.3)				(1.3)							(1.3)		
Gestión Financiera																													
Gestión Humana								(1.3)	(1.3)	(1.3)	(1.3)	(1.3)	(1.3)																
Gestión de admisiones y registros				(1.2)	(1.3)	(1.3)																							
Bienestar universitario					(1.2)				(1.3)			(1.3)									(1.3)	(1.3)			(1.3)			(1.3)	(1.3)
Gestión de la biblioteca																								(1.3)					
Gestión de la auditoría interna															(1.3)						(1.3)								
Gestión Informática																								(1.3)					
Gestión de Servicios generales																													
Gestión de adquisiciones y suministros																													
Sin responsable dentro del Sistema de Gestión de Calidad																													

Anexo B. Matriz acreditación vs procesos Universidad Libre propuesta

MATRIZ DE CORRELACION PROCESOS UNLIRE Y LOS FACTORES DE ACREDITACION DEL CIA																										
Tipo de proceso	PROCESOS	FACTORES																								
		RECURSOS, PLANTILLA ORGANIZACIONAL Y DE PERSONAL					ESTRATEGIAS					PROCESOS					PROCESOS ACADÉMICOS					PROCESOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO				
		PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Estrategia	Gestión de la dirección																									
	Administración de la calidad																									
Misión	Gestión Financiera																									
	Gestión Humana																									
	Gestión de adiciones y registro																									
	Gestión Académica																									
	Investigación, desarrollo e innovación																									
Apoyo	Extensión y promoción social																									
	Gestión de la biblioteca																									
	Gestión de la auditoría interna																									
	Gestión de Servicios generales																									
Nuevo proceso propuesto																										

Anexo C. Matriz acreditación vs requisitos norma

NÚMEROS	REQUISITOS ISO 9001:2008										
		MISIÓN, PROYECTO INSTITUCIONAL Y PERSONAL			ESTUDIANTES						
		ANÁLISIS MISIÓN Y PROYECTO INSTITUCIONAL	PROYECTO EDUCATIVO DEL PROFESORADO	RELEVANCIA ACADÉMICA Y PERTINENCIA SOCIAL DEL PROGRAMA	MECANISMOS DE SELECCIÓN E INGRESO	ESTUDIANTES ADMITIDOS Y CAPACIDADES INSTITUCIONAL	PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE FORMACIÓN EN TIEMPO	REGLAMENTOS ESTUDIANTIL Y ALUMNADO	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y PERMANENCIA DE PROFESORES	ESTATUTO PROFESIONAL	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										
4.1	Requisitos Generales										
4.2.1	Requisitos de la documentación										
4.2.2	Manual de Calidad										
4.2.3	Control de Documentos										
4.2.4	Control de Registros										
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN										
5.1	Compromiso de la Dirección										
5.2	Enfoque al Cliente		El programa debe definir un proyecto educativo coherente con el proyecto institucional y los campos de acción profesional o disciplinar, en el cual se señalen los objetivos, los lineamientos básicos del currículo, las metas de desarrollo, las políticas y estrategias de planeación y evaluación, el sistema de seguimiento de la calidad. En el sistema de gestión de calidad según la NTC 9001:2008, La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de asegurar la satisfacción del cliente, desde este enfoque al definir el proyecto educativo del programa se debe tener en cuenta los								

Anexo D. Evidencia del diagnóstico de la situación actual de la Universidad libre del Socorro con respecto a los lineamientos para la acreditación de programas del Consejo Nacional de Acreditación

PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL 	BIENESTAR INSTITUCIONAL 
INFRAESTRUCTURA  	INFRAESTRUCTURA  

Anexo E. Validación del proyecto en el taller de Acreditación Nacional Girardot
mayo 30-31 junio 1-2 de 2014



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIAS BUCA RAMANDA	MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL		Fecha: 30/05/2014	
	JUICIO DE EXPERTOS		Página: 71de 1	
Apreciado Experto: Con el propósito de validar la “propuesta metodológica relacionada al sistema de gestión de la calidad como herramienta para la acreditación de los programas de la universidad libre del socorro”, se solicita amablemente diligenciar el presente formato.				
Nombre:				
Profesión:				
Cargo que desempeña:				
Fecha de la Validación:				
Instrucciones: Con base en el enunciado califique su grado de acuerdo o desacuerdo marcando con una X, donde:				
3: Totalmente de acuerdo		2: Medianamente de acuerdo		1: En desacuerdo
No.	Cuestionamientos	3	2	1
1	Estructura de la Propuesta Metodológica			
2	Redacción de la Propuesta Metodológica			
3	Pertinencia de la Propuesta Metodológica			
4	Aplicabilidad de la Propuesta Metodológica			
5	Viabilidad de la Propuesta Metodológica			
6. Según su opinión, como experto en el área la guía diseñada es				
_____ Válida _____ No válida				
Observaciones:				
Firma _____				

Anexo G. Plan de acción

No.	ETAPA	OBJETIVO	META %	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADOR DE GESTION	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2014					
								JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	ETAPA 1 - PREPARACIÓN	Socializar las políticas y estrategias que orientan el proceso de autoevaluación y acreditación	100	Instalación del Comité Nacional de Acreditación	-	Número de reuniones del comité realizadas/ Número de reuniones del comité programadas	Comité Coordinador Nacional para la Autoevaluación Institucional						
1.1													
1.2			100	Identificación de elementos comunes del sistema de gestión de calidad y de acreditación	-	Matriz de correlación procesos Unilibre y los factores de Acreditación del CNA	Comité Coordinador Nacional para la Autoevaluación Institucional						
1.3			100	Estructuración herramienta unificada	-	Rutas establecidas y funcionales	Comité Coordinador Nacional para la Autoevaluación Institucional						
1.4			100	Reunión Líderes de procesos	-	Número de reuniones realizadas/ Número de reuniones programadas	Comité Coordinador Nacional para la Autoevaluación Institucional						
2	ETAPA 2 - CULTURA	Socializar el sistema de gestión de la calidad y los lineamientos del CNA	100	Socialización de los requisitos del sistema de gestión de calidad	-	Número de empleados funcionarios capacitados/ Número de funcionarios de la Institución	Comité Coordinador Seccional						
2.1													
2.2			100	Socialización de los lineamientos de Acreditación Institucional	-	Número de empleados funcionarios capacitados/ Número de funcionarios de la Institución	Comité Coordinador Seccional						
2.3			100	Socialización de la herramienta de integración	\$1.000.000	Número de empleados funcionarios capacitados/ Número de funcionarios de la Institución	Líder de planeación de la Seccional Socorro- Comité Coordinador Seccional						
2.4			100	Reunión líderes de procesos	-	Número de reuniones realizadas/ Número de reuniones programadas	Comité Coordinador Seccional						
2.5			100	Reunión funcionarios		Número de reuniones realizadas/ Número de reuniones programadas	Presidente - Rector						

No.	ETAPA	OBJETIVO	META %	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADOR DE GESTION	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2014					
								JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
3.1	ETAPA 3 - LA CONSTRUCCIÓN (Implementación metodología)	Ajustar el sistema de gestión de calidad incluyendo los nuevos procesos		Articulación de los sistemas de gestión de calidad y acreditación	-		Líder de planeación de la Seccional Socorro-Líder de Acreditación Seccional Socorro						
3.2				Ajuste del mapa de procesos			Líder de planeación de la Seccional						
3.3				Consolidación del mapa de procesos			Líder de planeación de la Seccional						
3.4				Definición del marco estratégico que contenga los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad y de Acreditación			Líder de planeación de la Seccional						
3.5			100	Crear las caracterizaciones para los nuevos procesos		Número de nuevas caracterizaciones / Número de caracterizaciones de los procesos	Líder de planeación de la Seccional						
3.6				Ajuste de las caracterizaciones			Líder de planeación de la Seccional						
3.7				Diseñar y elaborar la documentación integrada del sistema de gestión de calidad y Acreditación	\$2.000.0000		Líder de planeación de la Seccional						
3.8			100	Experiencias de Acreditación Institucional		Número de programas acreditados /Número de programas existentes	Líder de Acreditación Seccional Socorro						
3.9				Ponderación de factores	-		Líder de Acreditación Seccional Socorro						
3.10				Ponderación de características	-		Líder de Acreditación Seccional Socorro						
3.11				Definición y elaboración de instrumentos de autoevaluación	-		Líder de Acreditación Seccional Socorro						
3.12			100	Primera aplicación de instrumentos de autoevaluación	\$2.000.000	Número de encuestas realizadas/Número de encuestas programadas	Líder de Acreditación Seccional Socorro						

No.	ETAPA	OBJETIVO	META %	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADOR DE GESTION	RESPONSABLE	CRONOGRAMA 2014					
								JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
4.1	ETAPA 4 – MEJORAMIENTO	Elaborar el informe de resultados a partir de las debilidades y las fortalezas, formulando propuestas de solución.	100	Análisis e interpretación de resultados	\$500.000	Número de instrumentos aplicados/ Número de instrumentos programados	Líder de Acreditación Seccional Socorro						
4.2				Formulación de acciones de mejoramiento y de proyectos			Líder de Acreditación Seccional Socorro						
4.3			100	Ejecución y seguimiento de acciones de mejoramiento		Acciones ejecutadas/ Acciones programadas	Líder de Acreditación Seccional Socorro						
4.4			100	Segunda aplicación de instrumentos de autoevaluación		Número de instrumentos aplicados/Número de instrumentos programadas	Líder de Acreditación Seccional Socorro						
4.5			100	Análisis e interpretación de resultados	-	Número de instrumentos aplicados/ Número de instrumentos programados	Líder de Acreditación Seccional Socorro						
4.6				Elaboración del Informe final	-		Líder de Acreditación Seccional Socorro						
4.7				Estructuración de metodología de mejoramiento	-		Líder de Acreditación Seccional Socorro						
4.8				Diseño de metodología	-		Líder de Acreditación Seccional Socorro						
4.9			100	Capacitación metodología	\$4.000.000	Número de capacitaciones realizadas/ Número de capacitaciones programadas	Líder de Acreditación Seccional Socorro						
4.10				Aplicación metodología	-		Líder de Acreditación Seccional Socorro						
5	ETAPA 5 - ACREDITACION	Evaluar el proceso de acreditación de los programas		Visita por Académico Colaborativo			Par Académico asignado por el CNA						
5.1				Revisión y radicación del informe final al CNA			Líder de Acreditación Seccional Socorro						
5.2													