



AQU CATALUNYA

EVALUACIÓN DEL DISEÑO DE SISTEMAS INTERNOS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Informe de evaluación externa

Universidad

Universidad Cooperativa de Colombia (UCC)

Marzo, 2025

Introducción	3
Contexto normativo.....	3
El procedimiento de evaluación	3
Valoración de las dimensiones de evaluación	5
D1. Política de calidad y eficacia del SIGC	5
D2. Diseño, aprobación y seguimiento de los programas formativos.....	14
D3. Enseñanza, aprendizaje y apoyo al estudiantado	17
D4. Profesorado.....	22
D5. Recursos y servicios de aprendizaje	26
D6. Información pública y rendición de cuentas	30
D7. I+D+i y transferencia de conocimiento	33
Resultado de la evaluación.....	35

INTRODUCCIÓN

Contexto normativo

El convenio marco de colaboración convenio marco de colaboración firmado entre la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Catalunya (AQU Catalunya) y la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) tiene como objetivo la evaluación del diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC), según el procedimiento, estándares y criterios de AQU Catalunya, que están alineados con los Estándares y Directrices Europeos (ESG).

Para la realización de la evaluación del diseño del SIAC de la UCC, se aplicará la Guía para la certificación de sistemas internos de garantía de la calidad en centros de educación superior (8ª edición, 2023). De acuerdo con lo establecido en el citado convenio, deben considerarse las siguientes adaptaciones:

1. Se **evalúa el diseño y no la implantación**, en consecuencia, cuando la Guía hace referencia a la evaluación del “nivel de implantación”, se deberá evaluar la “adecuación del diseño” [cláusula 2.1 del convenio].
2. El **enfoque de la evaluación es el de universidad**, en consecuencia, donde la Guía hace referencia a “centro” como unidad organizativa, se debe entender “universidad”. La evaluación debe considerar también como el diseño del SIAC se despliega en la universidad y en sus estructuras organizativas (seccionales, sedes y centros de extensión). [cláusula 2.2 del convenio].
3. El **marco de cualificaciones** aplicable es el correspondiente al país de origen de la UCC (Marco Nacional de Cualificaciones de Colombia) [cláusula 2.3 del convenio].
4. El **alcance de la evaluación** incluye los programas de pregrado (grado según la Guía), postgrado (máster según la Guía) y programas de formación de doctorado, equivalentes a los niveles de educación superior europeos 6, 7 y 8 ISCED. Los programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo humano (ETDH), que forman parte del SIAC de la UCC, no forman parte del alcance de la evaluación.

Proceso de evaluación

Comité de evaluación externa (CEE)

Rol	Nombre	Institución
Presidencia	Javier González Benito	Universidad de Salamanca
Vocal profesional	Rafael Llavori de Micheo	Universidad Internacional de la Rioja
Vocal estudiante	Adrian Di Pizzo Chiacchio	Universitat Oberta de Catalunya
Secretaria metodológica	Mari Paz Álvarez del Castillo	Universitat Autònoma de Barcelona

De acuerdo con lo especificado en el citado convenio [clausula 4], durante el proceso de evaluación se ha llevado a cabo una visita -virtual- de evaluación, en la que han participado el comité de evaluación externa y la UCC, cuyo principal objetivo es abordar las dudas que hayan surgido durante la fase de evaluación documental.

La visita -virtual- de evaluación tuvo lugar el 29 de noviembre de 2024, de acuerdo con la siguiente agenda:

Hora	Actividad	Duración
15:00 – 16:40	Entrevista con equipo responsable del diseño del SIAC <i>Participantes: Miembros del comité interno de evaluación</i>	1 h. 40 min
16:40 – 17:00	<i>Pausa (reunión interna CAE)</i>	20 min
17:00 – 18:00	Entrevista con el equipo técnico de soporte al SIAC <i>Participantes: Subdirección de evaluación y responsables TI</i>	1 h.
18:00 – 18.10	Cierre <i>Participantes: Rectora, Vicerrectora Académica y Dirección de Planeación y Efectividad</i>	10 min.

Informe de visita

Fecha del informe previo	12/02/2025
Fecha de recepción de errores de hecho	27/02/2025

Otras consideraciones

El CEE quiere hacer constar su agradecimiento a la Rectora de la UCC y a todas las personas que han participado en el proceso de evaluación, con especial énfasis en la Dirección de Planeación y Efectividad y en el equipo técnico del SIAC. La visita, de carácter virtual, ha transcurrido sin ninguna incidencia, en un ambiente de cordialidad y cooperación y ha supuesto un recurso clave para clarificar la comprensión de los documentos y evidencias proporcionados por la UCC.

VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE EVALUACIÓN

D1. Política de calidad y eficacia del SIGC

La universidad tiene diseñados procesos que garantizan que la política de aseguramiento de la calidad forma parte de su estrategia. El diseño de la estructura del SIGC garantiza una gestión eficaz de sus procesos, incluyendo su revisión y mejora continua.

☐ parcial

☒ suficiente

☐ avanzado

1.1 POLÍTICA, OBJETIVOS DE CALIDAD Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

LA UNIVERSIDAD CUENTA CON PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE ESTABLECEN CÓMO SE DEFINE, SE APRUEBA Y SE IMPLEMENTA LA POLÍTICA DE CALIDAD. SE DEFINE LA SISTEMÁTICA PARA DESPLEGAR LA POLÍTICA DE CALIDAD EN UN PLAN ESTRATÉGICO, PLAN DIRECTOR O SIMILAR, QUE INCLUYE LA DEFINICIÓN DE OBJETIVOS E INDICADORES QUE PERMITEN MEDIR SU GRADO DE LOGRO.

Suficiente

Si bien la universidad no cuenta con una política de calidad al uso, es decir, concebida como un documento independiente, establece formalmente sus bases de actuación en materia de calidad en la definición de su SIGC (en adelante, SIAC, acrónimo que utiliza la universidad para su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad).

Su posicionamiento hacia la calidad queda definido en el objetivo establecido para el SIAC, así como en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) en el que se define la identidad, las funciones misionales y los instrumentos para desarrollar estas funciones. Por lo tanto, el modelo conceptual utilizado para plantear el SIAC integra la planificación estratégica con la gestión de la calidad.

Destacan dos documentos de referencia que vertebran el sistema: el Marco de Referencia Estratégico y el Marco de Gestión. Mientras el primero guía a la universidad mediante su misión, su visión y sus atributos, el segundo materializa estos elementos por medio de tres modelos: servicio, operaciones y gobierno.

Las responsabilidades y funciones del SIAC quedan definidas en el punto 1.4. “Gobierno y Gobernanza del SIAC” del documento definitorio del mismo. Se establece, dentro de la jerarquía organizativa de la universidad, los niveles en los que se toman las diferentes decisiones relacionadas con la gestión de la calidad, desde la Asamblea General de la Universidad hasta el Comité Curricular de cada programa.

El plan estratégico 2023-2025 cuenta con objetivos muy concretos y metas anuales claramente definidas que permiten un seguimiento y una evaluación exhaustiva de su logro.

Se aprecia que la institución ha definido un conjunto de indicadores que miden distintos tipos de variables y pueden clasificarse en función de varios parámetros, como su repercusión (impacto, logros, resultados) o su alcance (estratégicos, tácticos, operativos).

ÁREAS DE MEJORA

AM-1.1.1. Terminar la elaboración del cuadro de control con todos los indicadores vinculados al mapa de procesos.

Algunos procedimientos están aún en elaboración y no cuentan con indicadores vinculados. En otros casos (e.g. “Gestión del Capital Humano”) los indicadores están vinculados a sistemas de información independientes, lo que hace difícil su identificación dentro del sistema de calidad. Todos los procesos y procedimientos deberían tener sus indicadores, los cuales deberían aparecer descritos en su documentación descriptiva o en algún otro documento. Además, las mediciones de todos los indicadores deberían compilarse en un documento único (o tabla de síntesis), lo más sencillo posible, que facilite su seguimiento por los responsables del sistema.

RECOMENDACIONES

RE-1.1.1. Hacer el sistema más entendible para la comunidad universitaria.

Dada la complejidad del sistema y la importancia que tiene que la comunidad universitaria lo perciba como una herramienta útil, se estima oportuno realizar esfuerzos por hacerlo más entendible e intuitivo para los usuarios no expertos. Por ejemplo, la elaboración de esquemas simples de la estructura de indicadores o la elaboración de un mapa de procesos que incluya también procedimientos, puede ayudar a tener una mejor comprensión de la estructura y el alcance del sistema.

1.2 CADENA DE RESPONSABILIDADES Y GRUPOS DE INTERÉS

LA CADENA DE RESPONSABILIDADES Y LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SE ENCUENTRAN CORRECTAMENTE DEFINIDOS Y GARANTIZAN SU ADECUADO FUNCIONAMIENTO.

Suficiente

Los procesos establecen claramente la persona “líder del proceso”, responsable de orientar y dinamizar el proceso, así como de garantizar su rendimiento. En la mayor parte de los casos esta tarea corresponde a la persona responsable de una vicerrectoría. En este sentido, una parte sustancial de los procesos la asume la vicerrectoría de desarrollo institucional, que asume cuatro procesos, en tanto que el resto se distribuye

entre otras dos vicerrectorías: la de proyección social, que asume 2 procesos, y la vicerrectoría académica, que asume un proceso, así como la dirección de investigación.

En el nivel de los procedimientos en los que se desagrega cada proceso, para cada uno de ellos se identifica una persona “gestora del procedimiento”, que en la mayor parte de los casos recae en el titular de una dirección, que es el responsable de la gestión y la mejora del procedimiento. Se estima que la asignación de líderes y gestores es coherente con el propósito de los procesos y procedimientos.

Es importante destacar que los documentos asociados a los procedimientos, las denominadas “fichas”, presentan una estructura formal común: objetivo, alcance, entradas, salidas, indicadores de seguimiento y medición, definiciones, persona gestora, desarrollo, y documentos de referencia. Todo ello muestra una sistematicidad que se alinea con el propósito de la procedimentación de los procesos, aunque no se incluye mención a los grupos de interés asociados con cada una de las fichas.

En lo relativo a la identificación de los grupos de interés, se definen en el SIAC (apdo. 4.4.3.1 del Acuerdo 57/2021). También se recogen visualmente en un diagrama (en el autoinforme, apdo. 1.3.4.3), en el que se caracterizan, de un lado, por estar distribuidos en función de la manera en que interactúan con la universidad (canales de comunicación y, en su caso, grupos que conforman), y, de otro lado, por estar correlacionados entre ellos. En la página principal del sitio web institucional (<https://ucc.edu.co>) se alinean los principales grupos de interés internos, que se hallan distribuidos de forma intuitiva y adecuada en la cabecera de la página.

No obstante, se echa en falta la inclusión de grupos de interés externos importantes como el que representa al regulador o los reguladores de la universidad (Ministerio de Educación Nacional, entre otros), así como una nómina más detallada de empleadores, como es el caso de los grupos o las asociaciones profesionales que pueden aportar su visión y ser objeto de consulta en elementos importantes académicos, de vinculación con el medio e inserción laboral.

ÁREAS DE MEJORA

AM-1.2.1. Revisar la asignación de gestores de los procedimientos.

Se han detectado una falta de correspondencia entre los distintos documentos que recogen la asignación de gestores de los procedimientos (por ejemplo, en el documento de autoevaluación presentado, en el apartado dedicado al estándar 1.2, se asignan tres gestores al procedimiento “Crear programas en la vía educativa”, pero la ficha de dicho procedimiento sólo menciona un gestor). Con la finalidad de que la asignación de los gestores de los procedimientos sea consistente en todos los documentos del sistema, debería revisarse este aspecto y corregirse allí donde haga falta.

RECOMENDACIONES

RE-1.2.1. Elevar las competencias en investigación, innovación y creatividad a nivel de Vicerrectorado.

Los líderes de los procesos son personas responsables de las vicerrectorías, salvo en el caso del “Proceso de Investigación, Innovación y Creatividad”, cuyo líder es el/la Director/a de investigación. Para darle al proceso la importancia que debe tener en una universidad que quiere destacar internacionalmente, se recomienda crear un Vicerrectorado centrado en la investigación.

RE-1.2.2. Identificación del órgano colegiado o la persona encargada del seguimiento y la coordinación del SIAC.

Si bien se identifican los agentes responsables de diferentes elementos del sistema, no queda claramente definida en la documentación la persona o, preferiblemente, el órgano colegiado responsable del sistema en su conjunto. Esta persona u órgano debería asumir responsabilidades sobre el seguimiento o la coordinación global del SIAC.

RE-1.2.3. Valorar la posibilidad de incluir en el SIAC grupos de interés externos adicionales.

Se recomienda la inclusión en el SIAC de grupos de interés externos que aparecen omitidos, como el que representa al regulador o los reguladores de la universidad (Ministerio de Educación Nacional, Consejo Nacional de Acreditación, entre otros), así como una nómina más detallada de empleadores, como es el caso de los grupos o las asociaciones profesionales que pueden aportar su visión y ser objeto de consulta en elementos importantes académicos, de vinculación con el medio e inserción laboral.

RE-1.2.4. Incorporar en la ficha de cada procedimiento un apartado dedicado a explicar los distintos grupos de interés implicados.

Los grupos de interés son una parte nuclear del sistema de calidad, y su participación en los procedimientos que les afectan, así como el papel que desempeñan (ya sean grupos implicados en su diseño, en su implantación y funcionamiento, o en su revisión y mejora), debería quedar reflejado en un apartado específico de las fichas.

1.3 MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EL MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIGC MUESTRA EL CONJUNTO COMPLETO DE PROCESOS Y SUS INTERRELACIONES.

Suficiente

El SIAC tiene definido un mapa de procesos (Acuerdo Superior 25/2021) en el que se interrelacionan los diferentes procesos del sistema.

El mapa de procesos tiene un formato circular con un anillo central que recoge los tres procesos clave de las universidades: enseñanza, investigación (investigación, innovación y creatividad), y extensión (vinculación con contextos nacionales e internacionales). Un segundo anillo recoge los procesos que pueden considerarse de apoyo: gestión del servicio y gestión administrativa. Finalmente, un tercer anillo recoge aquellos procesos que habitualmente suelen clasificarse como estratégicos: gestión de la estrategia, gestión del mejoramiento continuo y gestión de la identidad.

El enfoque sigue una lógica razonable y resulta coherente. Las interrelaciones entre los procesos se perciben como bastante intuitivas.

Cada uno de estos procesos tiene una serie de procedimientos asociados. Los procesos tienen asociada una ficha de caracterización y los procedimientos, en la mayor parte de los casos, una documentación descriptiva del mismo. Se aprecia que en algunos casos el procedimiento está aún por desarrollar o, al menos, no se incorporan documentos con sus respectivas descripciones del mismo. Un ejemplo de este caso es el procedimiento “Renovar, modificar o desistir programas académicos” dentro del proceso “Enseñanza”.

Se aporta, de hecho, un enlace al estado de actualización de los procesos donde puede comprobarse cuáles de ellos se encuentran todavía en construcción.

ÁREAS DE MEJORA

AM-1.3.1. Concluir la documentación del SIAC: tanto las fichas de caracterización de todos los procesos, como la documentación asociada a todos los procedimientos.

Parte de la documentación del SIAC está aún por finalizar, muy particularmente en lo que se refiere a la caracterización de los procesos y a la complementación de los procedimientos. Debería completarse la documentación del sistema en el plazo más breve posible, estableciéndose un calendario para ello.

AM-1.3.2. Corregir incoherencias entre los distintos documentos asociados al sistema, de forma que en todos los casos se cite la misma estructura y los procedimientos asociados a cada proceso.

En algunos documentos del sistema se detectan incoherencias entre las fichas de caracterización de los procesos y la lista de procedimientos vinculados al mismo. Por ejemplo, en la ficha de caracterización del proceso ‘enseñanza’ se citan dos procedimientos asociados, cuando en otros documentos se mencionan cuatro.

RECOMENDACIONES

RE-1.3.1. Incorporar en la ficha de cada procedimiento un apartado dedicado a describir las principales interrelaciones con otros procedimientos del SIAC.

Con el fin de facilitar la comprensión del sistema a los usuarios, podría ser útil incorporar en las fichas de cada procedimiento un apartado descriptivo de sus correspondientes interrelaciones con otros procedimientos del sistema.

1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

SE DESCRIBE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIGC, QUE PERMITE EL CONTROL EFICIENTE Y SISTEMÁTICO DE LOS DOCUMENTOS QUE SE GENERAN.

Suficiente

El sistema de calidad de la institución tiene incorporado un procedimiento encaminado a gestionar la documentación (“Gestión de la documentación”), integrado en el proceso “Gestión administrativa”.

Se ha podido acceder a documentación previa en la que este procedimiento tenía el rango de proceso y una serie de procedimientos asociados para crear, difundir, administrar o almacenar documentos. Bajo la concepción actual del SIAC, todo debería incorporarse bajo un mismo procedimiento al que se podrían anexar, si se estima necesario, distintas instrucciones técnicas sobre cómo proceder en determinados casos.

La universidad utiliza las denominadas “tablas de retención documental” con objeto de archivar y conservar adecuadamente la documentación que se genera y se recibe, y se basa para ello en la “Guía de elaboración, actualización y aplicación de las Tablas de Retención Documental”.

La codificación utilizada para los procesos y procedimientos no resulta muy intuitiva y no se utiliza de forma sistemática. Por ejemplo, no todas las fichas de caracterización de los procesos (e.g proceso “Gestión administrativa”) tienen un código asociado y, cuando se hace alusión a los procedimientos en la ficha de caracterización de los procesos o en otra documentación del sistema, no se menciona su codificación.

ÁREAS DE MEJORA

AM-1.4.1. Terminar la documentación asociada al procedimiento de gestión de la documentación.

El procedimiento de gestión de la documentación no parece terminado. El mismo debe dejar claro, en particular, los criterios de codificación de los documentos asociados al SIAC: procesos, procedimientos, evidencias, indicadores.

AM-1.4.2. Incluir el código de cada proceso, procedimiento, indicador o evidencia cada vez que se mencionen en algún otro documento para evitar confusiones y hacer más visible la lógica del sistema.

En la documentación del sistema se hace alusión a distintos elementos del mismo sin citar su codificación. Esto puede llevar a confusiones cuando no se hace una referencia exacta al nombre de los mismos, algo que puede resolverse mencionando siempre el código correspondiente.

RECOMENDACIONES

RE-1.4.1. Evitar codificaciones complejas y poco intuitivas

Algunas codificaciones utilizadas para los procesos resultan complejas, repetitivas y difíciles de memorizar (ej. “CVCNIVCNI-1”). Se recomienda revisarlas.

1.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

SE DESCRIBE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, QUE PERMITE LA RECOGIDA ÁGIL, COMPLETA, FIABLE Y REPRESENTATIVA DE DATOS E INDICADORES VINCULADOS A LOS PROCESOS Y AL PLAN ESTRATÉGICO (O SIMILAR).

Suficiente

El SIAC cuenta con indicadores de seguimiento, etiquetados como estratégicos y tácticos, vinculados con los logros y el impacto institucional y con los resultados académicos. Estos indicadores establecen las fuentes de información y la frecuencia de la medición. Adicionalmente, cada proceso tiene asociados una serie de indicadores de seguimiento, etiquetados como operativos. No obstante, en la ficha de caracterización de los procesos no se establece ni la fuente ni la frecuencia de medición de estos indicadores.

Como se ha comentado en la subdimensión 1.3, toda la información sobre los indicadores se debe definir en un documento o tabla independiente para que sea una herramienta útil a los efectos de implementar la revisión y mejora del SIAC.

El plan estratégico 2023-2025 establece una serie de metas anuales que facilitan también su seguimiento y cuyos niveles de cumplimiento pueden considerarse también como indicadores. Se ha constatado el diseño del seguimiento de estas metas, ofreciendo acceso al estado de ejecución, aunque no se especifica quién y con qué frecuencia se encarga de recopilar la información y realizar este seguimiento.

El SIAC cuenta con un sistema de información integrado por un conglomerado de plataformas de software (“Ecosistema de información”), que se describe y relaciona de forma completa (Autoinforme, apdo. 1.3.4.5). En esta fase de evaluación del diseño este

despliegue respalda el compromiso de una implantación correcta asociada al proceso de evaluación y mejora continua.

No obstante, el CEE destaca la importancia de que en el mecanismo de seguimiento se tenga en consideración la correcta articulación de los distintos instrumentos y sistemas de información y de la idoneidad de los indicadores elegidos para su medición.

ÁREAS DE MEJORA

AM-1.5.1. Indicar en la ficha de caracterización de cada proceso diversos aspectos relacionados con los indicadores y la medición de la información que recogen.

La fuente utilizada para computar cada indicador, el organismo o cargo responsable de su obtención y la frecuencia con la que se computa son aspectos que deberían clarificarse en las fichas caracterizadoras de los procesos, bien directamente o referenciando un documento en el que se recoja esta información.

1.6 REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC Y DE LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA DE CALIDAD

SE HAN DEFINIDO MECANISMOS PARA EL ANÁLISIS PERIÓDICO DEL SIGC, LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA DE CALIDAD, QUE CONTRIBUIRÁN TANTO A LA MEJORA DE LA EFICACIA DE LOS PROCESOS COMO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD.

Suficiente

El SIAC incorpora un proceso “Gestión del mejoramiento continuo” que contempla tres procedimientos: el primero, centrado en la revisión y mejora de los procesos (“Gestión de los procesos”); el segundo, centrado en la autoevaluación, ya sea institucional, de campus o de programas (“Gestión de la autoevaluación”); y el tercero, centrado en la aplicación de auditorías internas a los sistemas, procesos, programas o proyectos de la universidad (“Gestión de la verificación y control”).

Desde el punto de vista del diseño del SIAC, estos procedimientos garantizan una revisión periódica por parte de los responsables del sistema que conduce a la elaboración de planes de actuación y, tras el seguimiento de su cumplimiento, a la consecuente mejora continua.

ÁREAS DE MEJORA

AM-1.6.1. Revisar la redacción del objetivo del procedimiento “Gestión de los procesos”.

El objetivo del procedimiento “Gestión de los procesos” se redacta de forma muy genérica y ambigua (Integrar modelos, metodologías y técnicas mediante el ordenamiento de actividades mutuamente relacionadas, para que a través de su ejecución se logren los resultados esperados en la institución), por lo que no refleja de

forma clara su propósito ni hace alusión al concepto de proceso o procedimiento ni a su evaluación. Este aspecto debería corregirse.

AM-1.6.2. Incluir la fecha o la frecuencia con que se llevan a cabo las diferentes acciones incluidas en todos los procedimientos de mejoramiento continuo.

Los procedimientos deberían dejar claro cuándo o con qué frecuencia se realizan las acciones que incluyen. Al tratarse de procesos de revisión, debe quedar claras las circunstancias que dan lugar a su activación o la frecuencia con la que se realizan. Además, debería garantizarse que todos los elementos del sistema se revisan con cierta periodicidad y no quedan sujetos a lo que se establezca en determinados planes.

RECOMENDACIONES

RE-1.6.1. Establecer una sistemática periódica de revisión global del SIAC.

Se recomienda articular una revisión periódica de carácter global definida en un nuevo procedimiento o dentro del procedimiento “Gestión de la verificación y control” en donde se explicite el órgano responsable de realizarlo. Convendría que dicho órgano sea también el que se identifique como responsables del sistema en su conjunto.

D2. Diseño, aprobación y seguimiento de los programas formativos

La universidad tiene procesos diseñados para el diseño, aprobación, revisión y mejora de los programas formativos y, si procede, su extinción.

☐ parcial

☒ suficiente

☐ avanzado

2.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA DISEÑO Y APROBACIÓN

LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL DISEÑO Y APROBACIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS ESTÁN DISEÑADOS Y GARANTIZAN SU ADECUACIÓN A LAS DISCIPLINAS, AL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE COLOMBIA Y AL RESTO DE LA NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA QUE LES ES APLICABLE.

Satisfactorio

El proceso denominado “Enseñanza” incluye el procedimiento “Crear programas en vía educativa (pregrado-posgrado)”, que establece las acciones a desarrollar para la creación y diseño de nuevos programas formativos de acuerdo con la regulación colombiana (decretos ministeriales). El procedimiento contempla un análisis del contexto para identificar oportunidades de nuevos programas y un análisis de factibilidad de su puesta en marcha antes de proceder al diseño de la propuesta.

La definición de este proceso se complementa con evidencias documentales de su desarrollo que, además, está en funcionamiento para responder a los requerimientos del Registro Calificado por parte del Ministerio de Educación Nacional.

RECOMENDACIONES

RE-2.1.1. Completar algunos detalles del procedimiento “Crear programas en la vía educativa”.

Sería recomendable establecer en el procedimiento “Crear programas en vía educativa (pregrado-posgrado)” unos mínimos sobre la composición del ‘equipo de expertos internos y externos’ que debe configurarse para el diseño nuevos programas. Estos mínimos deberían garantizar la participación de los grupos de interés más relevantes.

2.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA REVISIÓN Y MEJORA

LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS ESTÁN DISEÑADOS Y GARANTIZAN SU ACTUALIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA.

Suficiente

El proceso “Gestión del mejoramiento continuo” incorpora el procedimiento “Gestión de la autoevaluación”, que contempla las acciones a desarrollar para llevar a cabo las

autoevaluaciones necesarias para renovar, según sea el caso, el Registro Calificado de las titulaciones, su acreditación de alta calidad o cualquier otro tipo de certificación necesaria. Este proceso de autoevaluación conlleva la elaboración de un plan de mejora cuya implantación permite que los programas evolucionen. A partir de esta autoevaluación y la correspondiente implantación de los planes de mejora, se inicia el proceso de renovación y/o modificación del Registro Calificado o la certificación que corresponda.

Relacionado con la autoevaluación de programas formativos, el sistema de calidad incorpora un procedimiento, actualmente en desarrollo, denominado “Renovar, modificar y desistir programas académicos”, asociado al proceso “Enseñanza”, que tiene por finalidad renovar, modificar o extinguir, en su caso, los programas formativos ante el Ministerio de Educación Nacional.

ÁREAS DE MEJORA

AM-2.2.1. Completar la redacción del procedimiento “Renovar, modificar y desistir programas académicos”.

El procedimiento referido, asociado al proceso “Enseñanza”, se encuentra actualmente en desarrollo. Su finalidad es renovar, modificar o extinguir, en su caso, los programas formativos ante el Ministerio de Educación Nacional, y también tiene una gran relevancia para la autoevaluación de programas formativos, por lo que la adecuada compleción del procedimiento afecta a estos objetivos. Esta área de mejora concreta para esta dimensión el área de mejora AM-1.3.1.

2.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

SE HAN DISEÑADO LOS MECANISMOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL DISEÑO, APROBACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

Satisfactorio

Los procesos relacionados con el diseño, la aprobación, revisión y mejora de los programas formativos (“Enseñanza” y “Gestión del mejoramiento continuo”), tienen asociados indicadores de seguimiento que miden el rendimiento de los distintos procedimientos que incorporan. Estos indicadores se estiman apropiados y oportunos.

La universidad cuenta con diversos sistemas de información que dan soporte a estos procesos.

RECOMENDACIONES

RE-2.3.1. Introducir herramientas que faciliten la comprensión del proceso de revisión y la mejora de los programas formativos.

Se advierte que no existen elementos previstos, como indicadores, gráficas o tablas, que permitan visualizar de forma comprensiva e intuitiva el hilo de continuidad en la revisión y la mejora de los programas formativos. Sería recomendable definir la forma en la que el sistema pretende recoger esta información y plasmarla para realizar un seguimiento continuado de las revisiones que se vayan realizando, ya sea de manera independiente o conjunta en el proceso de registro calificado, así como de las mejoras que se propongan.

2.4 REVISIÓN Y MEJORA

SE DESCRIBEN LOS MECANISMOS PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL DISEÑO, APROBACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS, QUE TIENE COMO RESULTADO LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

Suficiente

El proceso “Gestión del mejoramiento continuo” incorpora tres procedimientos, dos de los cuales están enfocados a mejorar el resto de procesos y procedimientos del sistema. Por una parte, el procedimiento “Gestión de los procesos” se centra en medir y revisar la madurez de cada proceso o procedimiento y, por otra parte, el procedimiento “Gestión de la verificación y control” conduce a realizar las auditorías internas que pueden aplicar a los procesos y procedimientos de la institución. Por lo tanto, se constata que existen mecanismos para el análisis y la mejora de los procesos y procedimientos, si bien no queda siempre claro cuándo y bajo qué circunstancias se activan estos procedimientos.

Tal y como se indica en la AM-1.6.2, es necesario incluir en los procedimientos de mejoramiento continuo la frecuencia y el modo en que se activan la revisión y la mejora de los procesos y procedimientos vinculados a los programas formativos.

D3. Enseñanza, aprendizaje y apoyo al estudiantado

La universidad tiene diseñados procesos que favorecen y apoyan el aprendizaje del estudiantado desde el momento de su admisión a los programas formativos.

☐ parcial

☒ suficiente

☐ avanzado

3.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS VINCULADOS CON LA ENSEÑANZA Y EL APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTADO ESTÁN DISEÑADOS, Y ASEGURAN UN DESARROLLO EFICAZ DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS Y LA CONSECUCCIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE PREVISTOS.

Suficiente

El proceso “Enseñanza” incorpora el procedimiento “Impartir cursos en la vía educativa y la vía formativa”, que establece las acciones a desarrollar por los docentes para asegurar que los estudiantes alcanzan los resultados de aprendizaje previstos. Este procedimiento constituye el núcleo de la gestión del proceso enseñanza-aprendizaje. No obstante, el proceso “Gestión del servicio” incorpora otros procedimientos necesarios para llegar a esta interacción docente-discente como son la “Gestión de la inscripción, selección y admisión”, la “Gestión de la matrícula” y la “Gestión de los trámites académico-administrativos”.

La parte de estos procedimientos que ya está terminada se estima adecuada para garantizar el desarrollo eficaz de los programas formativos y la consecución de los resultados de aprendizaje previstos. Sin embargo, no se identifican directrices relacionados con la gestión de los planes de estudio (e.g. asignación de profesorado de asignaturas, definición de calendarios y horarios) ni con la gestión de prácticas académicas externas, cuando correspondan.

ÁREAS DE MEJORA

AM-3.1.1. Completar la redacción del procedimiento “Gestión de los tramites académicos-administrativos”

Se debería redactar la ficha descriptiva del procedimiento de “Gestión de los trámites académicos-administrativos” que figura en el sistema pendiente de definir, junto con la documentación de apoyo del resto de los procedimientos. Esta área de mejora concreta para esta dimensión el área de mejora AM-1.3.1.

AM-3.1.2. Incorporar en el sistema directrices sobre la gestión de los planes de estudio.

Bien mediante la incorporación de un nuevo procedimiento o la modificación de los existentes, se estima pertinente que el sistema establezca directrices sobre la gestión anual o semestral que deben hacerse de los programas formativos. Para actividades como la definición del calendario, la elaboración de horarios, o la asignación de profesorado a las distintas asignaturas, aunque puedan ser diferentes en cada sede o programa, deberían pautarse unos mínimos.

AM-3.1.3. Incluir en el sistema directrices sobre la gestión de prácticas académicas externas para los casos en los que proceda

La Guía de Certificación del modelo incluye como condición necesaria del sistema la definición clara de las directrices sobre la gestión de prácticas académicas externas establecidas por la universidad. Es necesario que la institución establezca unas pautas mínimas para el desarrollo de esta actividad formativa en los casos en los que proceda mediante un procedimiento específico o la incorporación del mecanismo de gestión de las prácticas en uno de los existentes.

3.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA APOYO AL ESTUDIANTADO

LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS VINCULADOS CON EL APOYO AL ESTUDIANTADO ESTÁN DISEÑADOS Y FACILITAN SU PROGRESO Y BIENESTAR A LO LARGO DE LOS ESTUDIOS.

Suficiente

El proceso “Gestión del servicio” incorpora el procedimiento “Gestión de los servicios de bienestar”, que busca promover el bienestar integral de la comunidad universitaria a través de la ejecución de un plan integrado de programas, proyectos y actividades.

El modelo de bienestar se estructura en torno a cuatro estrategias de actuación o “Dimensiones”, entre las cuales destaca la que define el “Programa Enlace” (Acuerdo Superior 44/2011), creado para asesorar, orientar y acompañar a los estudiantes en los ámbitos académico, financiero, cultural y psicosocial, y prevenir la deserción (abandono) de estudiantes.

Algunas de las acciones de acompañamiento que la universidad ofrece como parte de este programa incluyen tutorías académicas, mentorías (“monitorías”) o beneficios económicos y mecanismos de financiación (principalmente, descuentos y becas). El proceso se estima oportuno, aunque no establece mínimos o compromisos para el plan integrado de bienestar y se limita a vincularlo a la disponibilidad presupuestaria.

Dentro de este proceso, la universidad también está desarrollando el procedimiento “Prestación de servicio de consultorios”, que también puede entenderse vinculado con el apoyo a los estudiantes, puesto que define la forma de proporcionar distintos servicios de interés para el estudiantado (p. e. jurídico, odontológico, psicológico).

BUENAS PRÁCTICAS

BP-3.2.1. Las estrategias del “Programa Enlace” para prevenir la deserción.

BP-3.2.2. El sistema de acompañamiento psicosocial por parte de profesionales de la salud a disposición de los estudiantes.

ÁREAS DE MEJORA

AM-3.2.1. Diferenciar las diversas acciones de acompañamiento en función de las diferentes etapas educativas.

El apoyo al estudiantado es un aspecto crucial en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y se observa que la institución así lo valora. Sin embargo, no se aprecian elementos distintivos previstos entre las diferentes etapas educativas (pregrado y posgrado y, dentro de esta última, en másteres y doctorados) en relación con las acciones de acompañamiento que se llevan a cabo. Deberían recogerse las diversas acciones que corresponden a cada etapa a fin de facilitar a los responsables del proceso la implementación de las acciones definidas en el mismo y para que los grupos de interés sepan de manera clara su implicación en el mismo.

AM-3.2.2. Diseñar acciones para apoyar y acompañar la elaboración de trabajos de fin de máster y de tesis doctorales.

Se deben diseñar las acciones que se consideren oportunas a fin de garantizar un acompañamiento adecuado en la etapa final de los estudios de máster y de doctorado. El acompañamiento en la elaboración de los trabajos finales (másteres) o de tesis doctorales (doctorados) constituye una parte esencial en la culminación de los programas de posgrado. Por ello, el diseño de acciones específicas al respecto deviene fundamental, algo que no se ha podido constatar.

RECOMENDACIONES

RE-3.2.1. Establecer en la documentación del procedimiento “Gestión de los servicios de bienestar” los ámbitos mínimos a cubrir por el Plan integral de bienestar

El procedimiento “Gestión de los servicios de bienestar” no recoge en su documentación los aspectos mínimos que debe cubrir el Plan integral de bienestar. Se recomienda completar dicha documentación con los aspectos que se consideren pertinentes (e.g. “orientación académica”, “orientación profesional”, etc.).

RE-3.2.2. Considerar incorporar como procedimientos del SAIC los sistemas de tutorización y mentorización que se aplican en las titulaciones.

Se observa que la institución ha diseñado acciones para acompañar al estudiantado a lo largo de sus estudios (tutorización, mentorización...). No obstante, no se han detectado procedimientos que las relacionen y que recojan, al menos, sus aspectos básicos. Sería conveniente valorar la posibilidad de incorporar al sistema procedimientos que traten este ámbito de actuación.

3.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

SE HAN DISEÑADO LOS MECANISMOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE Y DE APOYO AL ESTUDIANTADO.

Suficiente

Los procesos relacionados con la dimensión de enseñanza-aprendizaje (“Enseñanza” y “Gestión del servicio”), tienen asociados indicadores de seguimiento que miden el rendimiento de los distintos procedimientos que incorporan. Estos indicadores se estiman apropiados y oportunos, aunque sería necesario incluir otros indicadores basados en la satisfacción de los estudiantes con el proceso de enseñanza-aprendizaje y con los servicios de apoyo que reciben.

La universidad cuenta con diversos sistemas de información que dan soporte a estos procesos, aunque, como se ha indicado en la AM-1.5.1, en la documentación de los procesos no se especifica las fuentes de información utilizadas para computar los indicadores, los organismos responsables de generar los mismos, ni la frecuencia con que se computan.

Así mismo, la dispersión de los indicadores en varias fuentes de información plantea el reto de poder canalizar su gestión de forma adecuada y de poder extraer los datos obtenidos, representarlos y utilizarlos para formular, en su caso, propuestas de mejora por parte de las unidades responsables.

ÁREAS DE MEJORA

AM-3.3.1. Incorporar en los procesos de “Enseñanza” y “Gestión del servicio” indicadores basados en la satisfacción de los estudiantes.

La satisfacción de los estudiantes es un aspecto nuclear para alcanzar, mantener y consolidar un sistema de calidad óptimo, en el que los procesos y los procedimientos se nutran de la retroalimentación de aquel grupo de interés. Se observa que la institución ha diseñado varias fuentes de información (ej. “Estudios de reputación”) para recabar, entre otros aspectos, la satisfacción del estudiantado, pero no se han detectado

indicadores para medirla en los procesos de “Enseñanza” y “Gestión del servicio”. Este aspecto debería reflejarse en la documentación de estos procesos.

3.4 REVISIÓN Y MEJORA

SE DESCRIBEN LOS MECANISMOS PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA PERIÓDICA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA ENSEÑANZA, APRENDIZAJE Y APOYO AL ESTUDIANTE.

Suficiente

El proceso “Gestión del mejoramiento continuo” incorpora tres procedimientos, dos de los cuales están enfocados a mejorar el resto de procesos y procedimientos del sistema. Por una parte, el procedimiento “Gestión de los procesos” enfocado a medir y revisar la madurez de cada proceso o procedimiento y, por otra, el procedimiento “Gestión de la verificación y control”, enfocado a la realización de auditorías internas que bien pueden aplicar a los procesos y procedimientos de la institución. Por lo tanto, se constata que existen mecanismos para el análisis y la mejora de los procesos y procedimientos, si bien, como se indica en la AM-1.6.2, no queda siempre claro cuándo y bajo qué circunstancias se activan estos procedimientos.

D4. Profesorado

La universidad tiene diseñados procesos que aseguran que el profesorado asignado a las actividades docentes, de supervisión y tutorización es competente y dispone de las cualificaciones pertinentes.

☐ parcial

☒ suficiente

☐ avanzado

4.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA GESTIÓN DE PROFESORADO

LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL PROFESORADO (ESTABLECIMIENTO DEL PERFIL, ASIGNACIÓN DOCENTE Y EVALUACIÓN DEL ENCARGO DOCENTE) ESTÁN DISEÑADOS Y GARANTIZAN UN DESARROLLO EFICAZ DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

Suficiente

El proceso “Gestión administrativa” incorpora el procedimiento “Gestión del capital humano”, que cubre las acciones necesarias para gestionar todo el ciclo de vida de las personas que constituyen las plantillas de la universidad y, de manera particular, de la plantilla docente. Así mismo, contempla las acciones necesarias para identificar las necesidades de personal, aprobar la oferta de las plazas, seleccionar los candidatos más idóneos, y realizar la contratación. Una vez incorporadas las personas, también contempla la capacitación de los empleados, la evaluación de su desempeño y, si se da el caso, su desvinculación.

El procedimiento hace alusión a diferentes guías, formatos e instructivos que detallan algunas de las tareas que deben realizarse dentro de las diferentes acciones contempladas. En particular, tiene especial relevancia para la gestión del profesorado la “Guía para la selección y promoción de personal”, que detalla el procedimiento y las herramientas que deben utilizarse para tomar decisiones de selección y promoción del personal, así como el Manual del Sistema Integrado de Desempeño Profesional (SIDP), que está formado por diez subsistemas en los que se describen todos los aspectos relacionados con la evolución del profesorado en el seno de su relación contractual con la universidad desde diferentes perspectivas (universidad, alumnado y docencia).

Aunque esta configuración no permite observar algunos aspectos que deben considerarse y se esperan del perfil de la plantilla docente, especialmente cuando el estudiantado desarrolla acciones de investigación (en el nivel de maestría y doctorado), como la dedicación y carga docente, el acompañamiento y apoyo, o la asignación de tutorías/direcciones de trabajos finales o tesis doctorales (criterios, oportunidades, reconocimiento), se estima que el procedimiento, tal y como está diseñado, puede garantizar el desarrollo eficaz de los programas formativos.

RECOMENDACIONES

RE-4.1.1. Incrementar el peso que los méritos de investigación y transferencia de conocimiento tienen tanto en la selección del profesorado como en su promoción vertical.

La guía para la selección y promoción de personal sólo asigna un 20% de ponderación a las competencias técnicas, dentro de las cuales se entiende que se valorarían las competencias investigadoras. Se recomienda aumentar el peso que dichos méritos tienen en los procesos de selección y promoción dado que son aspectos que actualmente son muy relevantes para posicionarse como universidad a nivel internacional.

4.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE

LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE (FORMACIÓN Y EVALUACIÓN) ESTÁN DISEÑADOS Y GARANTIZAN UN DESARROLLO EFICAZ DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

Satisfactorio

El procedimiento “Gestión del capital humano”, incluido en el proceso “Gestión administrativa”, también incluye las acciones a desarrollar para formación y la evaluación del personal, en particular, del profesorado. En lo que respecta a la formación, el procedimiento establece el desarrollo de un plan de capacitación del personal a nivel institucional y planes de cualificación del profesorado a nivel de campus. En lo que respecta a la evaluación, el procedimiento remite a la “Guía de evaluación del desempeño y plan de mejoramiento personal”, que contempla una evaluación basada en tres elementos: autoevaluación, evaluación de los estudiantes y evaluación institucional.

Destacan, como instrumentos que refuerzan el cumplimiento del criterio, la evaluación del período de prueba (“Guía para la evaluación del período de prueba”), y la asignación de categorías y la promoción profesional (“Guía de selección y promoción de personal”). Así mismo, la guía contempla la elaboración por parte del jefe de programa o el decano de un plan de mejoramiento personal para el profesorado que no alcance determinados niveles en algunos parámetros o muestre algunos incumplimientos.

Se estima que el procedimiento, tal y como está diseñado, puede garantizar el desarrollo eficaz de los programas formativos.

4.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

SE HAN DISEÑADO LOS MECANISMOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL DEL PROFESORADO.

Suficiente

El proceso relacionado con la gestión del profesorado, denominado “Gestión administrativa”, tiene asociado indicadores de seguimiento, aunque ninguno de ellos hace referencia a la adecuación y al rendimiento del profesorado. En el caso de que la medida de dicha adecuación y rendimiento sea objeto de la aplicación de los instrumentos mencionados en el apartado 4.2, sería necesario que se indicara explícitamente.

La universidad cuenta con diversos sistemas de información que dan soporte a este proceso, aunque, tal y como se recoge en la AM-1.5.1, en la documentación del proceso no se especifica la fuente de información utilizada para computar los indicadores, los organismos responsables de generar los mismos, ni la frecuencia con que se computan.

ÁREAS DE MEJORA

AM-4.3.1. Incorporar en el proceso “Gestión administrativa” indicadores de seguimiento relacionados con la cualificación y rendimiento del capital humano, en particular, del profesorado.

El proceso “Gestión administrativa” no incluye indicadores de seguimiento relativos a la cualificación y el rendimiento del capital humano. Estos aparecen en un sistema de gestión independiente, pero deberían también vincularse a los procesos y procedimientos que hacen alusión a la gestión del capital humano.

4.4 REVISIÓN Y MEJORA

SE DESCRIBEN LOS MECANISMOS PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA PERIÓDICA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL DEL PROFESORADO.

Suficiente

Se indican las fuentes de información para recoger documentación y evidencias del cumplimiento de los distintos elementos que mide el sistema de evaluación mediante aplicaciones informáticas y sistemas de información. Se identifican indicadores de medición de los puntos que se han definido para la valoración, y el detalle del proceso se recoge en la “Guía de evaluación del desempeño y plan de mejoramiento personal”. No obstante, no se ha detectado información que clarifique cuál es la trazabilidad de tales datos e información una vez que se han obtenido, ni de qué manera se canalizan para extraer conclusiones y aportar, en su caso, propuestas de acción en planes de mejora.

Así mismo, el proceso “Gestión del mejoramiento continuo” incorpora tres procedimientos, dos de los cuales están enfocados a mejorar el resto de procesos y procedimientos del sistema: por una parte, el procedimiento “Gestión de los procesos”,

que se centra en medir y revisar la madurez de cada proceso o procedimiento; por otra parte, el procedimiento “Gestión de la verificación y control”, que se centra en realizar las auditorías internas que pueden aplicarse a los procesos y procedimientos de la institución. Por lo tanto, se constata que existen mecanismos para el análisis y la mejora de los procesos y procedimientos, si bien, como se señala en la AM-1.6.2, no queda siempre claro cuándo y bajo qué circunstancias se activan.

RECOMENDACIONES

RE-4.4.1. Incorporar en el proceso de mejoramiento continuo un procedimiento que describa las acciones necesarias para que los estudiantes evalúen al profesorado.

Se observa que la institución evalúa al profesorado, en particular, a través de la retroalimentación vertida por los estudiantes, pero no se detecta que el proceso de mejoramiento continuo incluya entre sus procedimientos las acciones que son necesarias a estos efectos. En general, este procedimiento podría referirse a la gestión de todas las actividades realizadas para medir la satisfacción de los grupos de interés.

D5. Recursos y servicios de aprendizaje

La universidad tiene diseñados procesos para la gestión de los recursos materiales y servicios relacionados con los programas formativos. Dichos procesos aseguran la competencia del personal a su cargo.

☐ parcial

☒ suficiente

☐ avanzado

5.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA GESTIÓN DE SERVICIOS Y RECURSOS

LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS MATERIALES ESTÁN DISEÑADOS Y GARANTIZAN EL EFICAZ DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

Suficiente

El proceso “Gestión administrativa” incorpora algunos procedimientos relacionados con la gestión de los servicios y los recursos materiales: “Gestión de espacios físicos”, “Gestión de las adquisiciones” o “Gestión de las TICs”. El proceso “Gestión del servicio” también incorpora otros procedimientos, como la “Prestación del servicio de biblioteca” y otros asociados más directamente al apoyo del estudiantado (“Gestión de los servicios de bienestar” o “Prestación de servicio de consultorios”), que también pueden considerarse relacionados con la gestión de los recursos materiales y servicios.

La documentación asociada a algunos de estos procedimientos está aún en fase de redacción (ver en este sentido la AM-1.3.1). La parte que ya está terminada se estima adecuada para garantizar el desarrollo eficaz de los programas formativos y la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

No obstante, la documentación de acompañamiento del cumplimiento de este estándar incluye numerosas guías, documentos y anexos dirigidos a respaldar el cumplimiento de la legislación nacional asociada a distintos ministerios, así como normativas institucionales que demuestran el cumplimiento en esta fase de diseño. El sistema debe ser capaz de asegurar el cumplimiento de los requerimientos asociados a cada una de dichas guías o procedimientos en la fase de implementación. A estos efectos, y en aras de facilitar la labor de cada responsable, la coordinación de los equipos y el logro de los objetivos, sería importante que el sistema recoja una tabla o lista de chequeo que clarifique y asegure la realización de las tareas asociadas.

ÁREAS DE MEJORA

AM-5.1.1. Incorporar el procedimiento “Gestión de adquisiciones” a la herramienta que informa del estado de actualización de los procesos.

Se ha detectado que dicho procedimiento no aparece registrado en la correspondiente herramienta de seguimiento del estado del diseño de los procesos.

AM-5.1.2. Diseñar acciones encaminadas a medir la satisfacción de los grupos de interés con la gestión de los servicios y los recursos.

No parecen existir instrumentos para medir la satisfacción de los grupos de interés con los servicios y recursos. Ello sería importante para hacer un correcto seguimiento de los procesos y procedimientos implicados.

RECOMENDACIONES

RE-5.1.2. Diseñar algún instrumento que integre la documentación vinculada a la normativa y su respectivo cumplimiento.

Se aconseja diseñar algún instrumento (por ejemplo, una tabla o una lista de chequeo) para clarificar y ordenar la abundante documentación asociada al cumplimiento de normativas nacionales e institucionales, con la identificación de los puntos clave del cumplimiento del subestándar.

5.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS

LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL A CARGO DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LOS PROGRAMAS FORMATIVOS ESTÁN DISEÑADOS, Y SE GARANTIZA SU COMPETENCIA Y ADECUACIÓN.

Satisfactorio

El procedimiento “Gestión del capital humano”, incluido en el proceso “Gestión administrativa”, también se aplica al personal de servicios. Este incluye, además de las acciones de selección y contratación, aquellas otras relacionadas con la formación y la evaluación de este personal.

En lo que respecta a la formación, el procedimiento establece la necesidad de desarrollar un plan de capacitación del personal a nivel institucional y planes de cualificación del personal de administración y gestión a nivel de campus.

Se estima que el procedimiento, tal y como está diseñado, puede garantizar el desarrollo eficaz de los programas formativos.

5.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

SE ESPECIFICAN LOS MECANISMOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS Y RECURSOS MATERIALES Y DEL PERSONAL A SU CARGO.

Suficiente

Los procesos relacionados con la gestión de los servicios y recursos materiales y del personal a su cargo (procesos “Gestión administrativa” y “Gestión del servicio”), tienen asociados indicadores de seguimiento. Sin embargo, el primero de ellos no hace referencia a la adecuación y al rendimiento del personal administrativo y de servicios, o a la eficiencia o eficacia en la gestión de las TICs o los espacios físicos. En lo que respecta al proceso de gestión del servicio, sí que incorpora indicadores relacionados con la gestión del servicio de bibliotecas u otros servicios, pero estos se centran fundamentalmente en el nivel de uso de esos servicios. Sería necesario identificar porcentajes de miembros de la comunidad universitaria que los utilizan, así como la satisfacción de los distintos grupos de interés.

La universidad cuenta con diversos sistemas de información que dan soporte a estos procesos, aunque, tal y como se señala en la AM-1.5.1, en la documentación del proceso no se especifica la fuente de información utilizada para computar los indicadores, los organismos responsables de generar los mismos, ni la frecuencia con que se computan.

ÁREAS DE MEJORA

AM-5.3.1 Incorporar en el proceso de “Gestión Administrativa” indicadores de seguimiento relacionados con la cualificación y rendimiento del personal administrativo y de servicios.

El proceso “Gestión administrativa” no incluye indicadores de seguimiento relativos a la cualificación y el rendimiento del personal administrativo y de servicios.

RECOMENDACIONES

RE-5.3.1. Revisar los indicadores vinculados al proceso de “Gestión del servicio”.

Los indicadores deberían estar basados no sólo en la cantidad de usuarios atendidos, sino también en la calidad de esta atención (e.g. indicadores de satisfacción de los usuarios).

5.4 REVISIÓN Y MEJORA

SE DESCRIBEN LOS MECANISMOS PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA PERIÓDICA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS MATERIALES, ASÍ COMO DEL PERSONAL A SU CARGO.

Suficiente

El proceso “Gestión del mejoramiento continuo” incorpora tres procedimientos, dos de los cuales están enfocados a mejorar el resto de procesos y procedimientos del sistema. Por una parte, el procedimiento “Gestión de los procesos” se centra en medir y revisar la madurez de cada proceso o procedimiento. Por otra parte, el procedimiento “Gestión de la verificación y control” se centra en realizar las auditorías internas que bien pueden aplicar a los procesos y procedimientos de la institución. Por lo tanto, se constata que existen mecanismos para el análisis y la mejora de los procesos y procedimientos, si bien, como se señala en la AM-1.6.2, no queda siempre claro cuándo y bajo qué circunstancias se activan.

D6. Información pública y rendición de cuentas

La universidad tiene diseñados procesos que garantizan la publicación de información completa, actualizada y accesible sobre los programas formativos para la rendición de cuentas.

☐ parcial

☒ suficiente

☐ avanzado

6.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS ESTÁN DISEÑADOS Y GARANTIZAN UN DESARROLLO EFICAZ DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

Suficiente

El sistema contempla diferentes vías para comunicar información y/o rendir cuentas:

- El procedimiento “Gestión de la comunicación”, incluido en el proceso “Gestión de la identidad”, contempla la elaboración de un plan de comunicación y su ejecución para dar respuesta a las necesidades informativas del entorno.
- El procedimiento “Gestión de gobierno”, incluido en el proceso “Gestión de la estrategia”, contempla como acción la publicación y divulgación de las políticas, reglamentos o lineamientos de la universidad para que estén disponibles para los grupos de interés.
- El procedimiento “Divulgación de conocimiento”, incluido en el proceso “Investigación, innovación y creatividad”, establece las acciones de divulgación del conocimiento generado en la institución.
- El procedimiento “Gestión de las FPQRS”, incluido en el proceso “Vinculación con contextos nacionales e internacionales”, establece las acciones necesarias para dar respuesta de manera transparente a los requerimientos de los grupos de interés de la universidad.

La universidad presta especial atención a la rendición de cuentas que está definida en el Acuerdo Superior 368 de 2018, destacando el denominado “Protocolo de rendición de cuentas-balance social”, que está incluido en la documentación.

No obstante, no se identifica un procedimiento directamente centrado en la gestión de la información pública (es decir, en determinar qué información debe publicarse sobre los distintos programas formativos y otros elementos institucionales) y la rendición de cuentas (es decir, la forma en la que se explica el cumplimiento de las funciones asignadas a los grupos de interés).

ÁREAS DE MEJORA

AM-6.2.1. Diseñar un procedimiento específico sobre la información pública y la rendición de cuentas que debe ofrecerse a los grupos de interés.

Si bien la información proporcionada por la universidad, particularmente a través del sitio web, se considera adecuada y pertinente, es necesario que el procedimiento para identificar, elaborar e implementar dicha información esté definido clarificando el órgano responsable y la participación y coordinación con los grupos de interés.

6.2 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

SE ESPECIFICAN LOS MECANISMOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Suficiente

Los procesos relacionados con la gestión de la información pública y la rendición de cuentas mencionados en el apartado anterior tienen asociados indicadores de seguimiento. Sin embargo, sólo uno de ellos, el proceso “Gestión de la identidad”, incorpora un indicador relacionado con la comunicación, y este se centra en el porcentaje de comunicaciones planeadas que se hacen efectivas, pero no recoge la calidad de tales comunicaciones desde la perspectiva de los grupos de interés.

La universidad cuenta con diversos sistemas de información que dan soporte a estos procesos, aunque, como se señala en la AM-1.5.1, en la documentación del proceso no se especifica la fuente de información utilizada para computar los indicadores, los organismos responsables de generar los mismos, ni la frecuencia con que se computan.

ÁREAS DE MEJORA

AM-6.2.1. Incorporar en el sistema indicadores de la calidad (y no sólo de la cantidad) de la información pública y la rendición de cuentas.

Se considera necesario definir de manera clara los mecanismos necesarios para incorporar al sistema los indicadores asociados a esta dimensión, especialmente los de carácter cualitativo que determinan la satisfacción de los distintos grupos de interés con la información que realiza la universidad. La satisfacción debe identificarse tanto en la aportación que cada grupo de interés puede hacer a la información y su mecanismo de coordinación, como la satisfacción derivada del uso y beneficio por parte de dichos grupos de interés de la información proporcionada por la universidad.

6.3 REVISIÓN Y MEJORA

SE DESCRIBEN LOS MECANISMOS PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA PERIÓDICA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Suficiente

El proceso “Gestión del mejoramiento continuo” incorpora tres procedimientos, dos de los cuales están enfocados a mejorar el resto de procesos y procedimientos del sistema. Por una parte, el procedimiento “Gestión de los procesos” está enfocado en medir y revisar la madurez de cada proceso o procedimiento. Por otra parte, el procedimiento “Gestión de la verificación y control” está enfocado en realizar las auditorías internas que pueden aplicarse a los procesos y procedimientos de la institución. Por lo tanto, se constata que existen mecanismos para el análisis y la mejora de los procesos y procedimientos, si bien, como se señala en la AM-1.6.2, no queda siempre claro cuándo y bajo qué circunstancias se activan.

D7. I+D+i y transferencia de conocimiento

La universidad tiene diseñados procesos que aseguran que los programas de doctorado cuentan con programas y proyectos de investigación con financiación interna o externa, de modo que se alcancen los resultados de investigación alineados con las líneas de investigación de dichos programas.

☐ parcial

☒ suficiente

☐ avanzado

7.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS LIGADOS A LA I+D+i Y LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO ESTÁN DISEÑADOS Y GARANTIZAN QUE SE ALCANCEN LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN ALINEADOS CON LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE DOCTORADO.

Suficiente

El proceso “Investigación, innovación y creatividad” incorpora un procedimiento centrado en el “Desarrollo de la investigación”, y otro enfocado en la “Divulgación del conocimiento”. Estos procedimientos describen las acciones necesarias para presentar propuestas a convocatorias de investigación internas y externas y para ejecutarlas en el caso de resultar seleccionadas. Asimismo, buscan fomentar la actividad investigadora y contribuir así al fortalecimiento de los programas formativos, en particular, los programas de doctorado. En este sentido, se estiman adecuados y oportunos desde el punto de vista del diseño del SIAC.

No obstante, no se han podido encontrar mecanismos que permitan vincular este procedimiento con los programas de doctorado de la universidad o que presten especial atención a las líneas de investigación desarrolladas en los mismos.

ÁREAS DE MEJORA

AM-7.1.1. Contemplar en el procedimiento “Desarrollo de la investigación” acciones específicas centradas en los programas de doctorado y en las personas responsables de sus líneas de investigación.

No se identifica en este procedimiento vinculación alguna con los programas de doctorado o las líneas de investigación desarrolladas en los mismos. Se entiende que el interés del procedimiento no está sólo en reglar como se acude a convocatorias y se ejecutan los proyectos, si no también lograr que las propuestas emanen de los programas de doctorado y grupos de investigación ya integrados en la Universidad. Sin embargo, no se identifican acciones en este sentido (ej. acciones para incentivar a participar a estos programas y grupos, iniciativas de información para estos programas y grupos). Sería oportuno en este sentido crear un registro interno de grupos de investigación vinculados a estos programas.

7.2 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

SE HAN DISEÑADO LOS MECANISMOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA I+D+I Y LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y SUS RESULTADOS.

Suficiente

El proceso “Investigación, innovación y creatividad” tiene asociados indicadores de seguimiento. Estos se centran fundamentalmente en medir el éxito obtenido en las distintas convocatorias internas y externas y en la producción científica generada. Se estiman adecuados y oportunos, aunque ninguno de ellos se centra específicamente en la actividad de transferencia realizada, como por ejemplo los contratos y encargos de investigación con instituciones externas, patentes registradas, etc.

ÁREAS DE MEJORA

AM-7.2.1 Incorporar en el proceso “Investigación, innovación y creatividad” indicadores centrados en la actividad de transferencia realizada.

Estos indicadores deben estar asociados a un documento de lista o catálogo de actividades de transferencia que realice la Universidad y que constituya también un documento de información pública útil sobre esta actividad misional de la institución.

7.3 REVISIÓN Y MEJORA

SE DESCRIBEN LOS MECANISMOS PARA EL ANÁLISIS Y MEJORA PERIÓDICA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (RELACIONADOS LIGADOS A LA I+D+I Y LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO)

Suficiente

El proceso “Gestión del mejoramiento continuo” incorpora tres procedimientos, dos de los cuales están enfocados a mejorar el resto de procesos y procedimientos del sistema: por una parte, el procedimiento “Gestión de los procesos”, que conduce a medir y revisar la madurez de cada proceso o procedimiento; por otra parte, el procedimiento “Gestión de la verificación y control”, que se enfoca en realizar las auditorías internas que bien pueden aplicar a los procesos y procedimientos de la institución. Por lo tanto, se constata que existen mecanismos para el análisis y la mejora de los procesos y procedimientos, si bien, tal y como se indica en la AM-1.6.2, no queda siempre claro cuándo y bajo qué circunstancias se activan estos procedimientos.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

DIMENSIÓN

D1. Política de calidad y eficacia del SIGC	Suficiente
D2. Diseño, aprobación y seguimiento de los programas formativos	Suficiente
D3. Enseñanza, aprendizaje y apoyo al estudiantado	Suficiente
D4. Profesorado	Suficiente
D5. Recursos y servicios de aprendizaje	Suficiente
D6. Información pública y rendición de cuentas	Suficiente
D7. I+D+i y transferencia de conocimiento	Suficiente
RESULTADO GLOBAL DE EVALUACIÓN	FAVORABLE

Javier González Benito

Este informe subsana el error en la fecha de recepción de los errores de hecho (página 4) y tiene efectos desde la primera firma, realizada el 07.03.2025