



# **PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

**EXPERIENCIA SIGNIFICATIVA:  
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD SGIC**

**Bogotá D.C., Febrero de 2019**

# EXPERIENCIA SIGNIFICATIVA

## SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC

### INTRODUCCIÓN

Las tendencias nacionales e internacionales en educación reconocen la importancia que tienen la cobertura, el acceso y la equidad como temas que tienen relación directa con la calidad en la oferta educativa. Lo anterior es coherente con lo planteado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), quien planteó como uno de los objetivos de la agenda 2030 el “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”.

En el marco de lo anterior, la sociedad espera y exige de sus Universidades un compromiso continuo con la calidad, lo que ha llevado a las Instituciones a fortalecer sus procesos de gestión de la calidad con el fin de mejorar continuamente, lo que en última instancia se convierte en un rasgo diferenciador y permite el cumplimiento de los requisitos normativos y el reconocimiento público de la calidad, que en el caso Colombiano se logra con la Acreditación de programas y la Acreditación Institucional dado el cumplimiento de las condiciones de calidad definidas por el Consejo Nacional de Acreditación CNA.

La Universidad El Bosque asume estas disposiciones como una oportunidad de mejoramiento continuo sobre los sólidos pilares de su historia, tradición, valores y enfoque, con una propuesta de universidad moderna, orientada a las necesidades locales y nacionales en un contexto global.

Desde su creación, la Universidad ha realizado procesos de autoevaluación a nivel institucional y de programas. En este sentido El Claustro, máximo órgano de gobierno, ha ratificado su directriz de adelantar las tareas necesarias para avanzar en la consolidación de la Cultura de la Calidad en la Institución en la medida en que “la Universidad El Bosque no trabajará para lograr reconocimientos de calidad, estos vendrán como resultado del esfuerzo que, día a día, realiza la comunidad universitaria”. Esta Cultura de la Calidad, permite un mejor ejercicio de la Autonomía Universitaria, reflejada en una Autorregulación y Autoevaluación Institucional que, como procesos permanentes, colaborativos y articulados al quehacer cotidiano, han traído como resultado constantes reconocimientos de calidad a nivel nacional e internacional.

Es así como la gestión de la calidad resulta un imperativo de acción para la Universidad El Bosque, lo cual ha llevado al desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad, que nació como un Sistema Interno de Calidad y Planeación y, conforme a los avances en el tema de calidad de la Educación Superior y los procesos de autoevaluación institucional, ha

avanzado y ha articulado los diferentes quehaceres y procesos de la Institución. El Sistema toma como referentes un marco legal constituido por las normas vigentes y las tendencias nacionales e internacionales relacionadas con la Educación Superior; un marco institucional definido por la Misión, la Visión, el Proyecto Educativo Institucional, la Orientación Estratégica Institucional, las Políticas Institucionales, el Modelo de Gestión Institucional, el Modelo de Autoevaluación Institucional y demás reglamentación interna.

## 1. CONTEXTO EXTERNO

Las universidades deben ofrecer una educación de calidad que permita mejorar la vida de las personas y el desarrollo sostenible. Al respecto, se resaltan los avances que, en cuanto al acceso a la educación, se han dado. La ONU establece dentro de las metas de este objetivo para el 2030<sup>1</sup>:

- asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad;
- aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento;
- eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional;
- garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible.

Además de trabajar por una mayor cobertura y equidad, las Universidades deben velar por ofrecer educación de calidad. De acuerdo con esto, es importante que las IES garanticen la calidad de sus programas académicos mediante procedimientos de acreditación, bien sea de orden público o privado, con estándares internacionales y criterios rigurosos que permitan estimular la autorregulación y autoevaluación institucionales<sup>2</sup>.

En este sentido, se busca que las IES no solamente acudan a procesos de acreditación de corte nacional, sino que asuman el reto de autoevaluarse con modelos internacionales que abordan la calidad de la educación superior desde otras perspectivas. En este mismo marco, el Ministerio de Educación Nacional ha consolidado su Sistema de Aseguramiento de Calidad articulando los mecanismos, procesos y medios para promover, garantizar, controlar y reconocer la calidad y pertinencia de instituciones y programas, a través de tres componentes: información, evaluación y fomento<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Organización de Naciones Unidas. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible.

<sup>2</sup> Universia. (2014). Carta Universia Río 2014.

<sup>3</sup> Universia. (2014). Carta Universia Río 2014.

Este Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior se nutre de los datos suministrados por las IES a través de cuatro sistemas de información, estos datos son insumos que el Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación revisan para la evaluación y otorgamiento de los registros calificados y certificados de acreditación de alta calidad de las instituciones y de los programas académicos; estos son: el Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES), provee datos sobre las Instituciones de Educación Superior en Colombia y su oferta académica; el Observatorio Laboral para la Educación (OLE), permite realizar un monitoreo de la vida laboral de los graduados de la educación superior para interpretar la relación entre el mundo laboral y la academia; el Sistema de Información para el Aseguramiento de la Calidad (SACES), contiene información respecto al proceso de Registro Calificado de programas académicos; el Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción de las Instituciones de educación Superior (SPADIES), busca calcular y prevenir el riesgo de deserción de los estudiantes<sup>4</sup>.

Por otra parte, la normatividad vigente regula la calidad de la educación superior desde diferentes aspectos a saber:

- **Ley 30 de Diciembre 28 de 1992-** por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Establece como uno de los objetivos de la Educación Superior y sus instituciones: “prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución”<sup>5</sup>.  
En cuanto a inspección y vigilancia, instituye que se debe: “propender por la creación de mecanismos de evaluación de la calidad de los programas académicos de las instituciones de Educación Superior”<sup>6</sup>, estableciendo que se dicha acción se hace dentro del respeto a la autonomía universitaria y a las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.  
Así mismo, la Ley crea “el Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos”<sup>7</sup>.
- **Ley 1188 de 2008** - Por la cual se regula el Registro Calificado de programas de Educación Superior y se dictan otras disposiciones. Establece que “para poder ofrecer y desarrollar un programa académico de educación superior que no esté acreditado en calidad, se requiere haber obtenido registro calificado del mismo”<sup>8</sup>.  
Así mismo señala que “para obtener el registro calificado de los programas académicos, las instituciones de educación superior deberán demostrar el

---

<sup>4</sup> Universidad El Bosque. (2016). Sistema Interno Calidad y Planeación.

<sup>5</sup> República de Colombia (1992). Ley 30 de la Educación Superior, p.1.

<sup>6</sup> Ídem, p.6.

<sup>7</sup> Ídem, p.12.

<sup>8</sup> República de Colombia (2008). Ley 1188 de 2008, p.1.

cumplimiento de condiciones de calidad de los programas y condiciones de calidad de carácter institucional”<sup>9</sup>

- **Decreto 1075 de 2015** - Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. Instaura como uno de los objetivos del Ministerio de Educación Nacional el “establecer las políticas y los lineamientos para dotar al sector educativo de un servicio de calidad con acceso equitativo y con permanencia en el sistema”<sup>10</sup>. De igual forma, enuncia las condiciones para obtener el registro calificado garantizando las condiciones iniciales de calidad a nivel institucional y de programa; y el procedimiento para realizar el proceso.
- **Consejo Nacional de Acreditación** – Este consejo opera para los procesos de alta calidad institucional y de programas académicos. La calidad está determinada por la universalidad, la integridad, la equidad, la idoneidad, la responsabilidad, la coherencia, la transparencia, la pertinencia, la eficacia y la eficiencia con que la institución cumple con las grandes tareas de la educación superior. En cuanto a los procesos institucionales, la entidad centra su evaluación 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”<sup>11</sup>.

## 2. CONTEXTO INTERNO

La Fundación Escuela Colombiana de Medicina fue creada por la Junta General de Socios de la Clínica El Bosque el 27 de julio de 1977. En 1978 el ICFES emitió concepto favorable para el reconocimiento de la personería jurídica, como Escuela Colombiana de Medicina. Gracias a esto el Ministerio de Educación Nacional, mediante Resolución N° 11153 del 4 de agosto de 1978 concedió dicha personería, dándole oficialmente vida jurídica a la Escuela Colombiana de Medicina.

Por años la Institución ha venido implementando procesos de autoevaluación. Desde 1995 los procesos de autoevaluación en la Escuela se convierten en actividades permanentes. El trabajo de la autoevaluación en la Escuela, y posteriormente en la Universidad, se enmarcó en lo definido para este fin en la Ley 30 de 1992 y el correspondiente Decreto reglamentario 2904 de 1994. Esta intensa actividad de autoevaluación que caracteriza a la Universidad desde entonces se resume en tres fases, a saber: autoevaluación, autorregulación y

---

<sup>9</sup> Ídem.

<sup>10</sup> Ministerio de Educación Nacional. Decreto 1075 de 2015.

<sup>11</sup> Tomado de: <http://www.cna.gov.co/1741/article-190811.html>, en 6 de mayo de 2016

acreditación. Así fue como la Escuela se fue preparando, cada vez con más acierto, para dar el paso definitivo y convertirse en Universidad. Este hecho se formalizó mediante la Resolución 327 del 5 de febrero de 1997 del Ministerio de Educación Nacional.

## 2.1. MISIÓN

La Universidad El Bosque, desde sus orígenes, ha asumido el enfoque Biopsicosocial como punto de partida de la Misión Institucional definida así: “Desde el enfoque biopsicosocial y Cultural, la Universidad El Bosque asume su compromiso con el país teniendo como imperativo supremo la promoción de la dignidad de la persona humana en su integralidad.

Sus máximos esfuerzos se concretan en ofrecer las condiciones propias para facilitar el desarrollo de los valores ético-morales, estéticos, históricos y tecno-científicos enraizados en la cultura de vida, su calidad y su sentido.

Lo anterior, en la perspectiva de la construcción de una sociedad más justa, pluralista, participativa, pacífica y la afirmación de un ser humano responsable, parte constitutiva de la naturaleza y de sus ecosistemas, receptor y constructor crítico de los procesos globales de la cultura”<sup>12</sup>.

## 2.2. VISIÓN

La Universidad El Bosque en el 2021 será reconocida por contar con:

- Una comunidad académica comprometida y altamente cualificada de acuerdo con su Proyecto Educativo,
- Una oferta académica multidisciplinaria de alta calidad inmersa en un contexto globalizado y abierta a aspirantes de todas las condiciones económicas y sociales,
- Una cultura de la planeación, la innovación y la calidad apropiada en sus procesos académicos y administrativos,
- La generación y transferencia del conocimiento con aportes científicos y tecnológicos pertinentes,
- Con impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, ratificando su compromiso con la sociedad y la construcción de un país que convive en torno a la paz y el desarrollo sostenible<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Universidad El Bosque. (2016). Misión y Proyecto Educativo, p.13.

<sup>13</sup> Universidad El Bosque. (2017). Proyecto Educativo Institucional, p.17-18.

### 2.3. PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

El Proyecto Educativo de la Universidad El Bosque se concibe como “un conjunto de criterios, pautas, normas y orientaciones, que hacen viable en la cotidianidad de los quehaceres y funciones de esta Institución académica, la realización de la misión.

El Proyecto Educativo de la Universidad El Bosque, es un compromiso de todos, de ahí, que exija actitudes de pertenencia y corresponsabilidad de cada uno de sus miembros, desde sus particularidades personales, estamentos y niveles de competencia, como también desde la identidad teórico-práctica de sus respectivos ámbitos disciplinarios y profesionales, respetando la autonomía académica de las respectivas áreas del saber”<sup>14</sup>.

### 2.4. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

El Proyecto Educativo Institucional se apoya en la implementación de la Orientación Estratégica Institucional (OEI) la cual hace referencia al perfil de Universidad que es o quiere ser.

La Orientación Estratégica define: ¿Qué se ofrece al entorno?, ¿a quién?, ¿dónde?, ¿cómo? ¿Con quién? y ¿con qué? En este sentido, la Orientación Estratégica Institucional de la Universidad El Bosque se ha definido de la siguiente manera:

“La Universidad El Bosque se consolida como Universidad de formación, multidisciplinaria, con un foco que articula su desarrollo (en formación, investigación, transferencia y servicio) en la Salud y Calidad de Vida. Insertada en el entorno global, comprometida con las necesidades y oportunidades locales, regionales y nacionales.

Orienta la relación con el entorno, el desarrollo académico, la oferta formativa, las actividades de investigación y transferencia, las mejoras de la oferta académica, la relación con los usuarios, la composición y desarrollo del talento humano, el desarrollo del campus, los recursos y los servicios.

Esto con el fin de generar sinergias, eficacia, eficiencia, inter y transdisciplinariedad, un más claro reconocimiento, un mejor posicionamiento, ventajas comparativas y competitivas y un mayor impacto académico”<sup>15</sup>.

### 2.5. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El Código de Buen Gobierno recoge la Misión, la Orientación Estratégica Institucional, los principios y valores institucionales adoptados por la Universidad El Bosque y define, guía y orienta los parámetros de actuación que constituyen el fundamento de las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa de la Universidad y entre éstos y los grupos de

---

<sup>14</sup> Universidad El Bosque. (1996). Misión y Proyecto Educativo, p. 21.

<sup>15</sup> Universidad El Bosque. (2011). Plan de Desarrollo Institucional 2011- 2016.

interés. Establece derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa y normas de autorregulación que la comunidad educativa debe cumplir en ejercicio de sus actividades y responsabilidades<sup>16</sup>.

Este documento se constituye en uno de los principales avances que ha tenido la institución en tanto la necesidad de mostrar los resultados de la gestión académica y administrativa (rendición de cuentas), y el ejercicio responsable de las funciones sustantivas que debe cumplir dado su carácter de Institución de Educación Superior.

Adicionalmente, preserva la ética y declara la transparencia y eficiencia en la gestión institucional, aportando elementos importantes para el desarrollo de los procesos relacionados con el Modelo de Autoevaluación Institucional, el ciclo virtuoso de la calidad y el mejoramiento continuo con miras a la excelencia.

## **2.6. MODELO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

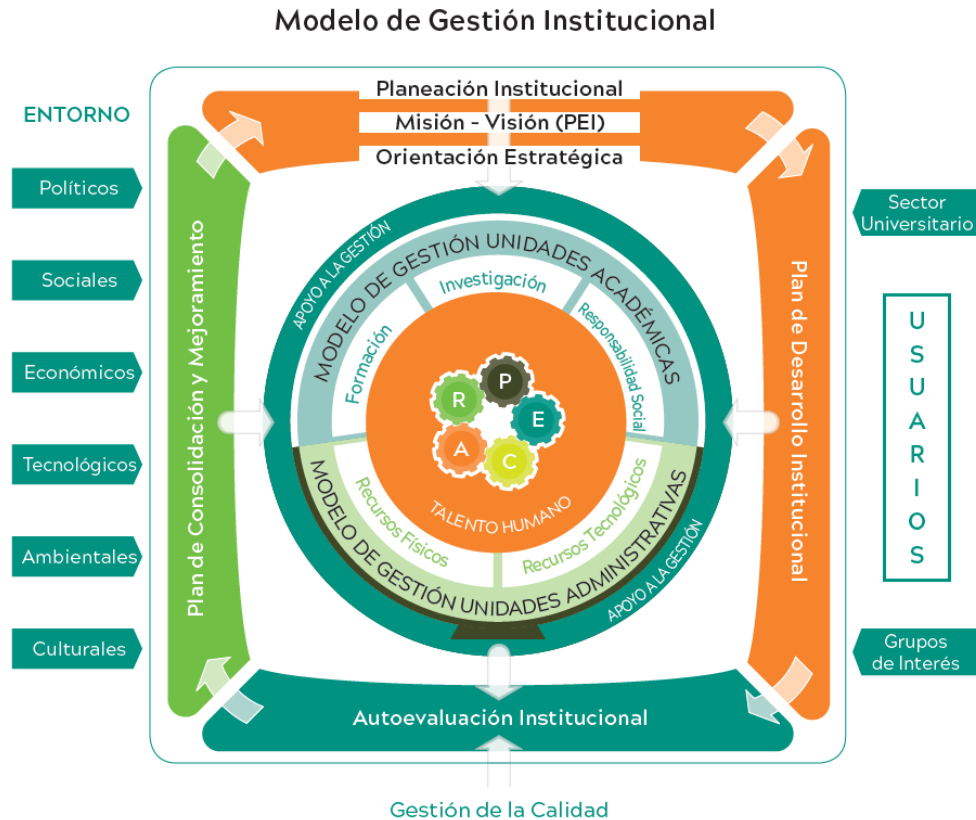
El Modelo de Gestión Institucional es el conjunto de actividades interrelacionadas, que sirve como marco de referencia para definir qué quiere lograr la Universidad (Planear), determinar cómo hacerlo (Ejecutar), medir si se está logrando (Controlar y Analizar) y adquirir la capacidad de realizar cambios, estableciendo oportunidades de aseguramiento y mejoramiento (Retroalimentar).

De esta manera, se logra un alto impacto en los resultados, en el cumplimiento de los objetivos y en el fortalecimiento de una cultura de mejoramiento continuo. Este modelo se presenta en la figura 1. El Modelo de Gestión Institucional se basa en la interacción de la Universidad con los entornos local, nacional e internacional, e ilustra el impacto de sus tendencias políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ambientales y culturales sobre la Institución. De igual manera, presenta los actores de los diferentes ámbitos de la Institución. A partir de las necesidades actuales de las organizaciones, el medio ambiente, la comunidad universitaria y la comunidad en general, sus tendencias y el entorno en el que se desenvuelve, la Universidad El Bosque establece su Misión y Visión institucional y su OEI, las cuales se hacen operativas con el PDI y el PEI y, a través de las Políticas Institucionales. Todos estos elementos se articulan con los procesos cotidianos de la Institución en las unidades académicas y administrativas, desde la gestión talento humano, motor central de la Universidad.

---

<sup>16</sup> Universidad El Bosque (2015). Código de Buen Gobierno, p.7.





**Figura 1.** Modelo de Gestión Institucional

## 2.7. MODELO DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

El modelo de Autoevaluación Institucional ha buscado articular todos los estamentos de la Institución. De esta manera, contempla los procesos de autoevaluación que se realizan por parte de las Unidades Académicas, las Unidades Administrativas y la Institución como un todo. Esto permite realizar procesos de autoevaluación continuos y simultáneos, lo que ha favorecido el fortalecimiento de la cultura de la calidad en la medida en que la Universidad no realiza procesos de evaluación aislados, sino que se conjugan en uno solo que involucra a toda la Comunidad Universitaria.

Por ello, este modelo de Autoevaluación ha sido construido teniendo en cuenta la participación de toda la Comunidad, las experiencias exitosas previas de autoevaluación en las diferentes unidades, los modelos de evaluación externa y su articulación con las actividades cotidianas de la Universidad.

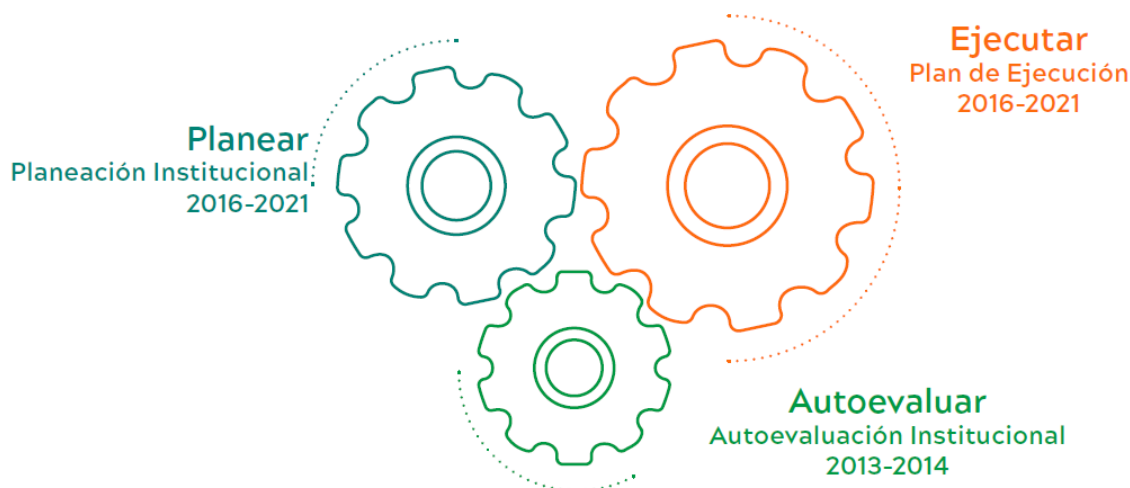
Este modelo articula los procesos de autoevaluación que se realizan para el aseguramiento de la Calidad (obtención y renovación de Registros Calificados) y el mejoramiento de los programas (Acreditación y Renovación de la acreditación de alta calidad de los programas académicos) e institucionales (Acreditación Institucional). Es decir, se generan insumos importantes para todos los procesos de evaluación realizados en la Institución, algunos

de ellos para cumplir con alguna normatividad, otros para pasar por procesos voluntarios de reconocimiento de calidad y otros para obtener información significativa que permita elaborar nuestros planes de acción inmediatos y el respectivo Plan de Desarrollo Institucional.

Para ello el modelo presentado en la figura 2, contempla la respectiva información y sensibilización que incluye la comunicación constante con la Comunidad Universitaria y que permite que conozcan e identifiquen la importancia que tiene para la Universidad contar con su participación en los diferentes procesos de evaluación en la medida en que el quehacer de la Institución los involucra y favorece directamente, de tal manera que son ellos quienes nos permiten tener un conocimiento más preciso de cómo estamos haciendo lo que pretendemos lograr.

Como se ha mencionado, una de las características del modelo es la importancia que da a la participación, es por esto que se contempla la recolección y procesamiento de información a partir de la aplicación de instrumentos a diferentes grupos focales como estudiantes, docentes, egresados, empleadores, empleados, vecinos y demás personas consideradas de interés para la Universidad. Adicionalmente se obtiene información a partir de fuentes como entrevistas, análisis documental y talleres.

En el mismo sentido de la participación, los resultados del proceso son analizados conjuntamente con la comunidad en jornadas de autoevaluación a partir de las cuales se realizan reflexiones de las diferentes características analizadas de la institución y de los programas con el fin de obtener una valoración cualitativa y cuantitativa de la calidad que permita formular planes de consolidación y mejoramiento que se constituyan posteriormente en la respectiva actualización y ajuste al Plan de Desarrollo Institucional<sup>17</sup>.



**Figura 2.** Modelo de Autoevaluación Institucional

<sup>17</sup> Informe de condiciones iniciales

## 2.8. PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2016-2021

El Plan de Desarrollo Institucional contiene la descripción de aquellos aspectos en los cuales la Universidad concentrará sus acciones para el siguiente quinquenio, en coherencia con la realización óptima de su Misión, su Visión, su Proyecto Educativo Institucional y su Orientación Estratégica, lo que permite el cumplimiento de las funciones misionales: formación integral, investigación y responsabilidad social universitaria.

Enmarcado en la Política de calidad y planeación, para la Universidad la planeación es una función permanente y flexible, que estimula el desarrollo del potencial de los miembros de la comunidad universitaria, para la mejor realización de los propósitos sustantivos de la Institución. La política de planeación institucional, dentro de sus principios, establece que “el Plan de Desarrollo Institucional se constituye como dispositivo dinamizador de los procesos institucionales, y se adecua a los retos y necesidades del entorno local, regional, nacional y mundial para el cumplimiento de la Misión de la Universidad. Se asume como ruta y horizonte para el desarrollo de las funciones misionales y no como camisa de fuerza que impide a la Institución actuar oportunamente frente a retos y oportunidades que de seguro se presentarán durante su período de alcance”<sup>18</sup>.

El PDI 2016 – 2021 se caracteriza por ser retador, pertinente, innovador, flexible, con presupuesto e indicadores claros, que permiten realizar el respectivo seguimiento y control de su implementación. Tiene una vigencia de 5 años y está compuesto por Cimientos, Pilares y Estrategias que han sido identificados como aspectos claves en los cuales se concentrará la Universidad en el siguiente quinquenio. Estos están conformados por programas que contienen su respectiva justificación, descripción y proyectos que se trabajarán como parte de los mismos.

En el PDI 2016 – 2021 se contempla el cimiento “planeación, innovación y calidad” en el marco del cual se encuentran los programas de “fortalecimiento del sistema de planeación institucional y de unidades académicas y administrativas” y “fortalecimiento del sistema de calidad institucional, de los Programas Académicos y de las unidades administrativas”.

En el marco de lo anterior y articulado con el Plan de Desarrollo Institucional se diseñaron e implementaron 12 Planes de Desarrollo de las Unidades Académicas, los cuales se encuentran alineados con los cimientos, pilares y estrategias del Plan. Estos planes de desarrollo contienen la descripción de aquellos aspectos en los cuales las Unidades Académicas concentrarán sus acciones para el siguiente quinquenio.

---

<sup>18</sup> Universidad El Bosque. (2013). Política de Calidad y Planeación, p.36.

## 2.9. POLÍTICA DE CALIDAD Y PLANEACIÓN

La Política de Calidad y Planeación, fue aprobada mediante la resolución N° 10921 por parte del consejo directivo en el año 2012 y tiene como objetivo principal orientar el desarrollo en la Universidad de la cultura de la evaluación, la planeación y la calidad; buscando el mejoramiento continuo y la aproximación progresiva a la excelencia, acorde con la Misión, el enfoque biopsicosocial y autonomía de la Institución.

La Política de Calidad y Planeación se aborda de manera articulada y sinérgica, ya que son dos procesos complementarios: la generación de la calidad propende por la mejora hacia los niveles de excelencia de lo que se hace y la planeación avanza hacia la adaptación y el desarrollo Institucional en entornos con dinámicas de cambio permanentes. La Política pretende orientar en la Universidad el desarrollo de la cultura de la evaluación, la planeación y la calidad, buscando el mejoramiento continuo y la aproximación progresiva a la excelencia, acorde con la Misión, el enfoque Biopsicosocial y la autonomía de la Institución.

Para la Universidad los procesos de autoevaluación son pilar fundamental para su desarrollo estratégico y su mejoramiento continuo. Se considera necesario que los procesos de autoevaluación partan de una cultura y compromiso colectivo con la calidad; que involucren a la comunidad universitaria y que se centren en el imperativo de demostrarle a la sociedad y así misma que la Universidad mejora continuamente con la única finalidad de aportar más y mejor a la sociedad.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

En la Universidad El Bosque, el compromiso con la calidad subyace a los propósitos expresados en la Misión, el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el enfoque biopsicosocial y cultural, el Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016, el Plan de desarrollo Institucional 2016 – 2021 y la Orientación Estratégica Institucional (OEI); esto significa, que cada miembro de la Institución, tiene su responsabilidad en el aseguramiento y mejora de la calidad en la Institución, responsabilidad que no se limita a su propio ambiente de trabajo sino que trasciende a todos aquellos ambientes con los que su actividad se relaciona<sup>19</sup>, pues la gestión de la calidad debe entenderse que es de todos y para todos con un trabajo permanente hacia mejores niveles de pertinencia y calidad institucional.

En coherencia con lo anteriormente expuesto, la Universidad decidió atender la invitación del Ministerio de Educación Nacional de Colombia que, en su trabajo constante por ratificar su compromiso con la calidad de la educación superior, estableció un acuerdo de colaboración con la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España (ANECA) con el fin de apoyar las iniciativas de las universidades colombianas para garantizar

---

<sup>19</sup> Política de Calidad y Planeación p. 29

la calidad de su oferta educativa, e impulsar una cultura de mejora continua; para esto desarrolló el programa AUDIT - Colombia, el cual reúne las mejores prácticas de ANECA en España y las adapta al contexto y las necesidades de las universidades y centros de formación superior de Colombia.

En este sentido, la Universidad realizó un diagnóstico de los procesos adelantados a nivel institucional y de programas en cuanto a la planeación y calidad y, producto de dicho análisis se identificó la importancia que tenía formalizar estos avances significativos y lo establecido hasta el año 2017 en el Sistema Interno de Calidad, en un Sistema como el planteado por el programa piloto con el fin:

- Promover la cultura de la planeación y de la calidad a través de la autoevaluación, la autorregulación y el autocontrol que permite diagnosticar y generar acciones de consolidación y mejoramiento continuo.
- Involucrar en los procesos de autoevaluación y planeación a toda la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, egresados, directivos, personal administrativo) y al sector externo.
- Disponer de información confiable, transparente y oportuna que oriente la toma de decisiones.

El modelo AUDIT - Colombia representa un conjunto de directrices para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad a partir de diez (10) dimensiones orientadas a evidenciar cómo la Institución garantiza la calidad de sus programas formativos y de sus actividades. Son ellos: a) política y objetivos de calidad, b) diseño de la oferta formativa, c) desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas a los estudiantes, d) personal académico y de apoyo a la docencia, e) gestión y mejora de los recursos materiales y servicios, f) desarrollo de la investigación, g) extensión universitaria y proyección social, h) dimensión externa de la Universidad, i) análisis y uso de los resultados, y j) información pública y transparencia.

Como producto de lo anterior, la Universidad El Bosque cuenta con un Sistema de Garantía Interna de Calidad que toma como referentes un marco legal constituido por las normas vigentes y las tendencias nacionales e internacionales relacionadas con la Educación; un marco institucional definido por la Misión, la Visión, el Proyecto Educativo Institucional, la Orientación Estratégica Institucional, las Políticas Institucionales y demás reglamentación interna; y un marco conceptual teórico y axiológico, que fundamenta el concepto de calidad.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad y Planeación, se rige por los principios de:

- Universalidad: el saber tiene una dimensión universal que al institucionalizarse nutre el saber académico de la educación superior, sin que su validez esté condicionada al contexto geográfico o momento histórico social en el cual se

produce; la universalidad alude al despliegue de saberes en los ámbitos y grupos sociales sobre los cuales tiene influencia la Institución.

- **Transparencia:** capacidad de responder por sí solo con la veracidad de los datos, dando fe de las condiciones internas de operación y de los resultados de los ejercicios de análisis y evaluación, de cara a las necesidades y exigencias de los grupos de interés.
- **Flexibilidad:** con la información cuantitativa y cualitativa que reúnen los sistemas de información, se elaboran los diferentes informes y boletines que dan cuenta del actuar institucional y de los programas académicos para rendir cuentas a los grupos de interés y a la sociedad en general.
- **Oportunidad:** al disponer de información clara, confiable, histórica y actualizada, es posible estar atento a las tendencias locales, nacionales e internacionales en materia de educación superior a nivel institucional y de programas académicos.
- **Integralidad:** articulación armoniosa de todos los elementos, actores y factores que hacen parte activa en mayor o menor grado, de la Institución y de su sistema de gestión.
- **Equidad:** expresa el sentido de justicia con que se desarrollan las actividades al interior de la Institución en cuanto a la participación, toma de decisiones y sistemas de evaluación y en un sentido más general hacia el exterior institucional con la calidad y equidad de la oferta formativa.
- **Responsabilidad:** capacidad institucional y de la estructura organizacional tanto para desarrollar las funciones sustantivas como para reconocer y afrontar las consecuencias de las acciones realizadas.
- **Coherencia:** grado de correspondencia entre los principios misionales, las funciones sustantivas, las acciones realizadas y los resultados presentados.

#### **4. JUSTIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

Lo fundamental de todas las actividades de aseguramiento de la calidad es su doble propósito de responsabilidad y mejora. Ambos propósitos, tomados de forma conjunta, contribuyen a crear confianza en la actuación de la institución de educación superior. Un sistema de aseguramiento de la calidad implantado satisfactoriamente proporciona información para dar confianza a la institución de educación superior y al público sobre la calidad de las actividades de dicha institución (responsabilidad), así mismo proporciona asesoramiento y recomendaciones sobre cómo se puede perfeccionar lo que está haciendo (mejora). Por lo tanto, el aseguramiento y la mejora de la calidad están interrelacionadas. Pueden contribuir al desarrollo de una cultura de calidad que incluya a todos: desde los estudiantes y el personal docente hasta los directivos y las autoridades institucionales<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> ANECA. (2015). Criterios y directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG), p.9.

En el marco de lo anterior, la Universidad El Bosque cuenta con un Sistema de Garantía Interna de Calidad articulado con el quehacer de la Institución en coherencia con su Misión, Visión, PEI, Orientación Estratégica Institucional, etc. Este sistema es flexible de tal forma que permite tener una organización e información adaptable a cualquier modelo de evaluación externo.

La Universidad El Bosque, en concordancia con su Misión, trabaja en la búsqueda de la excelencia con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios, de la sociedad en general y del entorno circundante en particular. Esta gestión de la Calidad y la Planeación le sirve a la Universidad para rendir cuentas a la sociedad sobre la pertinencia y la calidad tanto institucional como de los programas académicos.

Con el fin de procurar información clara, confiable, histórica y actualizada, desde la página web de la universidad se accede a todos los documentos institucionales que dan cuenta de las acciones estratégicas que se desarrollan con los diferentes grupos de interés y que permiten mantener y evidenciar la coherencia entre las acciones, la realidad y nuestro enfoque institucional. Adicionalmente se cuenta con el micrositio de [Autoevaluación](#) en donde los diferentes actores del proceso educativo y la comunidad en general pueden consultar información sobre los diferentes procesos de autoevaluación, así como informes y planes de mejoramiento producto de los mismos. En este espacio se encuentra ubicado el [Sistema de Garantía Interna de Calidad](#) y, con el fin de facilitar su consulta y aplicación, se encuentra la relación de los [procesos institucionales](#) que se encuentran allí incorporados.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad se caracteriza por:

- Tener en cuenta diferentes Modelos de Evaluación Externa en coherencia con la normatividad nacional y con agencias de evaluación internacional.
- Ser cíclico: autoevaluación – planeación – calidad.
- Involucrar a toda la comunidad universitaria y al sector externo en los procesos de autoevaluación y planeación, no solo en el diligenciamiento de instrumentos, sino en el análisis de información e identificación de oportunidades de consolidación y mejoramiento.
- Tener en cuenta la información reportada en los Sistemas de Información oficiales como SNIES, SPADIES, OLE, ScientiCol, entre otros.
- Estar articulado con las actividades cotidianas de la Universidad.

## 5. PRINCIPALES LOGROS

El logro más importante de resaltar ha sido la Certificación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad – SGIC- por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España (ANECA) y el Ministerio de Educación Nacional en el marco del programa AUDIT – Colombia.

Otro de los logros significativos corresponde a la socialización y conocimiento del Sistema por parte de la comunidad universitaria y su articulación con la política de calidad y planeación, lo que ha permitido consolidar la cultura de la calidad y la planeación, articulando los elementos del sistema con el quehacer institucional y de las unidades académicas.

Así mismo, se destaca como logro los nuevos desarrollos que se han implementado en los sistemas actuales dentro de los cuales se resaltan la aplicación de controles de uso en las actividades de los usuarios del sistema académico SALA, la actualización del sistema SALA para mejorar la usabilidad y la seguridad del uso del sistema de información, la nueva estructura de seguridad para accesos al sistema por roles y permisos definidos por usuarios, entre otros.



## 6. EVIDENCIAS

### 6.1. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD



Disponible en <https://www.unbosque.edu.co/sites/default/files/autoevaluacion/Documento-SGIC-UBosque.pdf>

## 6.2. CERTIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

**ANECA**  
AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

**AUDIT  
Colombia**

MINEDUCACIÓN  
**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
POR EQUIDAD EDUCACIÓN

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España (ANECA) y el Ministerio de Educación Nacional de Colombia, certifican que el *diseño* del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la

**UNIVERSIDAD EL BOSQUE**

aplicable a todos los programas de educación superior aprobados oficialmente en

**Toda la Institución**

ha sido evaluado y cumple con las normas y directrices establecidas en la documentación vigente del Programa AUDIT Colombia para el diseño y desarrollo de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad

Certificado N° UCR-C 002/2018

Fecha de emisión: Junio/ 2018

ANECA es miembro del European Quality Assurance Register for Higher Education

Por ANECA

Por el M<sup>º</sup> de Educación Nacional

**eqar** ///

ANECA es miembro de pleno derecho de:

**ENQA**  
EUROPEAN ASSOCIATION  
FOR QUALITY ASSURANCE  
IN HIGHER EDUCATION

José Arnáez  
Director

Magda Josefa Méndez  
Dir. Calidad Educación Superior

**Certificado**