



**FUNDACION UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO
COMFENALCO CARTAGENA**

SISTEMA DE CALIDAD

*Aprobado por el Consejo Superior de la FUNDACION UNIVERSITARIA
TECNOLÓGICO COMFENALCO, según Acuerdo No. 100 de Agosto 27/2009.*

CONTENIDO

CAP.		PAG.
1	GENERALIDADES DEL SISTEMA DE CALIDAD INSTITUCIONAL	4
1.1.	Concepto de Calidad para el Tecnológico Comfenalco	4
1.2	Antecedentes de la mejora de la calidad en la institución	5
1.3	Marco Legal	13
2	POLÍTICAS DEL SISTEMA DE CALIDAD DEL TECNOLÓGICO COMFENALCO CARTAGENA	17
3	OBJETIVOS	19
3.1	OBJETIVO GENERAL	19
3.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
4	FUNDAMENTOS FILOSOFICOS	21
4.1	Misión del Sistema de Calidad	21
4.2	Visión del Sistema de Calidad	21
4.3	Principios de Calidad	21
5	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SISTEMA DE CALIDAD INSTITUCIONAL	24
5.1	Sección de Calidad Institucional	24
5.2	Comité Central de Calidad Institucional	24
5.3	Comité de Autoevaluacion por Programas	25

6	PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA FUNDACION UNIVERSITARIA TECNOLOGICO COMFENALCO	27
7	FACTORES DE CALIDAD INSTITUCIONAL	29
8	ESTRATEGIAS PERMANENTES	30
8.1	Autoevaluacion con fines de mejora institucional y de los programas	30
8.2	Seguimiento de procesos	30
8.3	Reconocimiento social	31
9	BIBLIOGRAFIA	33

1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE CALIDAD INSTITUCIONAL

1.1 Concepto de Calidad para el Tecnológico Comfenalco

El sistema de calidad de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO COMFENALCO se inspira en la necesidad de adelantar una transformación educativa de toda la Institución partiendo de interrogantes como: ¿Qué somos?, ¿Cuál es el sentido de nuestra existencia?, ¿Qué queremos ser?

Lo anterior implica que “la calidad en la Institución se fundamenta en la plena satisfacción de los usuarios inmediatos de la formación, de su personal involucrado en la prestación del servicio educativo y de los beneficiarios de los efectos de la acción institucional a través de sus egresados en el sistema productivo empresarial”¹

Asume la autoevaluación, como manifestación del ejercicio de su autonomía responsable, operacionalmente centrada en los perfiles de formación de los programas, el currículo y los procesos de gestión académica y administrativa, altamente participativa y orientada primordialmente hacia los planes de mejora y a la consolidación de una cultura de la calidad.

El sistema de calidad para la autoevaluación como herramienta permanente asume para los programas académicos por el modelo del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), los planteamientos del modelo EFQM para evaluar la gestión de calidad institucional y las Norma ISO 9001:2008 para los procesos administrativos, detectando así las debilidades del sistema y las oportunidades de mejora, para que se redefinan y mejoren los procesos académicos y administrativos de la institución y los programas.

Los programas académicos siguen la orientación de los requerimientos mínimos de calidad señalados en el decreto 2566/2003 y en la ley 1188 de abril de 2008 para obtener el registro calificado y los Exámenes de Calidad de la Educación Superior

¹ Proyecto Educativo Institucional de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco.

ECAES para el seguimiento a procesos curriculares, de selección, desempeño de estudiantes, docentes y administrativos actores de la propuesta de formación.

El rigor en la aplicación, sistematización y retorno a la mejora permitirá incrementar la confianza en la capacidad para prestar los servicios a la academia en tiempo y con las especificaciones adecuadas, mayor competitividad, posicionamiento de la institución a nivel local, regional y nacional, con iniciativas en el fomento de relaciones internacionales y ante todo para demostrar su compromiso misional con la calidad.

1.2 Antecedentes de la mejora de la calidad en la Institución

La FUNDACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO COMFENALCO, como política de mejora permanente de la calidad de la educación que imparte, asumió la gestión para la mejora desde su creación no explícita y sistémica pero sí claramente intencional en sus procesos académicos y administrativos. La institución inició labores el mes de agosto de 1984 y un año después se elabora el primer modelo de Autoevaluación para la institución, concebido desde los lineamientos del “Simposio Permanente de la Universidad de ASCUN”, y los primeros documentos ICFES sobre realización de informes de Autoevaluación. En esta primera Autoevaluación se obtuvieron resultados en aspectos tales como, la política de vinculación docente, la importancia de revisar el impacto del acto educativo en la sociedad, entre otros.

Para el año de 1987 se diseñó un segundo modelo orientado principalmente a la ponderación de las características a evaluar y la definición de factores a tener en cuenta, lo que conllevó a un modelo más efectivo y su fundamentación conceptual se nutre del anterior modelo.

Entre 1987 y 1999 se realizaron una serie de informes anuales obligatorios de Autoevaluación de cada programa ante el ICFES, desde la Oficina de Planeación Académica, orientados a evaluar el plan de desarrollo, con estadísticas y resultados de eficiencia poco cualitativos y curriculares.

En 1998, con la creación de los primeros lineamientos de acreditación de programas del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) segunda edición, se diseñó, formuló y aplicó el modelo basado en éstos; de acuerdo a los resultados obtenidos, en esta Autoevaluación de los programas se vislumbró la necesidad de generar un proceso de cualificación a profesores y personal académico y administrativo de la institución; por esta razón, entre 1998 y 2002 se desarrolló un programa de formación utilizando la metodología de talleres y diplomados en Prácticas Pedagógicas, Investigación, y Lectura y Escritura de Documentos Científicos, estos desarrollados al iniciarse cada período académico.

Para finales del 2002 y todo el 2003 se adelantó un programa de formación sobre la calidad de la Educación Superior para profesores, estudiantes, directivos y administrativos, con acompañamiento de asesores externos, utilizando la metodología de talleres, conferencias y tutorías, igualmente se sigue con los Diplomados en Prácticas Pedagógicas, Investigación, y Lectura y Escritura de Documentos Científicos.

Debido a los cambios sustanciales en la política y legislación educativa en Colombia sobre flexibilidad en lo curricular, desarrollo y evaluación por competencias, créditos académicos, tutorías y proyecto docente como herramienta de calidad, se realizan entre el 2004 y 2005 cuatro promociones del diplomado titulado “Proyecto Docente como Herramienta de Calidad de la Educación Superior”, obteniendo como resultado la implementación del sistema de créditos académicos, en los currículos de los programas académicos de la institución, además la cualificación del personal de directivos académico administrativos en estos temas.

Este proceso de cualificación académica y administrativa permitió el desarrollo de los proyectos educativos (PEP) y los documentos previos para verificar las condiciones mínimas de calidad de programas para obtener el registro calificado de Tecnologías en Sistemas de Información, Control de Calidad, Producción Industrial y Administración Financiera, bajo la Ley 749 de 2002 por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación Técnica Profesional y Tecnológica, el Decreto 2566 de 2003 que reglamenta las condiciones mínimas de calidad de programas para obtener el registro calificado y las resoluciones específicas para cada programa.

Simultáneamente a la transformación curricular, administrativamente se rediseñan los estatutos generales, la reglamentación interna (Estudiantil, Estatuto Docente, Investigación, Biblioteca, Bienestar Institucional), estructura orgánica y la documentación de los Sistemas de Docencia, Investigación, Proyección Social, Bienestar Institucional, Sistema de Calidad, ajustado a la normatividad vigente para la Educación Superior en Colombia, se consolidó un nuevo Proyecto Educativo Institucional.

Paralelo a lo anterior la Institución ingresó al Sistema de Ciencia y Tecnología de Investigación en Colombia COLCIENCIAS e inscribió 6 grupos de investigación y se rediseñó el modelo de Autoevaluación de programas de pregrado (2004) basado en los lineamientos de acreditación de programas del Consejo Nacional De Acreditación (tercera edición) en un proceso participativo liderado por la Oficina de Calidad Institucional y los Comités de Autoevaluación de los programas.

A finales de 2004 se realiza la aplicación de los instrumentos de la Autoevaluación de los programas tecnológicos de la institución (Tecnología en Sistemas de Información, Control de Calidad, Producción Industrial y Administración Financiera) bajo el modelo del CNA como resultado de esta autoevaluación se plantean planes de mejoramiento encaminados a mejorar la planta física, impulso a la investigación científica y tecnológica en los programas, seguimiento a los egresados, cantidad de profesores de dedicación, cantidad de recursos educativos y cooperación internacional entre otros.

Además, se envía al CONACES los documentos de Condiciones Mínimas de Calidad de los cuatro programas tecnológicos en funcionamiento de la institución para obtener el registro calificado, y por otro lado, al Consejo Nacional de Acreditación los documentos de Condiciones Iniciales para la inscripción al Sistema de Nacional de Acreditación de los programas tecnológicos.

El 2005 fue un año de verificación de la calidad institucional frente a la mirada de personal externo de la institución, así fue como se recibió la visita de los consejeros del Consejo Nacional de Acreditación el día 14 de Marzo de 2005, para la obtención de Condiciones

iniciales de Calidad de los Programas Tecnológicos y el 28 de Marzo de 2005 se ingresó al Sistema de Acreditación SNA del Consejo Nacional de Acreditación.

Simultáneo a lo anterior se enviaron los estudios para la obtención de registro calificado de los de cuatro nuevos programas tecnológicos (Tecnología en Administración de Mercadeo, Tecnología en Administración de Negocios Internacionales, Tecnología en Administración Logística y Tecnología en Contabilidad Sistematizada), y en junio de 2005 se recibió la visita de pares académicos para la verificación de condiciones mínimas de calidad de los programas tecnológicos en funcionamiento y nuevos, lo cual concluyó con la obtención del registro calificado por siete años de los programas en funcionamiento de Tecnología en Control de Calidad, resolución No. 4501, fecha: 10 de octubre de 2005, Tecnología en Producción Industrial, resolución No. 5787, fecha: 09 de diciembre de 2005, Tecnología en Sistemas de Información, resolución No. 4904, fecha: 27 de octubre de 2005.

Luego a finales del 2005 se recibieron las visitas de pares académicos para la verificación de condiciones mínimas de calidad de los programas en funcionamiento de Contaduría Pública en convenio con el Politécnico Jaime Isaza Cadavid y el programa nuevo de Derecho en convenio con la Universidad de Medellín y se recibió la visita para la verificación de condiciones de cambio de carácter académico de institución tecnológica a institución universitaria, un proceso adelantado desde hace 9 años. Estas miradas dejaron en la institución la cultura y el compromiso con la calidad ya que los conceptos y percepciones de los pares académicos fueron muy favorables.

Paralelo a lo anterior se implementaron y se hizo seguimiento a los planes de mejoramiento de los programas tecnológicos según informe de autoevaluación de 2004, se mejoró el sistema, se reglamentó y documentó de la bolsa concursable del Centro de Investigaciones y Desarrollo Tecnológico, se elaboró e implementó los indicadores de gestión de los centros de Investigación y Bienestar Institucional y se cumplió con la meta del 100% del personal docente capacitado en el diplomado “El Proyecto Docente como Herramienta de Calidad en la Educación Superior”, además de capacitar a profesores y académico administrativos en “Competencias” por intermedio del SENA, con el fin de

cualificarlos y sirvan de semilla para los procesos de mejoramiento del currículo de los programas académicos de la institución.

Como resultado de este compromiso con la calidad el 27 de Noviembre de 2005 se presentaron 166 estudiantes del programa de Tecnología en Sistemas de Información a las pruebas de ECAES, se obtuvieron el primero, segundo y décimo quinto puestos a nivel nacional, un resultado consistente en cada uno de los componentes evaluados.

Para el 2006 se replantearon las capacitaciones enfocándolas directamente al desarrollo de competencias, por medio del diplomado “Estrategias Significativas para el Desarrollo de Competencias” nivel 1 y 2, capacitando 110 docentes, además, se incluyó dos diplomados en tecnologías para la educación “Tecnologías Informáticas para la Educación” y “Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación Superior” como parte del proyecto de diseño e implementación de un campus virtual capacitando a 72 docentes.

Como fruto de todo este esfuerzo realizado por la institución se recibe el reconocimiento por parte del Ministerio de Educación Superior el 19 de Septiembre de 2006 al otorgarle el cambio de carácter académico a la institución y convertirla en Institución Universitaria mediante Resolución No. 5642.

Además se obtuvieron los registros calificados de los nuevos programas de Tecnología en Administración en mercadeo (Resolución No. 1235 de 27-mar-2006), Tecnología en Administración en negocios internacionales (Resolución No. 1327 de 3-abril-2006), Tecnología en Administración Logística (Resolución No. 2215 de 18-may-2006), Tecnología en Contabilidad Sistematizada (Resolución No. 2217 de 18-may-2006).

En el año 2007 se fortaleció la cualificación docente, desarrollando los diplomados de: Estrategias Pedagógicas para el Desarrollo de Competencias, Estrategias Significativas para el Desarrollo y Evaluación de Competencias, Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación Superior, Informática para la Educación Nivel Básico, Nuevas tecnologías aplicadas a la Educación Superior Nivel Intermedio, contando con la participación de 116 docentes de la Institución.

En el mes de abril de 2007 se hizo la presentación de los estudios respectivos para la obtención de registro calificado de los siguientes programas ante el Ministerio de Educación Nacional (MEN) , Tecnología en Ambiental, Tecnología en Seguridad e Higiene Ocupacional , Administración de Empresas, Contaduría Pública y Ingeniería de Sistemas; además se presentó los estudios correspondientes para el registro calificado de los programas, Técnico Profesional en Operación de Procesos Industriales, Técnico Profesional en Instrumentación Industrial, Tecnólogo en Operación de Plantas y Procesos Industriales, Tecnólogo en Instrumentación y Control de Procesos, estos programas hacen parte del fortalecimiento a la Educación Técnica y Tecnológica, del Ministerio de Educación Nacional.

La Institución participó en la convocatoria y presentó el proyecto a través de una alianza con Cedetec-Fundación Mamonal-Sena-Empresas; este proyecto permite la formación de personal para el Sector Petroquímico.

Para el mismo año se recibió el registro calificado de los siguientes programas: Ingeniería Industrial (Resolución 1775 Abril 10 de 2007), Administración de Empresas (Resolución 4143 Julio 25 de 2007), Contaduría Pública (Resolución 4778 Agosto 22 de 2007), Seguridad e Higiene Ocupacional (Resolución 7354 Noviembre 29 de 2007).

Durante todo el año se trabajó en la actualización de Los informes de docentes y estudiantes para el proceso de acreditación, la Información numérica y documental institucional y de los programas Tecnología en Sistemas de Información, Tecnología en Producción Industrial, Tecnología en Control de Calidad y Tecnología en Administración Financiera.

Además se realizó un Seguimiento en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 en la Gerencia Administrativa, se realizó un curso para Auditores Internos, con la participación de 16 funcionarios de la institución, el levantamiento del manual de calidad, y de la totalidad de los procesos administrativos. También se llevó a cabo la adecuación de los diferentes estatutos y reglamentos al nuevo carácter

académico; la asesoría en el montaje del Campus Virtual en el TECNOLÓGICO COMFENALCO y el Diseño Proyecto Planeación Estratégica de la institución.

Para el año 2008 se inició el proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad de los programas Tecnología en Sistemas de Información, Tecnología en Administración Financiera, Tecnología en Producción Industrial, Tecnología en Control de Calidad, y se elaboraron los informes de autoevaluación los cuales se encuentran en estudio.

Además se desarrolló el estudio para la obtención de registro calificado de los programas nuevos (Psicología, Especialización Gestión Tributaria, Especialización Gerencia Integral de la Calidad, Especialización en Ingeniería de Software, Especialización en Gestión de Proyectos) y el envío de la Especialización de Gestión Tributaria y Especialización Gerencia Integral de la Calidad al Ministerio de Educación Nacional (MEN),

También se obtuvo el registro calificado de los programas, Tecnología en Ambiental (resolución no. 234 de enero 28 de 2008), Técnico Profesional en Instrumentación Industrial (resolución no. 1943 de abril 11 de 2008), Técnico Profesional en Operación de Procesos Industriales (resolución no. 1945 de abril 11 de 2008), Tecnología en Instrumentación y Control de Procesos (resolución no. 1944 de abril 11 de 2008), Tecnología en Operación de Planta y Procesos Industriales (resolución no. 1942 de abril 11 de 2008), Ingeniería industrial (resolución no. 1775 de abril 10 de 2008), Ingeniería de Sistemas (resolución no. 3310 de junio 13 de 2008); igualmente la obtención del registro calificado del programa en funcionamiento de Contaduría Pública en convenio con el Politécnico Gran Colombiano (resolución 3826 de junio 25 de 2008).

En los meses de junio y julio de 2008, se realizó una revisión y modificación al Reglamento Estudiantil, al Estatuto Docente, al Reglamento de Órganos de Participación y la elaboración del Reglamento de Posgrado.

En el mes de abril del 2008 se empezó un seguimiento en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Gerencia Administrativa ISO 9001:2000, realizando comités de calidad semanal.

El 8 y 9 de Septiembre de 2008, se realizó el primer ejercicio de la Auditoría Interna, arrojando como resultados 28 No Conformidades distribuidas en los 9 procesos; en el mes de diciembre. Se realizó una pre auditoría de Certificación con el ente certificador BUREAU VERITAS CERTIFICATION, arrojando como resultado un total de 13 No Conformidades, mostrando mejoras en la implementación del SGC de la Gerencia Administrativa; de acuerdo a ese resultado se empieza a preparar el sistema para la Auditoria de certificación para los días 21, 22, 23 de Enero de 2009 con el Ente Certificador BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

En el año 2009 se otorgan el registro calificado a la Especialización Gerencia Integral de la Calidad y Especialización Gestión Tributaria, y se radican ante el CNA los programas de Tecnología en Administración Financiera y Sistemas de Información. En junio del mismo año asigna pares académicos y acuerdan la visita para el mes de septiembre.

En enero se realiza la auditoria de certificación a la Gerencia Administrativa obteniendo como resultado la certificación de sus procesos, Gestión Financiera, Gestión Sistema de Información, Gestión de Compras, Gestión de Seguridad, Gestión de Mantenimiento, obteniendo así el certificado de calidad otorgado por el Ente Certificador BUREAU VERITAS CERTIFICATION, con el siguiente alcance: "El Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco ha sido diseñado y desarrollado para la prestación de servicios en los procesos de Gestión Financiera, Gestión de Compras, Gestión del Talento Humano, Gestión de Sistemas de Información, Gestión de Seguridad y Gestión de Mantenimiento de la Gerencia Administrativa en la ciudad de Cartagena, conforme a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000."

1.3 Marco Legal

El Sistema de Calidad de la FUNDACION UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO COMFENALCO viene enmarcado por un proceso histórico fundamentado en la Constitución Política Colombiana de 1991, en su artículo 87^o, establece que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social, garantiza la autonomía universitaria y consagra las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra, asignándole al Estado la potestad de regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación de los educandos.

La Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior en Colombia, en su artículo primero define la Educación Superior como “Un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la Educación Media o Secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional”.

El artículo 6^o de la misma Ley, fija los objetivos los cuales establecen que la Educación Superior debe cualificar para el cumplimiento de funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país. Trabajar por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento y promover su utilización en todos los campos. 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 la institución.

Plantea también, que la Educación Superior debe ser factor de desarrollo Nacional y Regional. Debe contribuir al desarrollo de los niveles educativos que le preceden, promover la formación y consolidación de comunidades académicas y la articulación con sus homólogos. Promover la presentación de un medio ambiente sano, fomentar la educación y cultura ecológica y conservar y fomentar el patrimonio cultural del país.

El capítulo V, artículo 53^o 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, cumpla los más altos requisitos de calidad y que realicen sus propósitos y objetivos. El artículo 54^o establece su organización, y determina que estará integrado, entre otros, por las comunidades académicas y científicas y dependerá del Consejo Nacional de Educación Superior CESU, el cual definirá su reglamento, funciones e integración.

El artículo 55, establece que la autoevaluación es una tarea permanente y hace parte del proceso de Acreditación. La autoevaluación debe considerarse entonces función fundamental del quehacer cotidiano de toda Institución de Educación Superior, como estrategia básica para autorregularse y garantizar así a la comunidad que responda a las exigencias de calidad, expresada ésta en la excelencia que la torna relevante, efectiva y eficiente en las funciones que le son propias: como lo son la docencia, la investigación y la proyección Social.

La Ley 115 de 1.994, o Ley General de la Educación, define que la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes, y que es deber del Estado atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación.

El Decreto 2904 de 1.994, reglamentario de la Ley 30 de 1.992, define la acreditación como el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento de la calidad de programas académicos y de instituciones de educación superior. Establece también las etapas del proceso de acreditación y sus agentes. Esto es, auto evaluación, la realiza la misma institución, la heteroevaluación, realizada por pares académicos designados por el Consejo Nacional de Acreditación y la evaluación síntesis, efectuada por el Consejo Nacional de Acreditación; conforme a ello, el Ministerio de Educación Nacional mediante acto administrativo acredita o no a un programa o institución, según sea el caso. Los programas se acreditan entre 4, 6, 8 y 10 años, mientras que las instituciones se acreditan por 4, 7 y 10 años. Significa ello que, vencido el término, el programa o institución deberá realizar un nuevo proceso y solicitar, en este caso, la reacreditación o renovación de la

acreditación, constituyéndose entonces el marco legal de la acreditación, el mismo que para su renovación.

El Acuerdo No 06 de 1.995, expedido por el Consejo Nacional de Educación Superior CESU, adopta las políticas generales de acreditación y sugiere comenzar por la acreditación de programas.

El artículo 8º de la Ley 749 de 2002 dispone que para poder ofrecer y desarrollar un programa de formación técnica profesional, tecnológica y profesional de pregrado o de especialización, nuevo o en funcionamiento, se requiere obtener registro calificado del mismo, correspondiendo al Gobierno Nacional su reglamentación.

El Decreto 2566 del 10 de septiembre del 2003, “Por el cual se establecen las condiciones mínimas de Calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones”. En él se establece, con carácter de obligatorio el cumplimiento de quince (15) condiciones mínimas de calidad.

Reglamentando el Decreto 2566 de 2003, se emite la siguiente normatividad específica para cada programa académico de pregrado: en Administración Resolución 2764 13-11-03, Derecho Resolución 2768 13-11-03, Ciencias Exactas y Naturales Resolución 2769 13-11-03 , Ciencias De La Salud Resolución 2772 13-11-03, Ingenierías Resolución 2773 13-11-03, Economía Resolución 2774 13-11-03 , Artes Resolución 3456 30-12-03, Comunicación e Información Resolución 3457 30-12-03, Agronomía, Veterinaria y afines Resolución 3458 30-12-03, Contaduría Resolución 3459 30-12-03, Humanidades Resolución 3460 30-12-03, Psicología Resolución 3461 30-12-03, Técnicas y Tecnológicas, áreas Ingeniería, Tecnología de la Información y Administración Resolución 3462 30-12-03, Diseños Resolución 3463 30-12-03.

El Decreto 1001 del 03 de abril del 2006, “el cual organiza la oferta de programas de posgrado y dicta otras disposiciones”. En él se establece, con carácter de obligatorio el cumplimiento de catorce (14) condiciones mínimas de calidad.

La Ley 1188 de 25 de abril del 2008, “regula el registro calificado de los programas de educación superior y se dictan otras disposiciones” esta ley deroga todas las disposiciones que le sean contrarias del Decreto 2566 de 2003, en especial el artículo 1°; además establece nueve (9) condiciones que deben tener los programas, y seis (6) condiciones de carácter institucional.

La ley 1324 del 13 de julio de 2009, por la cual se fijan los parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de calidad de la educación, se dictan normas para el fomento de una cultura de evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del estado y transforma el ICFES.

2. POLÍTICAS DEL SISTEMA DE CALIDAD DEL TECNOLÓGICO COMFENALCO CARTAGENA.

La calidad de la educación de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO COMFENALCO, se fundamenta en las siguientes políticas:

- Su propuesta de formación, expresada en la misión y desplegada en el PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL.
- La cultura de calidad del Tecnológico Comfenalco tiene como base los principios, valores institucionales que convergen con los ocho principios de calidad, entre los cuales se incluye, enfoque al cliente, liderazgo, participación activa del personal, mejora continua, toma de decisiones basado en hechos, relación mutuamente beneficiosa con los proveedores, desarrollo del enfoque basado en procesos.
- El concepto de calidad adoptado, como: la plena satisfacción de los usuarios inmediatos de la formación, de su personal involucrado en la prestación del servicio educativo y de los beneficiarios de los efectos de la acción institucional a través de sus egresados en el sistema productivo empresarial.
- Las directivas del Tecnológico Comfenalco se comprometen a liderar y orientar el proceso de calidad y flexibilización para incentivar al personal y brindarle la seguridad de que sus esfuerzos se traducirán en la construcción y fortalecimiento de la calidad.
- Cada uno de los miembros del Tecnológico Comfenalco, está involucrado y es responsable del desarrollo del Sistema de Calidad Institucional, en el contexto de la Misión, Visión, Valores y Principios Institucionales.
- El Tecnológico Comfenalco incorpora como principio básico en la evaluación de la calidad su compromiso con la formación de mejores ciudadanos, en donde se resalte la formación en valores.

- La Autoevaluación, como manifestación del ejercicio de su autonomía responsable, operacionalmente centrada en los perfiles de formación de los programas, el currículo y los procesos de gestión y apoyo; altamente participativa y orientada primordialmente hacia los planes de mejora y a la consolidación de una cultura evaluativa institucional.

- El modelo de autoevaluación por programas del Tecnológico Comfenalco toma como base los lineamientos de autoevaluación de calidad del Consejo Nacional De Acreditación (CNA).

- El modelo de autoevaluación institucional del Tecnológico Comfenalco toma como base los lineamientos para la acreditación institucional del Consejo Nacional De Acreditación (CNA) y lineamientos de evaluación de la gestión de calidad del modelo EFQM.

- La Institución se compromete al aseguramiento de la calidad y la mejora continua de los procesos administrativos, del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2008.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Desarrollar la cultura de la calidad en todas las áreas académicas, y administrativas de la Institución, acorde a las políticas nacionales de educación superior, afianzando la excelencia académica en pro de la mejora continua en todos sus procesos.

3.2 Objetivos Específicos

- Mantener actualizado el cumplimiento de la Misión, Propósitos, Objetivos y el Proyecto Educativo Institucional en el marco de la Legislación Colombiana y su propia reglamentación interna.
- Hacer visibles las competencias y características de la Institución ante las necesidades y demandas de los diferentes sectores sociales y económicos de Cartagena, la región y el país.
- Fortalecer los procesos de Acreditación Institucional del Tecnológico Comfenalco y de los programas de Pregrado, manteniéndolos a través del tiempo.
- Incentivar a todo el personal de la institución, en la medida en que esto permita hacer público el sentido y la credibilidad de su trabajo debido al alcance de los más altos niveles de calidad.
- Estimular el establecimiento de procesos de auto evaluación en todos los ámbitos y niveles de la universidad, académicos, administrativos y servicios de apoyo.
- Promover la formulación de proyectos de mejora tendientes al aseguramiento de la calidad y al fortalecimiento institucional, que atraigan recursos externos y sustenten la actualización permanente de la institución.

- Estimular procesos de movilidad y cooperación académica entre instituciones de educación superior, sobre la base del reconocimiento de su calidad.

- Construir indicadores que faciliten las evaluaciones, análisis y mediciones de los procesos evaluativos y el diseño de proyectos orientados a la mejora.

4. FUNDAMENTOS FILOSOFICOS

4.1 Misión del Sistema de Calidad

LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO COMFENALCO por medio de su sistema de calidad institucional crea, fortalece y mejora continuamente la cultura de calidad en la institución, coherente a los lineamientos nacionales de educación superior, basado en procesos de autoevaluación institucional y de programas, con fines de acreditación y cualificación docente, orientado primordialmente hacia los planes de mejora e influenciada por los lineamientos del CNA, el modelo EFQM y normas de calidad.

4.2 Visión del Sistema de Calidad

Para el año 2015, la FUNDACION UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO COMFENALCO contará con una cultura de la calidad, obteniendo reconocimiento a nivel nacional por la acreditación institucional y de sus programas académicos, bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación y por el fortalecimiento de su sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2008.

4.3 Principios de Calidad

El Modelo de auto evaluación del TECNOLÓGICO COMFENALCO se inspira en los criterios de calidad del Consejo Nacional de Acreditación²:

➤ **Universalidad:** Hace referencia, de una parte, a la dimensión más intrínseca del quehacer de una institución que brinda un servicio educativo de nivel superior; esto es, al conocimiento humano que, a través de los campos de acción señalados en la ley, le sirven como base de su identidad. En cualquier tipo de institución, el trabajo académico descansa sobre uno o varios saberes, ya sea que se produzcan a través de la

² Consejo Nacional de Acreditación. Lineamientos para la Acreditación de Programas. Bogota, D.C. Colombia. Noviembre de 2006.

investigación, se reproduzcan a través de la docencia, o se recreen, contextualicen y difundan a través de múltiples formas.

En todos los casos, el conocimiento posee una dimensión universal que lo hace válido ínter subjetivamente; su validez no está condicionada al contexto geográfico de su producción. En consecuencia, el saber, al institucionalizarse, no pierde su exigencia de universalidad; por el contrario, él nutre el quehacer académico de la educación superior, cualquiera que sea su tipo, configurando una cultura propia de la academia. De otra parte, la universalidad hace también referencia, desde un punto de vista más externo, a la multiplicidad y extensión de los ámbitos en que se despliega el quehacer de la institución, y su sentido puede ampliarse para aludir al ámbito geográfico sobre el cual ejerce influencia y a los grupos sociales sobre los cuales extiende su acción, entre otros aspectos.

- **Integridad:** Es un criterio que hace referencia a la probidad como preocupación constante de una institución y su programa en el cumplimiento de sus tareas. Implica, a su vez, una preocupación por el respeto por los valores y referentes universales que configuran el ethos académico, y por el acatamiento de los valores universalmente aceptados como inspiradores del servicio educativo del nivel superior.

- **Equidad:** Es la disposición de ánimo que moviliza a la institución y su programa a dar a cada quien lo que merece. Expresa de manera directa el sentido de la justicia con que se opera; hacia dentro de la institución, por ejemplo, en el proceso de toma de decisiones, en los sistemas de evaluación y en las formas de reconocimiento del mérito académico; en un contexto más general, en la atención continua a las exigencias de principio que se desprenden de la naturaleza de servicio público que tiene la educación, por ejemplo, la no discriminación en todos los órdenes, el reconocimiento de las diferencias y la aceptación de las diversas culturas y de sus múltiples manifestaciones.

- **Idoneidad:** Es la capacidad que tiene la institución y su programa de cumplir a cabalidad con las tareas específicas que se desprenden de la misión, de sus propósitos y de su naturaleza, todo ello articulado coherentemente en el proyecto institucional.

- **Responsabilidad:** Es la capacidad existente en la institución y su programa para reconocer y afrontar las consecuencias que se derivan de sus acciones. Tal capacidad se desprende de la conciencia previa que se tiene de los efectos posibles del curso de acciones que se decide emprender. Se trata de un criterio íntimamente relacionado con la autonomía aceptada como tarea y como reto y no simplemente disfrutada como un derecho.

- **Coherencia:** Es el grado de correspondencia entre las partes de la institución y entre éstas y la institución como un todo. Es también la adecuación de las políticas y de los medios de que se dispone, a los propósitos. Así mismo, alude al grado de correlación existente entre lo que la institución y su programa dicen que son y lo que efectivamente realizan.

- **Transparencia:** Es la capacidad de la institución y su programa para explicitar sin subterfugio alguno sus condiciones internas de operación y los resultados de ella. La transparencia es hija de la probidad y es, a su vez, uno de sus ingredientes fundamentales.

- **Pertinencia:** Es la capacidad de la institución y su programa para responder a necesidades del medio. Necesidades a las que la institución o programa no responde de manera pasiva, sino proactiva. Proactividad entendida como la preocupación por transformar el contexto en que se opera, en el marco de los valores que inspiran a la institución y la definen.

- **Eficacia:** Es el grado de correspondencia entre los propósitos formulados y los logros obtenidos por la institución y su programa.

- **Eficiencia:** Es la medida de cuán adecuada es la utilización de los medios de que disponen la institución y su programa para el logro de sus propósitos.

5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SISTEMA DE CALIDAD INSTITUCIONAL

Con el fin de implementar la dinámica pertinente al Sistema de Calidad institucional la FUNDACION UNIVERSITARIA TECNOLOGICO COMFENALCO, ha creado la siguiente estructura:

5.1 Seccion de Calidad Institucional:

Es la unidad administrativa del Sistema de Calidad Institucional, que depende de la Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional, la cual se encuentra comprometida con el fomento, apoyo, promoción, desarrollo y evaluación de políticas institucionales de calidad, desde el Proyecto Educativo Institucional.

5.2 Comité Central de Calidad Institucional:

Presidido por el Rector de la Institución y conformado por:

- Vicerrector Académico
- Gerente Administrativo
- Director Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
- Director de Relaciones Internacionales
- Subdirector de Planeación Académica
- Jefe de Sección de Calidad Institucional
- Decanos
- Director de Postgrado y Educación Continua
- Director Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico
- Director Centro Proyección Social
- Director Centro de Bienestar institucional
- Jefe División de Sistemas e Informática
- Director Oficina de Promoción, Admisiones y Registro
- Director División de Talento Humano

- Director División Financiera
- Representante del Sector Productivo (1)
- Representante de los estudiantes (1)
- Representante de los profesores (1)
- Representante de los Egresados (1)

Este comité es el órgano máximo del sistema de Calidad Institucional y es responsable del establecimiento de objetivos, políticas y estrategias, así como de la conceptualización, el diseño, la organización, el análisis, la valoración, control y retroalimentación de resultados que permitan el cumplimiento del proceso de calidad institucional.

Además de:

- Planear y coordinar los procesos de calidad.
- Diseñar las estrategias para articular el modelo de auto evaluación bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación CNA, el modelo EFQM y la norma ISO 9001:2008.
- Consolidar los informes auto evaluativo y planes de mejoras
- Coordinar lo pertinente a la evaluación externa.
- Coordinar los comités de autoevaluación de los programas académicos y comités de calidad del área administrativa.

5.3 Comité de Auto evaluación por Programas:

Son comités ubicados en cada uno de los programas académicos que permiten:

- Desarrollar la cultura de la calidad en los programas académicos.
- Desarrollar procesos evaluativos, bien sea, con miras al mejoramiento o aseguramiento de la calidad, o con fines de acreditación.
- Revisar y verificar permanente y sistemáticamente las condiciones mínimas y las características de alta calidad, así como el seguimiento a los resultados de los ECAES.

- Identificar, obtener, analizar e interpretar información adecuada, útil, válida, confiable y pertinente acerca de las fortalezas y debilidades del programa, en términos de sus amenazas y oportunidades, y del entorno, dirigidas a juzgar alternativas de decisión para lograr efectividad en su planeación y cambio para el desarrollo del programa.

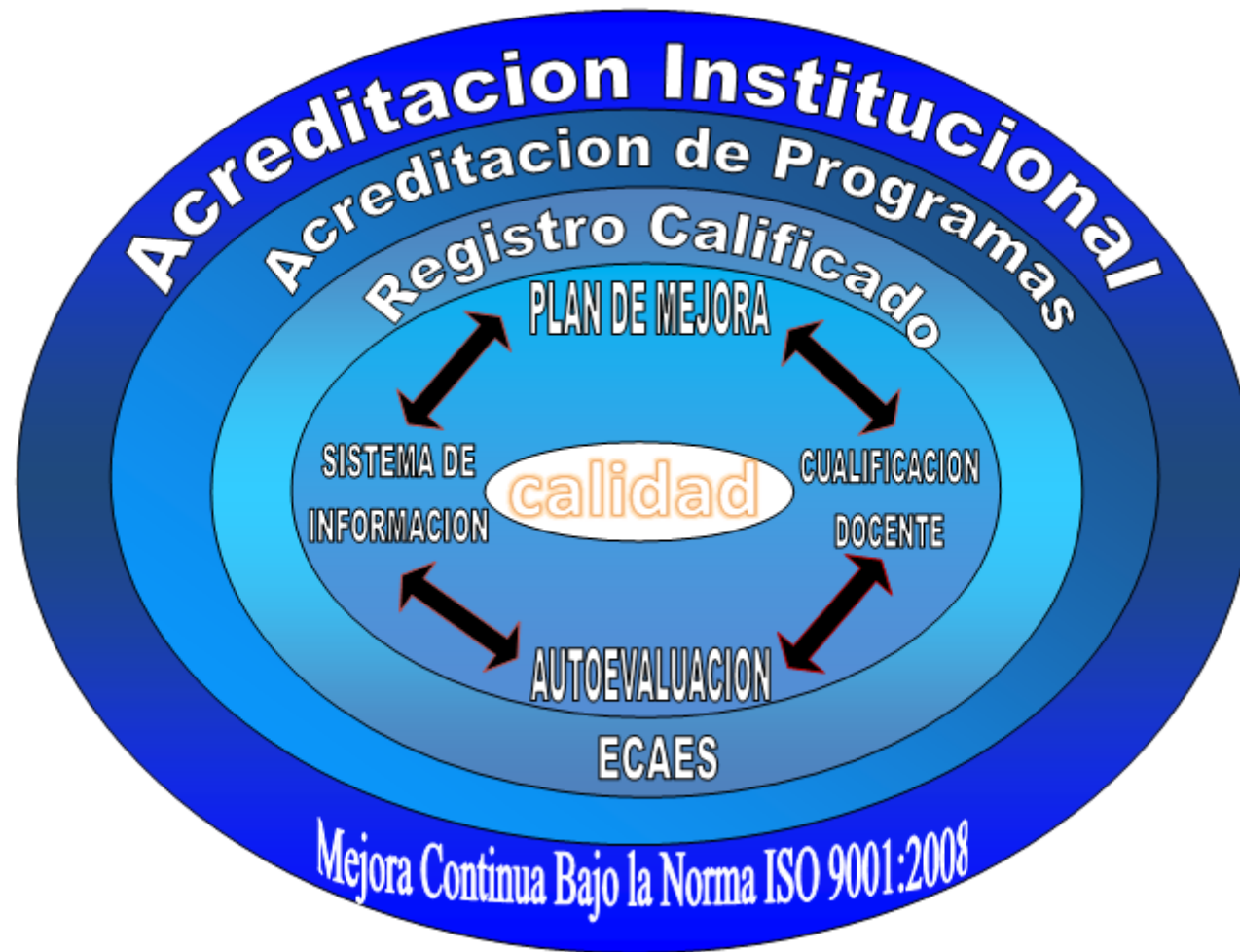
- Definir un plan estratégico de calidad articulado con el plan de desarrollo del programa y sustentar los planes de mejoramiento de la calidad al Comité central de calidad Institucional.

Este comité esta presidido por el Decano de la Facultad y conformado por:

- Director del programa
- Asistente Académico
- Coordinador de Investigación y Desarrollo Tecnológico del programa
- Coordinador de Proyección Social del programa
- Coordinador de Bienestar institucional
- Representante del Sector Productivo (1)
- Representante de los estudiantes (1)
- Representante de los profesores (1)
- Representante de los egresados (1)
- Representante Empleadores, gremio o agrupación académica (1)

6. PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA FUNDACION UNIVERSITARIA TECNOLOGICO

COMFENALCO



El plan de aseguramiento de la calidad del Tecnológico Comfenalco se encuentra conformado por los componentes de la calidad desde lo más interno con la cualificación del personal docente en las herramientas de calidad para mejorar los procesos de docencia, investigación y proyección social de la institución, hasta la autoevaluación para la mejora como herramienta permanente, los planes de mejoramiento y un sistema de información adecuado para la toma de decisiones.

Siguiendo de nivel se encuentran los programas académicos quienes siguen la orientación de los requerimientos mínimos de calidad señalados en el decreto 2566/2003 y la ley 1188 de 2008 para obtener el registro calificado y los Exámenes de Calidad de la Educación Superior ECAES para el seguimiento a procesos curriculares, de selección, desempeño de estudiantes, docentes y administrativos actores de la propuesta de formación.

Como resultado de la interacción de los anteriores componentes se crea el nivel para la acreditación de calidad de los programas académicos, conllevando a obtener los más altos niveles de calidad institucionales, teniendo como resultado en el último nivel la acreditación institucional y la recertificación de Calidad de la Norma NTC ISO 9001:2008 de los procesos administrativos.

7. FACTORES DE CALIDAD INSTITUCIONAL

- Misión y Proyecto Institucional
- Estudiantes
- Profesores
- Procesos Académicos
- Investigación
- Pertinencia e Impacto Social
- Procesos de autoevaluación u autorregulación
- Bienestar Institucional
- Organización, Gestión y Administración
- Planta Física y Recursos de Apoyo Académico.
- Recursos Financieros

8. ESTRATEGIAS PERMANENTES

8.1 Autoevaluación con fines de mejora institucional y de los Programas:

- Elaboración de autoevaluaciones o diagnósticos competitivos de cada una de las unidades académicas (programas académicos), y de las unidades de apoyo (dependencias académicas y administrativas).
- Formulación de planes individuales de desarrollo para todos y cada uno de las áreas académicas y administrativas.
- Autoevaluaciones y planes de cada dependencia giran sobre la definición de misiones específicas, articuladas con la Misión Institucional.
- Mejoramiento continuo de la formación de los programas académicos (flexibilización curricular), constituyéndose en el núcleo del proceso de mejoramiento del TECNOLÓGICO COMFENALCO.
- Discusión colectiva, en los organismos de dirección, de los diagnósticos y planes formulados por cada dependencia a fin de concertar las líneas institucionales de desarrollo.
- Articulación del plan estratégico de calidad con el plan de desarrollo institucional.

8.2 Seguimientos de procesos:

Exámenes de calidad de la Educación Superior ECAES

- Revisión y verificación permanente al seguimiento de los resultados de Exámenes de Calidad de la Educación Superior ECAES para el seguimiento a procesos curriculares, de selección, desempeño de estudiantes, docentes y administrativos actores de la propuesta de formación.

Evaluación del docente

- Análisis y comprobación permanente de la implementación de los proyectos docentes, para el seguimiento a los procesos curriculares y la articulación con la docencia, investigación y proyección social de los programas académicos de la institución.
- Verificación del proceso de potencialización del desarrollo investigativo y producción intelectual de los docentes.
- Seguimiento a evidencias institucionales que se utilizan para la selección, promoción, evaluación y permanencia de docentes.

Evaluación de desempeño administrativo

- Seguimiento a evidencias institucionales que se utilizan para la selección, promoción, evaluación y permanencia del personal administrativo de la institución.
- Desarrollo de procesos evaluativos en todas las dependencias administrativas, con miras al mejoramiento o aseguramiento de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

Selección y evaluación de estudiantes

- Revisión y verificación permanente de los procesos de preselección y selección de los estudiantes.
- Comprobación de la rigurosidad y transparencia de los aspectos académico-administrativos relacionados con la flexibilidad de estrategias, periodicidad y técnicas de evaluación de las competencias de los estudiantes.
- Seguimiento a los estudios de permanencia, deserción y rendimiento académico de los estudiantes.

8.3 Reconocimiento Social

Registro calificado de programas

- Aseguramiento de la calidad expresada en el mantenimiento de las condiciones mínimas de los programas bajo el decreto 2566 de 2003 y la ley 1188 de abril del 2008, para la obtención del registro calificado de los programas tecnológicos.

Acreditación de alta calidad de la institución y de los programas académicos

- Consolidación de la política de autoevaluación del TECNOLÓGICO COMFENALCO con la obtención de la acreditación de calidad institucional y de los programas tecnológicos bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación, que permitirá ordenar decisiones para mejorar la función social y contribuir a la consolidación de la autonomía y la responsabilidad que tenemos ante la Sociedad y el Estado sobre una educación superior de excelencia.

Sistema de Gestión De Calidad

- Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en Gerencia Administrativa la cual viene reforzando la cultura de la calidad, y para ello tiene el proceso de medición análisis y mejora, mediante el cual se realiza seguimiento y control al servicio prestado por los funcionarios que la conforman.
- Seguimiento y el control adecuado a los procesos, con el fin de asegurar la satisfacción de nuestros clientes y realizar el mejoramiento continuo a los procesos del Sistema a través de Auditorias Internas.
- Reunión semanal del comité de calidad el cual está conformado por los líderes de proceso de la gerencia administrativa, el coordinador de calidad, la jefe de calidad institucional, la auxiliar de calidad y el gerente administrativo, los cuales aprueban modificaciones a todo tipo de documentos del SGC, al igual que se aprueban nuevos procedimientos, nuevos formatos, y se le realiza seguimiento y control a las acciones de mejora que surgen de las diferentes áreas de la gerencia administrativa.

9. BIBLIOGRAFIA

- Consejo Nacional de Acreditación. Lineamientos para la acreditación Institucional. Edición, Santa fé de Bogotá 2006.

- Consejo Nacional de Acreditación. Autoevaluación fines de acreditación de programas de pregrado. 4da. Edición, Santa fé de Bogotá 2006.

- Columbia, Ministerio de Educación Nacional. INSTITUTO COLOMBIANO DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Fundamentos de la educación superior, Ley 30 de 1992.

- Duran Acosta, José Antonio. El Proyecto Educativo Institucional. Una alternativa para el desarrollo pedagógico Cultural. Magisterio 1996.

- Consejo Nacional de Acreditación. Lineamientos para la acreditación de programas, Santa fe de Bogotá, Agosto de 2006.

- Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior. Sistema Nacional de Acreditación - Normas. Programa de fomento a la cultura de acreditación. Serie INSTITUTO COLOMBIANO DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Divulgación de Normas y Políticas. Corcas Editores Ltda. Santa Fé de Bogotá. 1995.

- Proyecto Educativo Institucional, Fundación Instituto Tecnológico Comfenalco, 2004.

- Serna, Humberto. La Clientelización de la organización. Universidad de los Andes, Ponencia en el congreso Mundial del mercadeo. Quito Ecuador 1993.

- Serna, Humberto, y otros Planeación estratégica de la calidad total, Guía Practica, Talleres, Universidad de los Andes. Facultad de Administración. Bogotá 1993.
- Proyecto Educativo Lideres Siglo XXI Meals de Colombia S.A., Guía practica para implementar el mejoramiento de la calidad en la educación, Guía No. 3 Etapa de Planeación estratégica,
- Cepeda L. Guillermo., Miranda C. Ana Cristina, Perez Piñeros Maria Dolores, Rodríguez Malagón Nelsy, Fundamentos teóricos y práctica de la autoevaluación de programas académicos en la educación superior, Pontificia Universidad Javeriana, Santa fe de Bogota.
- Ministerio de Educación Nacional, Viceministerio de Educación Superior, Guía condiciones mínimas de calidad, Cartilla condiciones mínimas de calidad de programas académicos, 2004.

N° DE EDICION	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
01	17/04/2007	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de los Antecedentes de la mejora de la calidad en la institución hasta el año 2008. • Se agrego la ley 1001 del 03 de abril de 2006 en el marco legal. • Se agrego la ley 1188 de noviembre de 2008 en el marco legal. • Se agrego la ley 1324 del 13 de julio de 2009 en el marco legal. • Se reformulo misión y visión. • Se actualizo los principios de calidad de acuerdo a los lineamientos de

		<p>acreditación de programa de 2006.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se elimino la información de certificación de calidad ISO 9001:2000, y se agrego la mejora continua bajo la norma ISO 9001:2008.• Se elimino la información, sobre la cualificación del personal académico y administrativo.
--	--	--