

Bogotá, Marzo 7 de 2018

Doctor

José Antonio Pérez de la Calle

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España ANECA

Doctor

Luis Eduardo Acuña

Dirección de Calidad para la Educación Superior, Ministerio de Educación Nacional

Cordial Saludo,

En nombre de la Universidad El Bosque quiero agradecer nuevamente al Ministerio de Educación Nacional y a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España ANECA por permitirnos hacer parte del programa Piloto del Modelo AUDIT – COLOMBIA, y por el envío del “Informe de evaluación del diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad”, gracias al cual pudimos hacer una revisión y análisis que nos permite, en el marco de nuestro compromiso con la cultura de la calidad y nuestra política de calidad y planeación, fortalecer nuestro Sistema.

En el marco del mencionado Informe, atendiendo al apartado de “propuestas de mejora” me permito dar respuesta y enviar los complementos requeridos de acuerdo con las “modificaciones obligatorias” y las “modificaciones recomendadas” sobre el Sistema.

I. Modificaciones obligatorias

1. Identificar a los grupos de interés, especificando en qué procedimientos del SGIC están implicados.

Si bien en el Documento del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Universidad El Bosque, se encuentran descritos y establecidos los grupos de interés que intervienen en los diferentes procedimientos contemplados para cada dimensión, y en cada uno de ellos se encuentran descritos los responsables e involucrados en el mismo, se ha incluido en el esquema del Sistema, para cada uno de los procedimientos, los grupos de interés implicados (sustentado en lo presentado en el Documento y en cada uno de los procedimientos), así como los responsables de los mismos (Anexo 1 “Matriz vínculos SGIC”).

En el anexo se presentan dos ventanas: la primera de ellas refiere específicamente para cada uno de los procedimientos los grupos de interés involucrados y los responsables; en la segunda se presentan todos los documentos y procesos como fueron enviados en la matriz que se radicó, incluyendo específicamente para los procedimientos los grupos implicados y los responsables.

2. Especificar en el procedimiento Código P–PE–02-03, la definición de los criterios que hagan posible conocer cómo el Centro abordaría la eventual suspensión del programa.

En el procedimiento mencionado se especifican e incorporan los criterios que permiten abordar la eventual suspensión del programa. Dentro de ellos se incluye el análisis sobre el programa académico actual en cuanto a la pertinencia, justificación, oferta y demanda, tendencias nacionales, internacionales, alineación con los fines institucionales, aportes al cumplimiento de la Misión, relación costo beneficio, impacto financiero y demás condiciones del programa.

En el marco de lo anterior, se ha incluido en el procedimiento el Anexo “Criterios para el estudio de la viabilidad de las titulaciones y/o programas académicos”, en el marco del cual se definen los criterios que permiten a los diferentes grupos involucrados, analizar y sustentar la decisión de considerar o no la suspensión del programa; lo anterior se puede corroborar en el Anexo 2 “Procedimiento para definir la viabilidad de las titulaciones y/o programas académicos”.

3. Evidenciar los sistemas de recogida y análisis de información sobre las competencias y los resultados del personal académico y de apoyo a la docencia, con vistas la contratación.

En el Sistema de Garantía Interna de Calidad, se evidencian los sistemas de recogida y análisis de información sobre las competencias y los resultados del personal académico y de apoyo los cuales son analizados y tenidos en cuenta en la permanencia y contratación.

En el marco de la Política de Gestión del Talento Humano Académico y de apoyo, la Universidad promueve mecanismos de autoevaluación respetuosos, constructivos y orientados a la identificación de oportunidades de consolidación y mejoramiento del quehacer de sus académicos. Este proceso supone la autoevaluación desde diferentes perspectivas: estudiantes, jefes, pares académicos y la propia. Considera el plan de trabajo individual y hace énfasis en la consolidación de fortalezas individuales.

Con respecto a la evaluación del personal académico, los profesores deben presentar cada período académico, su plan de trabajo, de acuerdo con las diversas alternativas de

desempeño que le han sido asignadas en docencia, investigación y/o proyección social. Para el desarrollo de estos planes de trabajo la Universidad ha diseñado e implementado la Herramienta de [Planeación de las Actividades Académicas](#) a la que se accede con el respectivo usuario y contraseña del docente. Esta herramienta permite a los académicos plasmar los planes de trabajo a desarrollar, el portafolio de seguimiento (avances y soportes), la autoevaluación y el plan de mejora, en articulación con las diferentes vocaciones académicas. El cumplimiento de estos planes de trabajo es uno de los criterios generales que se tienen en cuenta en la evaluación del desempeño, en la planeación del presupuesto y nómina, y por ende en la continuidad de la contratación de los profesores. La evidencia de este sistema se presenta en el respectivo [micrositio](#) y en el Anexo 3 "Herramienta Planeación de Actividades Académicas" donde se describe con mayor detalle la misma.

En cuanto al personal de apoyo, se realiza la respectiva evaluación de desempeño a través de la cual se mide el nivel de eficiencia, eficacia y productividad, con la cual una persona desarrolla las actividades y labores propias de su cargo, midiendo la idoneidad, compromiso, conocimientos, responsabilidad, iniciativa, trabajo en equipo, entre otros aspectos. Este proceso le permite al administrativo manifestar sus inquietudes con respecto a la valoración que se le efectúa.

Para esta evaluación de desempeño la Universidad ha diseñado e implementado en el micrositio de Talento Humano el [Sistema de Talento Humano](#) al que se accede con el respectivo usuario y contraseña de quien va a realizar la evaluación. Esta herramienta permite de forma conjunta realizar la evaluación del desempeño del personal de apoyo en las dimensiones de habilidades de análisis y ejecución, calidad de la gestión, facilitadores de desempeño y compromiso institucional. A partir del análisis conjunto del desempeño anterior, el trabajador establece su plan de mejoramiento en el que se incluyen las fortalezas identificadas, los aspectos a mejorar, los compromisos adquiridos, el plazo acordado para su cumplimiento y las necesidades de capacitación. La calificación obtenida y el cumplimiento de estos planes son criterios fundamentales que se tienen en cuenta para la continuidad de la contratación del personal de apoyo. La evidencia de este sistema se presenta en el Anexo 4 "Herramienta Evaluación de Desempeño" donde se describe con mayor detalle la misma.

II. Modificaciones recomendadas

1. Identificar el responsable de la elaboración de cada proceso

Como se mencionó en el primer punto de este documento, en cada uno de los procedimientos del Sistema, se encuentran descritos los responsables de la elaboración de

los procesos. Se ha incluido en el Anexo 1 "Matriz vínculos SGIC", los responsables de la elaboración de los mismos.

2. Identificar los mecanismos que permitan obtener información sobre las necesidades de los distintos grupos de interés

En el Sistema de Garantía Interna de Calidad se describen los diferentes mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades de los grupos de interés. En coherencia con lo planteado en la Política de Calidad y Planeación y en el Procedimiento de Autoevaluación, se establece que la Institución realiza una revisión sobre aquellos tópicos o aspectos en los que quiere concentrar su atención a nivel de mejoramiento.

Para ello se cuenta con diferentes mecanismos a través de los cuales se logra obtener esta información dentro de los cuales se encuentran: el sitio web, el Sistema SALA, entrevistas, talleres, grupos focales, desayunos de evaluación, encuestas con turning point, entre otros.

Especialmente se destaca la forma en que se obtiene información continua a través del [Procedimiento de Felicitaciones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Código P – RA - 01 -03](#) el cual es un mecanismo valioso que permite tener información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios frente a alguna de las dependencias o los servicios de la universidad. Los interesados pueden ingresar por el [sitio web](#) y escribir allí su aporte; el sistema permite que el interesado incluya o no sus datos personales; se genera un número de tiquete que le permite realizar seguimiento por el sistema de la solicitud.

Mensualmente se generan los reportes de esta herramienta y se entregan a las dependencias para su gestión; así mismo se llevan a revisión por la Dirección previa a la auditoría interna, de esta forma queda la trazabilidad de cada uno de los casos que inicia con el registro de la solicitud y finaliza con el envío de la respuesta final al usuario.

3. Concretar en el diseño del Sistema de Garantía Interno de Calidad la periodicidad con que se van a revisar y actualizar los procedimientos

La periodicidad de la revisión y actualización de los procedimientos guarda coherencia con la Política de Calidad y Planeación según la cual los procesos de autoevaluación son permanentes, de tal forma que, como producto del análisis de la información que se obtiene de los diferentes grupos de interés de los procedimientos, en el momento en que se identifique que se requiere una revisión, actualización y/o modificación de los mismos, se analiza con los responsables del mismo y se procede con el ajuste. Además de lo anterior, se ha identificado que se realicen los procesos de autoevaluación que involucren la revisión de los procedimientos cada dos años.

Con lo anterior, esperamos haber complementado y cumplido con las modificaciones obligatorias y haber tenido en cuenta las modificaciones recomendadas.

Quedamos atentos a cualquier otra información que al respecto se requiera.

Cordialmente,

RAFAEL SANCHEZ PARIS
Rector

Se adjunta a esta comunicación:

- **Anexo 1.** Matriz vínculos SGIC
- **Anexo 2.** Procedimiento para definir la viabilidad de las titulaciones y/o programas académicos
- **Anexo 3.** Herramienta planeación de actividades académicas
- **Anexo 4.** Herramienta evaluación de desempeño