



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL **CARIBE**

MODELO DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. JUSTIFICACIÓN.....	6
2. OBJETIVOS	7
2.1 OBJETIVO GENERAL	7
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
3. MARCO NORMATIVO.....	8
4. CONCEPTO DE CALIDAD	10
4.1 LA CALIDAD EN UNIAUTÓNOMA	15
4.2 AUTOEVALUACIÓN Y SUS PROPÓSITOS.....	19
5. RUTA METODOLÓGICA	21
6. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	23
7. EVALUACIÓN, AUTORREGULACIÓN Y MEJORA	26
8. FUENTES DE INFORMACIÓN	34
9. MECANISMOS DE MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD ACADÉMICA 35	
10. ESCALA DE VALORACIÓN	36
11. REFERENTES	38



LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Referentes sobre el concepto de Calidad en algunas comunidades académicas	11
Tabla 2. Escala de valoración	37

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Gráfica fases del Modelo de Autoevaluación Institucional	22
Ilustración 2. Estructura y escenarios para el aseguramiento de la calidad	23

INTRODUCCIÓN

Los procesos que se desarrollan en las Instituciones de Educación Superior (IES) han tomado protagonismo durante los últimos años, en especial por el interés de organismos del orden nacional o internacional que establecen parámetros de evaluación enfocados en la calidad concebida en todos los niveles de la institución y de sus programas. La decisión de ser sometidas a evaluaciones de calidad educativa representa para las IES una disposición y un compromiso con la mejora continua, ya que es un proceso de carácter voluntario.

El análisis de la pertinencia del servicio de educación que se oferta actualmente en las IES, se realiza de cara a las labores que se ejercerán en los próximos 20 años, en donde es probable que aproximadamente la mitad de los trabajos en el mundo sean reemplazadas por artefactos basados en inteligencia artificial, en donde ingenieros, abogados, contadores, médicos, comunicadores, maestros, analistas, se encuentren con los retos que implican contar con las competencias suficientes para desenvolverse en una era digitalizada, en donde contar con un título no será suficiente sino que será necesario usar los conocimientos, habilidades, aptitudes adquiridas para transformar el entorno desde una dimensión humanista. (Oppenheimer, 2018)

Habría entonces que repensar, si los actuales procesos de evaluación desarrollados al interior de las IES, están aportando a esta transformación de paradigmas en la formación profesional, así como a garantizar la relevancia y pertinencia de una institución y sus programas en el contexto, y que más allá de desarrollar procesos de aseguramiento de la calidad que conllevan a evaluaciones externas cuyo fin es obtener distinciones que visibilicen a los programas académicos y a la institución, se debe gestionar el conocimiento resultado de estos ejercicios, a partir de los cuales se generen cambios y transformaciones que permitan estar a la altura de los retos mundiales y atender las necesidades de cambio, apuntando hacia el futuro.

Lo anterior, exige que las IES, cuenten con sistemas de aseguramiento que constantemente validen su naturaleza y vocación, la congruencia de esta naturaleza con su Proyecto Educativo Institucional, las estrategias a través de las cuales se materializa esta declaración, la comprensión de calidad que adopta para sí misma y de allí la coherencia entre el todo y las partes que la componen, los factores de ruptura que afectan su entorno y a partir de allí definir sus formas de evaluación, que asumidas con rigurosidad, ética y seriedad, se traducen en un



compromiso por cumplir el ser y el quehacer de la Institución en la sociedad, con una oferta, unas modalidades y metodologías pertinentes.

La Universidad Autónoma del Caribe no es ajena a esta realidad, y en respuesta a los cambios que se perciben en el contexto nacional y luego de una época en la que se vio permeada por la imposición de unas medidas preventivas y de vigilancia especial establecidas por el Ministerio de Educación Nacional, encuentra la oportunidad de enriquecer su curva de aprendizaje, desaprender prácticas obsoletas y reaprender nuevas formas de asegurar el cumplimiento de sus funciones universitarias, para que, confrontada en un entorno cada vez más competitivo, pueda fortalecer sus procesos, implementando mecanismos que contribuyan a mejorar la calidad del servicio de educación que ofrece a sociedad, con herramientas para planear, ejecutar, evaluar, mantener y elevar unos atributos que la diferencien, le agreguen valor a la sociedad y la distancien de su competencia, y que estos sean sostenibles en el tiempo.

El presente documento formaliza la definición del Modelo de Autoevaluación Institucional en coherencia con el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad que incorpora el sistema de Gestión de Calidad (Acuerdo 835 de 2015) y teniendo como principal referente la experiencia de los procesos de autoevaluación que se han desarrollado en los programas académicos desde el año 2008 cuando lo Institución ingresó de manera voluntaria al Sistema Nacional de Acreditación-SNA. El Modelo define la metodología a seguir para desarrollar los diferentes tipos de Autoevaluación al interior de la Institución:

- Autoevaluación con fines de mejoramiento continuo
- Autoevaluación para la verificación de condiciones institucionales
- Autoevaluación con fines de acreditación institucional



1. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Autónoma del Caribe cuenta con una experiencia en el desarrollo de procesos de autoevaluación que desde el año 2007 le han permitido dar respuesta en gran medida a las necesidades de los programas y de la institución, abordar este proyecto para realizar el ejercicio de actualización se constituye en una oportunidad de la institución para el diseño de la ruta metodológica para el desarrollo de procesos de autoevaluación a nivel institucional, los cuales estarán encaminados a la excelencia en la gestión universitaria, a la transformación de sus procesos capitalizando todo el aprendizaje que ha obtenido, los logros que ha alcanzado y superando la visión particular de los programas académicos, con el propósito de proyectar un modelo que contribuya a consolidar la calidad de los profesionales que gradúa, ratificando así su aporte a la sociedad, lo que redundará en la productividad y la competitividad de la región y el país.

Los procesos de evaluación que hacen parte del aseguramiento de la calidad, arrojan información al interior y exterior de las universidades, representando aprendizajes organizacionales de distinto orden. “Algunos tienen por objetivo simplemente conocer aspectos del funcionamiento interno de la universidad, otros optimizar determinadas operaciones, avanzar en la “excelencia” o desarrollar capacidades para realizar algunas tareas”. Rivera, F., Astudillo, P., & Fernández, E. (2018) p. 169. Y para una adecuada planificación y desarrollo estratégico de la universidad se considera fundamental el monitoreo constante del quehacer institucional, pero también del entorno” p. 170. (Rivera, Astudillo, & Fernandez, 2009)

Por todo lo anterior, este proyecto propone plantear una propuesta de Modelo de Autoevaluación que asegure el cumplimiento de procesos permanentes de reflexión que permitan analizar la pertinencia en la prestación del servicio educativo en condiciones de calidad, estableciendo el conjunto de principios, estructuras, procesos y mecanismos que fomentan el desarrollo de una cultura organizacional que articula la planeación, la gestión, la evaluación y el mejoramiento continuo en cumplimiento de los objetivos misionales, avanzando hacia la transformación de los procesos institucionales para dar respuestas pertinentes a los contextos locales, nacionales y globales que demanda el mundo de hoy.

En articulación con el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad se busca promover en la Institución el desarrollo de procesos de autoevaluación, auto regulación y mejoramiento continuo de sus labores formativas, académicas,



docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos.

Dicho proceso a nivel institucional se plantea contribuir a la consolidación de una dinámica que propicie la reflexión, crítica y el diálogo permanente fundado en argumentos a partir del análisis de los resultados obtenidos que contribuyan a la toma de decisiones; haciendo parte de un sistema dinámico, abierto; en el que se tendrán en cuenta las exigencias del contexto y se generen aprendizajes que contribuyan a la transformación e innovación en sus procesos.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Consolidar en la Universidad Autónoma del Caribe una cultura de autoevaluación, auto regulación y mejoramiento continuo que contribuya a la toma de decisiones con base en resultados para el mejoramiento continuo, la generación de aprendizajes que contribuyan a la transformación e innovación en sus procesos con el propósito de responder con pertinencia a las necesidades del contexto a nivel local, regional, nacional e internacional.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento sistemático del cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales en relación a las funciones sustantivas y adjetivas, el análisis de las condiciones que afectan su desarrollo, y las medidas para el mejoramiento continuo.
- Conocer el estado y avance de los procesos de la Institución, su interacción, los resultados obtenidos y la contribución de los mismos al logro de los objetivos institucionales.
- Analizar de manera crítica y objetiva el desempeño de los procesos de la Institución para identificar fortalezas y oportunidades de mejora.
- Formular acciones para el mejoramiento de la calidad de los procesos institucionales.
- Asignar y distribuir los recursos humanos, físicos y financieros de manera que permitan el aprovechamiento de oportunidades y el mejoramiento de las debilidades detectadas en los procesos de autoevaluación.



- Fortalecer la cultura de la calidad en la comunidad universitaria para la cualificación de todos los procesos.

3. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia (1991): la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social, y consagra las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra. Establece que el Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación y que al Estado es a quien compete la suprema inspección y vigilancia del servicio público de la educación, a fin de velar por la calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación intelectual, moral y física de los educandos. De igual manera, garantiza la autonomía universitaria

Ley 30 de 1992: Establece el Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Precisa como principio orientador de la acción del Estado, el interés de propiciar el fomento de la calidad en el servicio educativo; define la acreditación como voluntaria y temporal; crea el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y el Sistema Nacional de Acreditación, cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del sistema educativo cumplen los más altos requisitos de calidad y realizan sus propósitos y objetivos. (Ver Grafica)

Ley 115 de 1994 en su Artículo 213: define las instituciones tecnológicas como aquellas facultadas para ofrecer programas de formación en ocupaciones, programas de formación académica en disciplinas y programas de especialización en sus respectivos campos de acción.

Ley 749 de 2002: organiza el servicio público de la educación superior en los niveles de formación técnica profesional y tecnológica, define a las instituciones de educación superior técnicas y tecnológicas y las autoriza para ofrecer y desarrollar programas académicos hasta el nivel profesional por ciclos propedéuticos. Esta ley posibilita el tránsito de los estudiantes entre programas e instituciones y establece los requisitos o criterios de evaluación de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas para redefinirse o cambiar de carácter académico.

Ley 1188 de 2008: “por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones”. Se establece que el registro calificado es el instrumento del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior mediante el cual el estado verifica el cumplimiento de las condiciones de calidad por parte de las instituciones de educación superior.



Decreto 1330 de 2019: “Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación” que reglamenta el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones. A partir de esta norma, se desarrollan las condiciones de calidad, y se establece el concepto de calidad. En este sentido, determina que el Sistema de Aseguramiento de la Calidad “promueve en las instituciones los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad”.

Para efectos del registro calificado y su renovación, el decreto establece “condiciones institucionales”, entendidas como: “... las características necesarias a nivel institucional que facilitan y promueven el desarrollo de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión de las instituciones en coherencia con su naturaleza jurídica, tipología, identidad y misión institucional, así como de las distintas modalidades (presencial, a distancia, virtual, dual u otros desarrollos que combinen e integren las anteriores modalidades), de los programas que oferta, en procura del fortalecimiento integral de la institución y la comunidad académica, todo lo anterior en el marco de transparencia y la gobernabilidad.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1188 de 2008, las instituciones deberán cumplir con las siguientes condiciones de calidad de carácter institucional: mecanismos de selección y evaluación de estudiantes y profesores, estructura administrativa y académica, cultura de la autoevaluación, programa de egresados, modelo de bienestar y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas.

Acuerdo 02 CESU: “Por el cual se actualiza el Modelo de Acreditación en Alta Calidad”. Incluyendo aspectos como: El reconocimiento de la alta calidad de las instituciones de educación superior, de acuerdo con su naturaleza jurídica, identidad, misión, tipología y contexto regional; El reconocimiento de la alta calidad de la oferta académica, de acuerdo con su nivel formación (técnicos profesionales, tecnológicos, profesionales universitarios, maestrías, doctorados y especialidades médico-quirúrgicas) y modalidad (presencial, a distancia, virtual, dual u otros desarrollos que combinen e integren las anteriores modalidades); La incorporación de indicadores de logro a los procesos de autoevaluación y evaluación externa de programas académicos e instituciones, adicionales a los indicadores de capacidades y procesos; La incorporación de la evaluación de los resultados de aprendizaje en los procesos de los programas académicos de pregrado y de posgrado; La unificación de los lineamientos de acreditación de programas académicos, los cuales se complementan con aspectos por evaluar.

Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de programas académicos: define los factores, características y aspectos a evaluar que permiten apreciar las condiciones de desarrollo de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión de cada programa académico de alta calidad

4. CONCEPTO DE CALIDAD

La educación ha sido considerada a través del tiempo, como instrumento crucial para el desarrollo de la sociedad, la reducción de la pobreza y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esto se enmarca en diferentes reflexiones donde se hace un llamado a “reafirmar la prioridad de la educación superior”, ante la complejidad de desafíos mundiales, donde se hace necesario avanzar en la comprensión de problemas polifacéticos con diferentes dimensiones sociales, económicas, científicas y culturales. (Conferencia Mundial de Educación Superior del 2009)

En la declaración de Incheon 2030, se hace una invitación a *“prestar atención a la educación de calidad, la cual fomenta la creatividad y el conocimiento y asegura el logro de las competencias básicas de lectura, escritura y cálculo, así como de capacidades analíticas, de solución de problemas y otras habilidades cognitivas y sociales de alto nivel. Asimismo, la educación de calidad atenúa el desarrollo de competencias, de valores y actitudes que posibilitan a los ciudadanos, para dirigir sus vidas de una manera saludable y plena, capaces de tomar decisiones con conocimiento de causa y responder a los desafíos locales y mundiales”*.

Afrontar estos desafíos con los rápidos cambios producto de la globalización, ha generado contundentes transformaciones en la estructura de las economías y en los mercados laborales del mundo, lo que ha impulsado a las instituciones a re-direccionar sus acciones y estrategias hacia el fortalecimiento integral y al mejoramiento de los procesos misionales, respondiendo a las nuevas oportunidades y retos que da el contexto regional, nacional e internacional.

(Vásquez A. , 2015) hace toda una recopilación a partir de la investigación de Harvey y Green (1993) sobre el concepto de calidad y señala *“que dichos usos pueden ser agrupados en cinco categorías discretas, pero relacionadas entre sí:*

- *calidad como ‘algo excepcional’;*
- *calidad como ‘perfección’;*

- *calidad como ‘ajuste a un propósito’;*
- *calidad como ‘valor por el dinero’; y*
- *calidad como ‘acción transformativa’.*”

En su revisión conceptual, destaca otro tipo de acepciones (p. 28) como la que hace Parri (2006). *“La autora destaca que el concepto de “calidad” es objeto de controversia, y coincide en señalar que posee múltiples significados para personas que conciben a la educación superior y a su calidad de manera diferente, y no es posible, por lo tanto, plantear una definición única y universalmente aceptada. Parri señala que, sobre la base de las perspectivas de diversos autores, es posible clasificar las definiciones de calidad en las siguientes categorías (Parri, 2006, p. 107):*

- *Calidad como excepcionalidad o excelencia.*
- *Calidad como ausencia de errores.*
- *Calidad como ajuste a metas u objetivos.*
- *Calidad como transformación.*
- *Calidad como umbral.*
- *Calidad como mejoramiento.*
- *Calidad como valor por el precio”*

A su vez la educación de calidad, busca promover oportunidades de aprendizaje lo largo de la vida para todos, en todos los contextos y en todos los niveles educativos. Lo que incluye un mayor acceso en condiciones de igualdad a la enseñanza y a la formación técnica y profesional de calidad, a la educación superior y a la investigación, sin olvidar el reconocimiento, la validación y la acreditación de los conocimientos, habilidades y competencias adquiridos mediante la educación informal y no formal.

Para lograr esto, es indispensable fortalecer los procesos de evaluación, transparencia y rendición de cuentas que indiquen los avances y las oportunidades de mejora para contar con una educación cada vez de mayor calidad”. **(Soto, 2016)**

La revisión del concepto también la han hecho las comunidades académicas, que hablan de la calidad educativa como un concepto nuevo basado en una particular visión cuantitativa-cualitativa y metodológicamente rigurosa que ha evolucionado hacia la medición de la calidad, mediante criterios, estándares y normas. Algunos referentes al respecto se pronuncian así:

Tabla 1. Referentes sobre el concepto de Calidad en algunas comunidades académicas

Redalyc.org: Red de Revistas Científicas	La calidad educativa se destaca por su carácter complejo, dinámico y multidimensional. Sus dimensiones abarcan no sólo el ámbito “micro” del
---	--



de América Latina y el Caribe, España y Portugal Dimensiones de la calidad en educación superior	salón de clases, sino también las relaciones entre ellos en el contexto de los sistemas educativos estatales y nacionales. Las nociones de calidad de la educación dependen de la perspectiva desde la que se le analice: administrativa, de infraestructura, didáctico-pedagógica, etc. Dado su carácter multidimensional, alcanzar niveles óptimos de calidad en la educación en general, y en el nivel superior en particular, no es nada sencillo, pues se requiere poner en juego las voluntades y capacidades de los actores involucrados, contar con los recursos materiales suficientes y cuidar que los desequilibrios puedan ser resueltos con rapidez y eficacia. Todo ello demanda enormes y constantes esfuerzos de instituciones, gobiernos y actores.
UNESCO	En la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI se postuló que la calidad de la educación superior era un concepto pluridimensional que debería comprender “todas las funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamientos y servicios a la comunidad y al mundo universitario”. Existen diversas formas para evaluarla, así como las maneras de crear organismos especializados para este fin dentro de contextos institucionales, nacionales y regionales. Para lograr y mantener la calidad se requieren ciertos elementos claves: la selección esmerada del personal académico y su perfeccionamiento constante, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior, y entre éstos y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países
CNA Lineamientos para la acreditación Institucional	Hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza. Una Institución y/o un programa académico tiene calidad en la medida en que haga efectivo su proyecto educativo, en la medida en que se aproxime al ideal que le corresponde, tanto en relación con sus aspectos universales, como con el tipo de institución al que pertenece y con el proyecto específico en que se enmarca y del cual constituye una realización. La calidad educativa supone el desarrollo de una cultura organizacional orientada hacia la evaluación y el mejoramiento continuo y la innovación, lo cual implica el despliegue de políticas, programas estratégicos, proyectos acciones y recursos que, integrados en planes de desarrollo, promuevan el cumplimiento de los enunciados misionales y de un ideal de excelencia con participación activa de la comunidad institucional.
MEN: Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las IES	1. Calidad entendida como excelencia o excepcionalidad 2. Calidad entendida como perfección (cero errores) 3. Calidad entendida como cumplimiento del propósito institucional (congruencia) 4. Calidad entendida como transformación del estudiante

	5. Calidad entendida como “cota mínima” 6. Calidad entendida como “justiprecio” (valor contra costo), calidad en términos del “retorno sobre la inversión” 7. Calidad entendida como mejoramiento continuo La calidad, más que la presencia o ausencia de un conjunto de factores considerados importantes, es la capacidad de articular dichos factores. De poco sirve tener buenos profesores, buena infraestructura, buenos medios educativos, etc., si estos factores no están articulados conceptual y operacionalmente en función de un objetivo superior.
ANECA	La calidad, aunque no es fácil de definir, es principalmente el resultado de la interacción entre profesores, estudiantes y el entorno de aprendizaje institucional.
ISO 9001	Grado en el que un conjunto de características (3.5.1) inherentes cumple con los requisitos.
CNA Guía para la renovación de la acreditación de programas de académicos de pregrado	La calidad es un proceso que implica evaluaciones periódicas y la definición de planes estratégicos orientados a la realización y cumplimiento del proyecto específico de cada programa y de la institución a la que pertenecen. La calidad como proceso implica entonces el despliegue continuo de políticas, acciones, estrategias y recursos que, integrados en planes de desarrollo, promuevan el cumplimiento de una misión y de un ideal de excelencia. La pertinencia, la eficiencia y la eficacia de dichos planes deben evaluarse periódicamente en el marco de un proceso de autorregulación cuya expresión visible ante la sociedad y el mundo académico es la acreditación temporal y su continua renovación.
Decreto 1330 de Julio de 2019	Es el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, contruidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales. Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.

Fuente. Elaboración propia.2021

Independiente de sus horizontes de sentido, lo que si es cierto es que la calidad es un continuo, una construcción histórica que desarrolla una Universidad a través de una curva de aprendizaje que se convierte en su *ethos*. De allí que es importante comprender que un registro calificado o una acreditación de alta calidad es temporal. Pero la calidad no lo es, ya que ésta es una característica inherente y permanente a la impronta que reflejan los productos de una institución, desde sus partes hacia el todo y de este a sus partes, en comunicación con sus stakeholders.

El problema de los indicadores de medición del desempeño de “calidad” es un tema de intenso debate. La gestión, basada en indicadores cuantitativos, crea una demanda de diversas calificaciones. calificaciones, coeficientes, “listas blancas y negras” (...) Se necesitan

indicadores de las actividades de una organización en el campo de la educación, en particular para el racionamiento en términos de determinar los montos de la financiación (subvenciones). La lógica simple es que la financiación tendrá que depender de los resultados que muestre la organización. **(Volchik & Maslyukova, 2017)**

Es importante distinguir entre las características de calidad de la organización y los agentes y los indicadores cuantitativos. A menudo se asume implícitamente que los indicadores relevantes de la actividad de la organización deben ser cuantitativos o reducibles a ellos. Es necesario distinguir entre el uso de objetivos para el monitoreo externo y herramientas endógenas para la gestión). Sin embargo, dentro de la organización, se debe considerar la formación y aplicación de estas herramientas de gestión, y también si no son solo una copia al carbón de un instrumento de control externo (exógeno). **(Volchik & Maslyukova, 2017)**

Esta atemporalidad es importante porque el aseguramiento interno le permite a la institución, en medio de sus circunstancias, seguir cumpliendo con su misión y hacerla sostenible en el tiempo.

No obstante, se debe reconocer que independiente del concepto que se utilice, el mejoramiento continuo será transversal, puesto que la calidad no es estática, debe ser un referente que siempre se trate de alcanzar, pero nunca se logra plenamente, por lo cual las instituciones deben mantenerse en su búsqueda, tratando de cumplir los más altos estándares que le demande el contexto.

Al respecto es importante señalar que “mientras el concepto de ‘calidad’ se relaciona con procesos (por ejemplo, la calidad del proceso educativo experimentado por los estudiantes), el de ‘estándares’ está referido a logros o resultados. El vínculo entre ambos reside en que la contribución del proceso educacional (o ‘calidad’), al logro de un determinado estándar de educación superior. Segundo, en educación los estándares se relacionan con tres áreas de actividad: los estándares académicos miden el servicio entregado; mientras que los estándares de calidad pueden ser descritos como normas o expectativas expresadas en afirmaciones formales acerca de prácticas deseadas. **(Vásquez A., 2015)**

Ante todo, no es posible hablar de calidad sin pensar en la equidad como ampliación de cobertura, para alcanzar un sentido democrático de cooperación, como inclusión de muchos, de las diferencias y de los diferentes, para que todos participen en la renovación de la cultura. De aquí se desprende un sentido de calidad como interculturalidad, como pertinencia, en el sentido de que la educación es más el espacio de la ética que del mercado. Por ello se defiende

calidad basada en el compromiso de la comunidad académica, articulada más en un saber responsable, que en términos de rentabilidad. Se trata de calidad con base en el diálogo de pares y con la sociedad civil, como proceso comunicativo en cuanto capacidad colectiva de aprendizaje y formación de competencias ciudadanas, participando, tolerando, disintiendo y aceptando unos mínimos éticos y constitucionales. (Vásquez G. H., 2005)

Es así como para poder evidenciar la calidad en las IES, la declaración que se haga de esta es usada como horizonte de sentido para desarrollar los procesos de evaluación, acreditación, auditoría y examinación externa. El aseguramiento involucra, desde esta perspectiva, la revisión de un proceso o de sus resultados; la evaluación de la calidad involucra un juicio acerca del desempeño de carácter externo o interno respecto de un determinado criterio (por ejemplo, la 'calidad' de la enseñanza); la acreditación es un proceso que tiene como resultado una decisión que garantiza una institución o un programa; mientras que la examinación externa revisa los estándares académicos, de competencia o de servicio. (Vásquez A. 2015 p. 32).

4.1 LA CALIDAD EN UNIAUTÓNOMA

En la Universidad Autónoma del Caribe la calidad ha sido un concepto en constante evolución, en el cual se ha trabajado desde hace casi dos décadas, en el año 2002 en el Proyecto Educativo Institucional se definió como un principio orientador del quehacer institucional, entendida ésta como un proceso continuo que genera el esfuerzo, tanto individual como colectivo, hacia el incremento permanente y significativo del nivel de efectividad institucional.

En el año 2008 la alta dirección de la Universidad Autónoma del Caribe en su direccionamiento estratégico, declaró como política, la generación de una cultura de calidad, bajo la cual se emprenden los procesos de autoevaluación y autorregulación permanente y el mantenimiento de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

Posteriormente, en el año 2015, mediante Acuerdo N° 836-05, la universidad establece una política de calidad en la que se compromete con la **transformación** de sus procesos académico - administrativos, basado en la construcción de una cultura de evaluación, el manejo eficiente de los recursos y el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que la rigen, generando una formación integral de alta calidad con impacto en el entorno y proyección para el desarrollo sostenible, satisfaciendo las expectativas y necesidades de la partes interesadas. Esta política se establece teniendo en cuenta que la misión de la institución se

encuentra asociada con el compromiso de entregar a la sociedad un servicio de calidad; por tanto, es una prioridad y está estrechamente asociada con la pertinencia, conforme se busca dar soluciones a los problemas y necesidades locales, regionales e internacionales.

En 2016, la reforma del Estatuto General concibe la calidad como “el atributo que genera la actitud de orientar el esfuerzo continuo, tanto individual como colectivo, para cumplir con las exigencias propias de cada una de sus funciones con la responsabilidad de revisarse y autoevaluarse periódicamente” (Capítulo II, Artículo 6, Parágrafo Segundo).

Como se puede evidenciar, la calidad no es un concepto estático, es una característica que indica mejora y logros permanentes. Calidad no es igual a perfección. Ninguna acción humana y, por lo tanto, ningún sistema educativo puede ser perfecto, pero sí puede y debe aspirar a mejorar. En realidad, la calidad es un concepto relativo asociado al Proyecto Educativo Institucional, a sus objetivos, finalidades y resultados, a su eficiencia y costo, a su aptitud para cumplir su compromiso social o bien para satisfacer las necesidades de sus usuarios, destinatarios o clientes, y para ser competitiva frente a las tendencias de la educación superior en el país y en el mundo.

En este sentido, la Universidad Autónoma del Caribe en su Proyecto Educativo Institucional del año 2015, considera factores externos que presentan nuevos retos a la formación de jóvenes profesionales, entre los cuales se encuentran la globalización, competitividad, producción de conocimiento, innovación y sostenibilidad, que actualmente compromete a la institución con una educación más dinámica que responda a las demandas del medio y permita dar cumplimiento al compromiso de ser la universidad que el Caribe necesita. Por lo anterior, define la internacionalización, la interacción y la gestión de las funciones de docencia, investigación y extensión, para responder a los requerimientos de la sociedad y a la competitividad económica regional y nacional con un desarrollo académico e investigativo de calidad, apostándole a ser una institución generadora de cambio y transformación con prospectiva al futuro de un contexto que demanda ser cada vez mejor.

Por tanto, para lograr este propósito la Universidad analiza diferentes aspectos que se asocian a la calidad, entre ellos: la capacidad que tiene una institución de satisfacer las demandas externas (pertinencia) entendida como excelencia; como cumplimiento del propósito misional, como transformación del estudiante.

En relación con la prestación del servicio de educación asociado a la oferta académica y su pertinencia, el cual depende de sus profesores, estudiantes,

procesos académicos, de la gestión académica, administrativa y financiera que se pongan en marcha, de la infraestructura y del ambiente de vida universitaria que se pueda construir, articulados todos en función de los objetivos o propósitos misionales.

Por su parte, en relación con los profesores hace referencia directamente a su formación, competencia pedagógica, cualidades morales, éticas y humanas, condiciones de vida y trabajo, además de la disposición permanente para asumir su función docente, investigativa y de proyección a través de los resultados que sus actuaciones puedan generar. En relación con los estudiantes depende, en buena parte, del logro de los aprendizajes, teniendo en cuenta la suma de capacidades y permanencia en el esfuerzo personal que pueda lograr en términos del saber ser, hacer, conocer y de las relaciones que pueda establecer con otras personas, con el colectivo social y con su entorno para dar respuesta a las necesidades del contexto.

En coherencia con los procesos académicos es proporcional a la calidad de los currículos, relacionado ello con los objetivos de formación, la validez, flexibilidad, integralidad, interdisciplinariedad, pertinencia y la posibilidad de homologación nacional e internacional. Además de la diversidad de enfoques utilizados para su comprensión y metodologías que comprometan más la participación de los estudiantes en la gestión de su propio aprendizaje, en el desarrollo de sus competencias comunicativas, el desarrollo de una segunda lengua, formación para la investigación, conciencia ambiental y en la utilización de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, entre otros elementos.

Otro aspecto a valorar en la calidad, es el ambiente de vida universitaria tiene que ver con las posibilidades que tienen estudiantes, docentes, egresados, directivos y personal administrativo, de reconocerse en su diversidad étnica, cultural y social, aceptar y dirimir sus diferencias y acatar las normas de convivencia académica, en un clima de respeto y tolerancia, cuyo ambiente este fortalecido por espacios que permitan el planteamiento de ideas y la amplia participación de todos los miembros para el mejoramiento de su calidad de vida. Todo esto enmarcado en una política que apunta de inclusión y diversidad, en la formación integral y el desarrollo humano de todos sus miembros, enmarcado en estrategias que garanticen los recursos necesarios, suficientes y sostenibles para fomentar el aprendizaje, la investigación y el desarrollo de la comunidad universitaria.

Es así como la universidad, adapta su estructura organizacional favoreciendo procesos de gestión académica, administrativa y financiera enfocados en la calidad y excelencia académica, articulados con la investigación y la proyección social para dar cumplimiento a sus propósitos misionales, principios, políticas y valores, al tiempo que se requiere brindar un manejo eficiente de los recursos

financieros, humanos, físicos, económicos y tecnológicos que permitan el cumplimiento de sus objetivos de desarrollo y su compromiso con la calidad.

En este sentido, la calidad como horizonte del quehacer institucional, es un proceso continuo y sistemático que comprende la planeación, gestión por proceso, evaluación y mejora continua para el cumplimiento de las funciones universitarias, dentro de parámetros de eficiencia, eficacia, transparencia y la racionalidad del gasto, constituyéndose en factor esencial para el logro de la efectividad institucional.

Es por ello que, en primera instancia la planeación está enfocada al establecimiento de los objetivos y especificación de los procesos y recursos necesarios para cumplir los objetivos planteados. Desde la planeación se direcciona en la definición de acciones y tiempos para el desarrollo de procesos sistemáticos y eficientes.

En un segundo momento, la Gestión por proceso facilita la coordinación y/o articulación de cada una de las partes del sistema que componen la institución, por tanto, se considera un elemento clave para el desarrollo de la misma en el sentido que permite la identificación y el control de los procesos que influyen en la calidad, posibilitando la interacción de forma sistémica de los mismos, así como de los proveedores y la comunidad universitaria.

La gestión por procesos permite que las políticas, los lineamientos estratégicos y la cultura organizacional, se materialicen y produzcan resultados concretos. En consecuencia, para el logro de la calidad se requiere de un conjunto de relaciones de coherencia entre los componentes de la Universidad concebida esta como un sistema.

Posteriormente, la evaluación como una herramienta fundamental para hacer seguimiento a las apuestas y retos asumidos por la Universidad y para el mejoramiento de la calidad, dado que permite identificar el estado actual de la Institución y proporciona información para establecer fortalezas y oportunidades de mejora a partir de las cuales se orienta el diseño de políticas, la definición de programas, así como también, la elaboración de planes de mejoramiento. La evaluación implica el desarrollo de procesos de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación.

La Autoevaluación entendida como proceso de reflexión y análisis interno sobre el quehacer de la Institución que consiste en comparar, en forma sistemática y permanente, el estado actual y el estado deseado, permitiendo la toma de decisiones con base en resultados para el mejoramiento continuo, la generación de aprendizajes que contribuyan a la transformación e innovación en sus procesos con el propósito de responder con pertinencia a las necesidades del contexto a

nivel local, regional, nacional e internacional. La coevaluación es la practicada por un par a través del cual se tiene la posibilidad de recibir retroalimentación. La heteroevaluación hace referencia a la evaluación realizada por agentes externos y es la Institución quien de manera voluntaria asume esta como una oportunidad para rendir cuentas a la sociedad y al estado sobre el servicio de educación que ofrece.

Por último, la mejora como proceso continuo, entendido como la construcción constante y participativa de las acciones que permitan mejorar la capacidad institucional para alcanzar mejores resultados en cada uno de los procesos, de tal manera, sea posible dar cumplimiento a los propósitos misionales y responder a los nuevos requerimientos del contexto externo e interno.

Las acciones de mejora resultan de los procesos de evaluación realizados, se ejecutan a través de un plan, se priorizan de acuerdo con los objetivos y recursos con los cuales se cuenta en el periodo determinado para tal fin. El seguimiento de estas acciones es realizado por la Dirección de Planeación con la periodicidad que se defina para tal fin. De esta forma, se logra el fortalecimiento de la calidad y la generación de un insumo para iniciar nuevamente con el ciclo de planificación, evaluación y mejora continua como eje del desarrollo de los procesos de aseguramiento de la calidad.

Hoy es posible evidenciar a través del desarrollo de estos procesos el fortalecimiento de una cultura de calidad en los procesos de gestión académica y administrativa que han contribuido al logro de muchos objetivos, entre los cuales se pueden resaltar la acreditación de 6 programas: Ingeniería Mecánica, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Administración de Empresas, Derecho y Diseño de Modas, así como también a la consolidación y fortalecimiento del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015.

4.2 AUTOEVALUACIÓN Y SUS PROPÓSITOS

La autoevaluación institucional es una tarea permanente de las instituciones de Educación Superior y hará parte del proceso de acreditación. (Art. 55, Ley 30 de 1992) En la autoevaluación se incorporan juicios de valor acerca del cumplimiento de la calidad sobre los cuales opera el Sistema Nacional de Acreditación, los cuales son definidos como elementos valorativos que inspiran la apreciación de las condiciones iniciales de la institución y la evaluación de las características de la calidad objeto de análisis.

Los criterios a evaluar son considerados como una totalidad. No hay entre ellos jerarquía alguna ni se establece predilección de uno sobre otro; ellos se complementan y potencian entre sí en cuanto principios que sirven de base al juicio sobre la calidad. Los procesos de autoevaluación se desarrollan sobre la base de los principios rectores de la alta calidad, que permiten ejercicios de autoevaluación, autorregulación y evaluación sobre un entendimiento común, son los siguientes: Universalidad, integridad, equidad, idoneidad, responsabilidad, coherencia, transparencia, pertinencia, objetividad, accesibilidad, diversidad, inclusión, equidad, adaptabilidad, innovación, sinergia, efectividad, responsabilidad y sostenibilidad.

En la autoevaluación, además de la realidad de la institución, se establecen planes de mejoramiento y la capacidad de la institución de introducir correctivos, de traducirlos en planes de desarrollo y de ajustar todos sus componentes para que haya coherencia y consistencia en su quehacer, es lo que se denomina autorregulación, es decir, la capacidad de la institución de proceder autónomamente en procura de la excelencia, dándose sus propias reglas, orientaciones, transformaciones y correcciones.

Después que la institución ha hecho su examen interno, viene la evaluación externa o heteroevaluación por parte de quienes representan la comunidad en una determinada disciplina o profesión (los pares académicos). Se trata, entonces, de la comprobación, que hacen los expertos nombrados por el organismo competente de la objetividad y veracidad de la autoevaluación realizada por la Institución.

La autoevaluación puede tener diferentes fines y propósitos:

- Autoevaluación con fines de mejoramiento continuo: Es la que se realiza de manera periódica teniendo en cuenta indicadores propios definidos por la Institución, incluyendo el seguimiento a la satisfacción de las partes interesadas. Implica el seguimiento a los planes de mejoramiento.
- Autoevaluación para la verificación de condiciones institucionales: Se realiza con base en las Condiciones de calidad definidas en el Decreto 1330 de 2019.
- Autoevaluación con fines de acreditación institucional: es aquella que se realiza conforme a lo Lineamientos definidos por el CESU y en Consejo Nacional de Acreditación- CNA.

5. RUTA METODOLÓGICA

Para el desarrollo de los procesos de mejora continua al interior de la institución, se hace necesario definir entonces la ruta que orientará los procesos de evaluación a desarrollar. Esta ruta contempla diferentes etapas que permiten de manera estructurada realizar el análisis sobre el quehacer institucional, identificando los diferentes elementos con participación de todos los miembros de la comunidad universitaria. Es así como se define la siguiente ruta metodológica:

5.1. Preparación: en esta fase se direcciona a la institución, en la definición de acciones, tiempos y recursos necesarios para el desarrollo sistemático y eficiente del proceso de autoevaluación. Se debe considerar las actividades concernientes al diagnóstico, iniciando con la recopilación y revisión de toda la fundamentación teórica existente, tanto legal como institucional, y a partir de ella se sigue una planeación de todos los elementos que deben ser considerados, definidos y procedimentados, con el fin de garantizar la ejecución ordenada del proceso en su etapa inicial. Así mismo se identifican experiencias previas que haya vivido la institución en el marco de la autoevaluación como lecciones aprendidas y resultados de mejoramiento. En esta etapa del proceso se establece la estructura orgánica, conformada por un equipo interdisciplinario que representa la participación de los distintos actores de la comunidad académica, este equipo debe ser formado y actualizado de acuerdo a la normatividad vigente para que pueda comprender la realidad del proceso que se está iniciando, de esta forma se identifican los roles y responsabilidades de los mismos.

Se define el cronograma de trabajo para dar cumplimiento a cada una de las fases del proceso y delimita el tiempo de ejecución de las actividades, posteriormente se definen los instrumentos que se utilizarán en la fase de implementación.

Por otra parte, la ponderación es otro de los pasos a desarrollar en esta primera fase, la cual consiste en el reconocimiento diferenciado de la importancia relativa que tienen los componentes del Modelo de Autoevaluación en la calidad institucional, permitiendo a su vez establecer pesos relativos a nivel cualitativo y cuantitativo teniendo en cuenta una mirada holística en coherencia con los procesos académicos desarrollados y acorde con lo definido en el Proyecto Educativo Institucional y en los referentes definidos que orientan el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

5.2. Implementación: se agrupan las actividades referentes a la operación misma del proceso, referentes a la recopilación de la información, aplicación de

procedimientos e instrumentos definidos en la etapa anterior tales como las encuestas, desarrollo de grupos focales, entre otros.

Así mismo se realiza el análisis de la información consolidada documental y no documental, con reflexiones a través de los juicios de valor que permiten identificar las fortalezas y oportunidades de mejoras mediante un análisis y valoración cuantitativa y cualitativa. A partir de estos resultados se definen los planes de mejoramiento y mantenimiento de la calidad en los programas académicos, los cuales serán operacionalizados a través de los planes de acción.

Se construye aquí el informe producto del proceso de autoevaluación al tiempo que se validan sus diferentes anexos que constituyen el soporte del desarrollo del proceso, todo ello liderado por el Comité institucional de aseguramiento de la calidad.

5.3. Socialización: los resultados del proceso de autoevaluación consignados en el Informe de autoevaluación se presentan ante el máximo órgano de gobierno institucional el Consejo Superior, quien valida el desarrollo del proceso, sus resultados, las acciones planteadas en busca de la mejora continua, así como los recursos asociados al desarrollo de esas acciones en el Plan de mejoramiento.

Los resultados son presentados también a la comunidad académica y demás grupos de interés que han participado a lo largo del proceso, con el objetivo de que la comunidad se apropie de los procesos de calidad institucional y retroalimente los mismos. Finalmente se presenta el informe para Evaluación externa por parte del organismo competente del MEN, lo que implica el desarrollo de visita de pares y la validación en caso de que se requiera de nuevas evidencias.

La etapa concluye con el proceso de Autorregulación, si bien es el último paso descrito en la estructura, este permite dar continuidad al proceso de mejora, dado que consiste en la evaluación de la capacidad de la institución de proceder autónomamente en procura de la excelencia, dándose sus propias reglas, orientaciones, transformaciones y correcciones y esto se logra a través del Plan de mejoramiento el cual permea el desarrollo de los procesos de manera periódica.

Ilustración 1. Gráfica fases del Modelo de Autoevaluación Institucional



Fuente. Elaboración propia.2021

6. ESTRUCTURA ORGÁNICA.

El modelo desde el cual se propone el proceso de Autoevaluación Institucional de la Universidad Autónoma del Caribe define una estructura orgánica teniendo en cuenta las dimensiones de Gobierno, direccionamiento y gestión Institucional y Evaluación, análisis y aprendizaje Institucional. A continuación, se puede visibilizar en la siguiente gráfica conforme a los niveles estratégico, táctico y operativo.

Ilustración 2. Estructura y escenarios para el aseguramiento de la calidad



Fuente. Elaboración propia.2021

Gobierno, direccionamiento y gestión Institucional:

A nivel Estratégico

La Rectoría: Direcciona la estrategia del aseguramiento de la calidad en la Institución.

A nivel táctico

Las Vicerrectorías: Establecen las estrategias y lineamientos para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales formulados en relación a las funciones sustantivas.

A nivel Operacional

Las Facultades: Definen acciones de manera particular conforme a los procesos de evaluación realizados, asignando los recursos para la gestión y seguimiento al cumplimiento de los procesos.

Los Programas / unidades: Desarrollar acciones conducentes a gestionar con éxito las funciones sustantivas en la Institución.

Evaluación, análisis y aprendizaje Institucional:

A nivel Estratégico

El Consejo Superior: Realiza seguimiento al cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, así como traza las políticas generales que rigen la Universidad y de manera particular en relación a los procesos de aseguramiento de la calidad.

El Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad: Es el responsable de asesorar al Rector para que éste proponga a los órganos de gobierno competentes y a los diferentes programas y áreas institucionales, los lineamientos para la adopción y desarrollo de las políticas, estrategias y acciones que permitan el aseguramiento y mejoramiento de la calidad y la consolidación de la cultura de evaluación de acuerdo con los estatutos. En este comité se cuenta con la participación de representante de docentes, egresados, estudiantes, decanos y directivos, Vicerrectores, siendo precedido por el rector.

A nivel táctico

El Consejo Académico: Se encarga de tomar decisiones y establecer políticas y/o lineamientos en relación al personal docente, estudiantil y de evaluación curricular y aprueba, asesorando al Rector sobre el desarrollo académico de la Universidad en lo relativo a docencia, especialmente en cuanto se refiere a programas académicos, a investigación, extensión y bienestar.

El Consejo de Facultad: Encargados de garantizar el eficiente y eficaz ejecución y control de los procesos de evaluación en los programas que hacen parte de la misma. De manera particular le corresponde evaluar, reformar y actualizar el currículo, dentro de una política de búsqueda de excelencia académica para su correspondiente trámite aprobatorio ante los órganos competentes de la Universidad

A nivel Operacional

El Comité Curricular: responsable de estudiar, evaluar, aprobar y tomar decisiones en temas específicamente asociados al diseño, desarrollo, mantenimiento y evaluación de la calidad del programa académico. Las temáticas específicas tratadas por este comité son: Procesos de docencia, Procesos curriculares, Aseguramiento de la calidad, Investigación, Extensión y proyección social.

Equipos de trabajo: Su función principal es recopilar, consolidar, organizar y analizar de forma oportuna y confiable la información documental y no documental con el propósito de emitir los juicios valorativos a partir de los cuales sea posible

establecer acciones de mejoramiento o mantenimiento de la calidad. Estos equipos están integrados, por miembros de la comunidad académica y administrativa de la institución

7. EVALUACIÓN, AUTORREGULACIÓN Y MEJORA

La Universidad Autónoma del Caribe, ha institucionalizado diferentes mecanismos que permiten la planeación, gestión y ejecución de procesos de mejora continua, los cuales a su vez permiten la evaluación integrada de los procesos académicos y administrativo, evidenciando el cumplimiento de las condiciones de calidad.

La Universidad Autónoma del Caribe en diciembre del año 2015, definió el Sistema de aseguramiento de la calidad, el cual fue aprobado mediante acuerdo 836-05, con el propósito articular los diferentes procesos de evaluación, permitiendo un mejoramiento continuo que conlleve al logro de altos estándares de calidad a nivel nacional e internacional.

El modelo se desarrolla bajo cuatro etapas cíclicas que contemplan: Planeación, Análisis de la información, Evaluación y Acciones de Mejora, PLANEA, el cual enmarca de inicio a fin las etapas bajo las cuales, tanto los programas académicos como la institución en general, deberán desarrollar sus actividades y promover un mejoramiento continuo que conlleve a una calidad integral.

Este modelo articula el Sistema de Gestión de la Calidad a través del cual se orientan las unidades administrativas y académicas y el Modelo de autoevaluación, permitiendo desarrollar procesos de evaluación enfocados a la mejora continua y en la búsqueda de la excelencia de los procesos académicos y administrativos, detectando hallazgos y oportunidades para avanzar hacia el logro del ideal que visiona la institución, trazando planes de mejora con acciones que integran compromisos de diversas áreas y que potencian las fortalezas evidenciadas y permiten superar las oportunidades de mejoramiento .

En los procesos estratégicos del Sistema gestión de la calidad de Análisis y aprendizaje institución y Seguimiento y control se efectúan las actividades necesarias para el seguimiento, medición, análisis y evaluación al sistema de gestión de calidad.

Los mecanismos institucionales para el seguimiento de los procesos están dados mediante:

- la medición de Indicadores del proceso
- PDI-PAA
- Ejecución presupuestal

- Seguimientos de proceso
- Revisión por la Dirección
- Auditoría interna.

Lo anterior está documentado en las Caracterizaciones de indicadores, procedimiento de auditorías interna, procedimiento de Formulación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de la estrategia institucional.

La Institución a través de la oficina de control interno efectúa evaluaciones a la aplicación de las políticas, reglamentos y normas financiera, administrativas, académicas y de seguridad tecnológica, empleando las metodologías establecidas en el Sistema de control interno; así mismo realiza seguimiento a los informes de las evaluaciones realizadas.

De igual forma se realizan a todo el personal administrativo y docente la evaluación de desempeño; actividad que permite evaluar y medir el rendimiento individual de los empleados, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades en los desempeños para diseñar programas de capacitación y medir la relación directa entre el desempeño y la productividad, la cual se lleva a cabo conforme los lineamientos establecidos en el procedimiento de Evaluación de desempeño de personal.

La Vicerrectoría Académica a través del proceso de Seguimiento y Control, lleva acabo los procesos de autoevaluación de programas y desde la Dirección de planeación la autoevaluación institucional en el cual se desarrolla “un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de los programas y de la institución con información válida, confiable, representativa, adecuada y oportuna de la gestión académica y administrativa de la Universidad, con la finalidad de orientar la toma de decisiones hacia el mejoramiento continuo de las funciones universitarias. La autoevaluación permite discernir claramente los puntos fuertes y las áreas de mejora, y culmina en acciones de mejora planificadas y en el seguimiento del progreso realizado.

Para poder evaluar de manera continuada el progreso, es indispensable que el ejercicio de la autoevaluación se lleve a cabo de forma periódica, y que a través del mismo la Universidad evolucione en su nivel de madurez a referentes más exigentes”.

El proceso de Análisis y Aprendizaje institucional propende por la mejora continua de la Universidad Autónoma del Caribe a través del diseño y aplicación de mecanismos para la adquisición de conocimiento que impacten las decisiones institucionales en todos sus niveles y ámbitos de influencia, haciendo posible su autorregulación.

El procedimiento de formulación y seguimiento de acciones de mejoramiento establece la metodología para determinar y desarrollar las acciones tendientes a eliminar las causas de las no conformidades generadas o potenciales, así como aquellas acciones de mejora o de mantenimiento en los procesos del Sistema de Gestión, generando el plan de mejoramiento correspondiente.

El Modelo de Aseguramiento de la calidad de la Universidad Autónoma del caribe garantiza la cultura de calidad declarada, mediante la política de calidad, la cual contempla la autoevaluación permanente, la acreditación y/o certificación con el fin de desarrollar oportunamente investigación, docencia, extensión e internacionalización para la construcción integral del ser humano, la cual toma en cuenta análisis de datos cuantitativos y evidencias cualitativas de percepción de toda la comunidad académica; esto con el fin de generar coherencia entre las dinámicas de la interacción de lo que la Universidad manifiesta que hace, hace lo que dice, puede comprobarlo y mejorarlo para concretar un ciclo sistémico de calidad.

La Universidad Autónoma fomenta su cultura de calidad a partir de cuatro grandes enfoques: evaluación, autorregulación, mejoramiento y rendición de cuentas. A continuación, se describen algunos de los mecanismos implementados para el seguimiento, evaluación y mejora de la gestión institucional de acuerdo a cada enfoque que soporta la cultura de calidad:

➤ **Enfoque de Evaluación:**

La evaluación se define como un elemento regulador de la prestación del servicio educativo que permite valorar el avance y los resultados del proceso a partir de evidencias que garanticen una educación pertinente, significativa y relevante para la sociedad. Para cualquier proceso de evaluación se debe contar con información confiable, veraz y oportuna para la toma de decisiones.

La evaluación permitirá la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora, garantizando desde el análisis de la información de los resultados el perfeccionamiento a través de la ejecución de planes de mejoramiento y mantenimiento. Entre los mecanismos definidos por la institución se encuentran los siguientes:

- **Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad:** Este comité fue creado mediante acuerdo 863-04 de febrero de 2019, como el responsable de asesorar al Rector para que éste proponga a los órganos de gobierno competentes y a los diferentes programas y áreas institucionales, los lineamientos para la adopción y desarrollo de las políticas, estrategias y acciones que permitan el aseguramiento y mejoramiento de la calidad y la consolidación de la cultura de evaluación de acuerdo con los estatutos. En este comité se cuenta con la participación de representante de docentes, egresados, estudiantes, decanos y directivos, siendo precedido por el rector.
- **Revisiones por la dirección:** Mecanismos a través del cual se presentan los resultados de los sistemas de gestión ante el Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad.
- **Evaluación de estudiantes:** Este proceso que se describe con mayor detalle en la condición de mecanismos de selección y evaluación de estudiantes y profesores, permite identificar el rendimiento académico de los estudiantes. Identifica aquellas competencias en las que han evolucionado positivamente y aquellas en las que es necesario desarrollar acciones de mejora frente al syllabus de la asignatura o frente a las actividades académicas en desarrollo.
- **Evaluación docente:** Este proceso que se describe con mayor detalle en la condición de mecanismos de selección y evaluación de estudiantes y profesores, se considera como un proceso de retroalimentación constante que nutre el desarrollo de los procesos académicos, permite evaluar el personal docente y establecer planes de mejoramiento para aquellos que cuenta con un promedio de evaluación menor a 4.0.
- **Evaluación de Indicadores del proceso:** corresponde la evaluación de los indicadores de gestión de cada proceso del sistema de gestión, en el cual se evalúa el desempeño de un proceso, se analiza y tomas las decisiones de mejora correspondiente.
- **Evaluación de PDI-PAA:** este proceso incluye la evaluación del plan de acción anual - PAA, donde se evalúa el desempeño de la áreas académicas y administrativas en cuanto al cumplimiento de las actividades de gestión y mejora, alineada al PDI. Así mismo, incluye la medición del Plan de Desarrollo Institucional para realización la medición de las megas e indicadores.
- **Ejecución Presupuestal:** este proceso contempla la evaluación de la ejecución presupuestal de manera semestral para su presentación ante el Consejo Superior.

- Evaluación del currículo:

Con el objetivo de mantener la vigencia y la pertinencia de la formación que se imparte en la institución, se valida periódicamente la oferta académica, esto permitiendo la identificación de los elementos del entorno que afectan directamente los contenidos y planes de estudios, así como la apuesta curricular de los programas académicos. Una vez se desarrolla el estudio de contexto de cada programa académico, desde el comité curricular se identifican las problemáticas a nivel disciplinar que son el principal insumo para los procesos de actualización curricular, donde además se incluyen las tendencias nacionales e internacionales.

- Evaluación del aprendizaje: La Universidad Autónoma del Caribe, concibe la evaluación del aprendizaje como el proceso de evaluación de estudiantes que debe permitir la identificación de los resultados de aprendizaje por competencias que se esperan desarrollar, especialmente las actitudes, los conocimientos y las habilidades adquiridas de acuerdo con el plan curricular, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades académicas. La evaluación se expresa mediante calificaciones numéricas y valoraciones cualitativas.

La evaluación del aprendizaje tiene como propósito la recolección y sistematización de la información que facilite hacer los análisis necesarios para la oportuna toma de decisiones y acciones de mejora del desempeño de profesores y estudiantes, así como de ajustes curriculares, en relación con los resultados de aprendizaje de competencias que han sido establecidos en el currículo del programa (Reglamento estudiantil, 2020, art. 49)

Bajo esta perspectiva, las evaluaciones académicas tienen como propósito apoyar el aprendizaje, conocer el progreso o logros obtenidos, retroalimentar a los estudiantes de su proceso formativo y definir acciones de mejora que contribuyan a alcanzar el nivel de desempeño esperado. De esta forma se verifican los desempeños concretos propuestos en cada curso y la capacidad desarrollada por el estudiante para aplicar el conocimiento construido en diferentes contextos.

Todo lo concerniente a los tipos de evaluación, se encuentra reglamentado en el capítulo II del Reglamento Estudiantil de la Universidad.

La Autoevaluación, acogiendo las conceptualizaciones del CNA, consiste en desarrollar un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de los programas y de la institución con información válida, confiable, representativa, adecuada y oportuna de la gestión académica y administrativa de la Universidad, con la finalidad de orientar la toma de decisiones hacia el mejoramiento continuo de las funciones universitarias. La autoevaluación permite

discernir claramente los puntos fuertes y las áreas de mejora, y culmina en acciones de mejora planificadas y en el seguimiento del progreso realizado. Para poder evaluar de manera continuada el progreso, es indispensable que el ejercicio de la autoevaluación se lleve a cabo de forma periódica, y que a través del mismo la Universidad evolucione en su nivel de madurez a referentes más exigentes. Implica el desarrollo de procesos a nivel de programa e Institucional:

- **Procesos de autoevaluación de programas:** los procesos de autoevaluación que se realizan de manera periódica en los programas académicos, en el marco de sus procesos de renovación de registro calificado, renovaciones de acreditación o procesos de acreditación por primera vez, aplicando el modelo de autoevaluación de programas, el cual se basa en los lineamientos de acreditación de programas de pregrado y programas de posgrado del CNA.

En el marco de estos procesos se evalúa la calidad de los programas académicos, sus indicadores relevantes, se identifican fortalezas, oportunidades de mejora y estrategias de mejora, las cuales se plasman en sus respectivos planes de mejoramiento. Estos mismos se evalúan periódicamente y permiten el desarrollo de acciones de mejora para los programas académicos y para las unidades académicas y administrativas.

Al interior de los programas académicos y a través de su Comité curricular se realizan análisis y evaluaciones periódicas enfocadas a temas específicos a lo largo del ciclo de vida del programa, entre los cuales se destacan los análisis de las evaluaciones docentes, estudios de impacto de egresados, estudios de contexto, análisis al currículo, renovaciones curriculares, evaluaciones al cumplimiento del Plan de mejoramiento de manera periódica.

- **Procesos de autoevaluación Institucional:** corresponde a los procesos de autoevaluación que se realizan de manera periódica a nivel institucional en el marco de las condiciones institucionales o la normativa que se adopte de acuerdo a lo establecido a nivel institucional.

La Co-evaluación consiste en la invitación que hacen la institución o sus programas a pares evaluadores amigos, para que con una mirada externa y objetiva contribuyan a identificar la evolución y los logros institucionales, validar y legitimar progresos, develar el origen de las fallas y compartir modelos más efectivos, fácil o modernos para ejecutar los procesos; de tal manera que sus aportes permitan a la Universidad una valoración crítica, constructiva y colegiada para socializar lo aprendido por la institución y sus programas, aprender a valorar

hasta dónde se ha llegado, validar los resultados de la autoevaluación e identificar oportunidades de mejora.

La Heteroevaluación es la evaluación externa efectuada por pares expertos en una disciplina o profesión. Su función es la de convalidar, verificar y enriquecer la autoevaluación realizada por los programas académicos y la institución, con la finalidad de juzgar su calidad con base en los lineamientos y criterios definidos por entes acreditadores y/o certificadores. Corresponde a los ejercicios de evaluación externa con fines otorgamiento o renovación de registros calificados o acreditaciones de programa o institucionales. Así mismo incluye las auditorías externas con fines de certificación o seguimiento.

La Metaevaluación es una revisión crítica de la evaluación misma desde una perspectiva holística y global y a la vez hermenéutica, intentando comprender dichos procesos en situación y contexto, para realimentar y validar las prácticas evaluativas y las metodologías de análisis que de estos resultados hacen los programas y la Universidad.

La finalidad del ejercicio evaluativo es garantizar una educación de calidad que alcance fines pertinentes para las personas y las comunidades y que la hace competitiva en el contexto, a través de dinámicas que promuevan el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales y su mejoramiento continuo.

- **Evaluación de pares o de entidades certificadoras:** corresponde a los ejercicios de evaluación externa con fines otorgamiento o renovación de registros calificados o acreditaciones de programa o institucionales. Así mismo incluye las auditorías externas con fines de certificación o seguimiento.

➤ **Enfoque de Autorregulación:**

Este enfoque contempla la capacidad de la Universidad Autónoma del Caribe para regularse a sí misma, teniendo en cuenta los controles y mecanismos propios de la institución. Esta regulación se puede dar de forma segmentada por procesos, programas, áreas o nivel institucional.

De tal forma que se deben establecer las estrategia de cimentar la cultura de calidad en los procesos permanentes de revisión y evaluación de procedimientos y su ejecución como práctica cotidiana con el fin que dentro del modelo de autoevaluación, la autorregulación conlleve al principio de la autonomía de los miembros durante el ejercicio de verificación para la toma acertada de decisiones, el trabajo participativo a través del cual se retroalimenten los diferentes procesos de la institución bajo principios como la transparencia y la autocrítica.

Los mecanismos catalogados en este enfoque son:

- **Auditorías Internas de Calidad:** son planificadas anualmente, y deben ser aprobadas por el Comité de Control Interno creado en Acuerdo 879-03 de 13 de noviembre de 2019, mediante el cual se identifican las fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades de los procesos, con la finalidad de que se adopten en el plan de mejoramiento a través de la herramienta ÉPICA las acciones de mejoramiento a las que haya lugar. Los seguimientos se hacen de forma trimestral en los reportes del PAA conforme lo establecido en el procedimiento Gestión de Plan de Acción, resultados que son divulgados a toda la comunidad institucional.
- **Informe de Autorregulación:** Este informe recopila el resultado de las acciones de mejora a nivel de programas y de las áreas institucionales realizadas anualmente.

➤ **Enfoque de Mejoramiento:**

Es la construcción constante y participativa, de las acciones que permitan alcanzar lo establecido por los referentes del contexto externo e interno de la institución. Las acciones de mejoramiento resultan de los procesos de evaluación realizados, se ejecutan a través de un plan, priorizándolas de acuerdo a los objetivos y recursos con los cuales se cuenta en el periodo determinado para tal fin.

De esta manera se genera la mejora continua de la Universidad a través del diseño y aplicación de mecanismos para la adquisición de conocimiento que impacten las decisiones institucionales en todos sus niveles y ámbitos de influencia, haciendo posible su autorregulación.

Este enfoque contempla el establecimiento, la formulación y ejecución de planes que se derivan de los resultados de los procesos de evaluación institucional como de programa que conlleven a la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora; este proceso permite establecer las acciones de mejora que se

determinan luego del análisis de los juicios de valor emitidos y argumentados fruto de la información recolectada a partir de la aplicación de instrumentos que miden en el proceso de evaluación la percepción de las partes interesadas establecida por la institución. Lo anterior con el fin de alcanzar el máximo nivel de calidad posible.

Finalmente, como dinamizador transversal de esta propuesta se encuentra la gestión estratégica de la comunicación desde lo organizacional y el reconocimiento de los medios como aliados clave para la reconstrucción de la reputación institucional. De ahí que la Universidad deba implementar un plan estratégico de información, educación y comunicación del aseguramiento institucional, identificando los mensajes, canales, y mecanismos diferenciales para mantener enterados a todos los públicos de las actividades, los avances y logros institucionales.

➤ **Enfoque de Rendición de Cuentas:**

Este enfoque contempla el mecanismo institucional, que utiliza la institucional para informar, sus acciones y resultados ante la comunidad institucional, este ejercicio fomenta la transparencia en el ejercicio de las funciones a nivel institucional.

- **Rendición de cuentas:** mecanismo que utiliza la alta dirección para comunicar a toda la comunidad institucional y partes interesadas la gestión de la Universidad, lo anterior está soportado en el Instructivo de rendición de cuentas. Así mismo, en cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo del 2014, la Universidad Autónoma del Caribe de Barranquilla pone a disposición de la ciudadanía la información legalmente requerida en la página de transparencia institucional y rendición de cuentas.

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

Ningún proceso evaluativo, independiente de su enfoque, puede ser realizado sin una información organizada, pertinente, actualizada, coherente y confiable ya que la información sirve de base para toda la reflexión que necesita el proceso.

Procesos de evaluación, autoevaluación o mejora, con información parcial, incompleta e inclusive desorganizada, por abundante que sea, genera percepciones sueltas e inconsistencias que muy poco pueden contribuir a los buenos resultados de los procesos y al diseño de planes efectivos de acción para el mejoramiento en la Institución.

Acorde con lo anterior y con el enfoque que la Universidad le ha dado al proceso, la información requerida se recopila para conformar el fundamento de los juicios que se hacen sobre los indicadores establecidos y para cada uno de los aspectos sujetos a valoración. Estos se enriquecen aún más con la información que aportan

los estudios investigativos y otros medios utilizados en la Institución en función de sus procesos de mejoramiento. Contempla información de tipo: Perceptiva o de observación directa de hechos, documental, Estadística y/o Descriptiva.

Las fuentes de información son los referentes documentales y de opinión que permiten obtener la información necesaria para verificar los indicadores. Son los medios técnicos que permiten recoger la información; además brindan un ordenamiento metodológico y conceptual para la organización cualitativa y cuantitativa, pertinencia, eficacia y eficiencia.

Para el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones que conlleven al fortalecimiento de la calidad, se requiere disponer de información suficiente, pertinente, confiable y transparente. Es por esto que en esta etapa se realiza la recopilación y análisis de información Documental y/o no documental.

□ Información documental: Es aquella que permiten identificar de forma exacta y precisa los diversos aspectos de la dinámica institucional, tales como: el Proyecto Educativo Institucional, el Plan de Desarrollo Institucional, el Proyecto Educativo del Programa, las políticas, las normas, reglamentos, entre otros, para el desarrollo de los procesos institucionales. Adicional a lo anterior, se debe tener en cuenta las fuentes documentales externas, provenientes de entes tales como el ICFES, el Ministerio de Educación Nacional (SNIES, SPADIES, OLE) y Colciencias.

□ Información no documental: Es aquella recopilada desde los diferentes actores que conforman la comunidad académica (Estudiantes, Docentes, egresados, empresarios, directivos y administrativos). Esta información es necesaria para identificar su apreciación acerca del desarrollo diversos procesos institucionales a partir de sus funciones y papel dentro de la institución y el respectivo programa⁴. Es importante definir el desarrollo de las estrategias para la recolección de esta información, en la cual se pueden realizar talleres, encuestas, grupos focales, entre otros.

9. MECANISMOS DE MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD ACADÉMICA

El diseño y la elaboración de los instrumentos de medición se realiza de manera articulada entre la Dirección de Planeación y la Dirección de procesos académicos, quienes deberán garantizar que los mismos respondan con rigor a las necesidades de coherencia, pertinencia, validez y confiabilidad que la información de los procesos de autoevaluación requieren.

Los instrumentos a utilizar son, entre otros:

Encuesta a estudiantes. A través de cuestionarios aplicados en forma aleatoria a los estudiantes de la institución, para conocer la percepción que ellos tienen sobre las diferentes dimensiones de calidad de la Universidad.

Encuestas a administrativos y directivos: Instrumento aplicado a todos los directivos y administrativos de la Institución para conocer su percepción en aspectos que impactan el desarrollo de las funciones adjetivas.

Encuesta a profesores. Cuestionario aplicado al cuerpo docente con el propósito de conocer la percepción sobre diferentes dimensiones de calidad consideradas en el proceso y reunir información especial que se requiere de acuerdo con los indicadores establecidos y los aspectos a evaluar.

Encuesta a egresados. Instrumento para medir la percepción en diferentes aspectos que influyeron en su proceso formativo.

Encuesta a empleadores. Permite evaluar el impacto de los egresados en el medio laboral y profesional.

Grupos focales. Realizados a grupos de profesores, estudiantes, administrativos y egresados con el propósito de profundizar las opiniones y establecer contrastes entre puntos de vista que permitan ahondar en aspectos particulares del desarrollo institucional.

SAV: Servicio de Atención Virtual, canal de atención que garantiza a toda la comunidad la recepción, seguimiento y trámite oportuno de sus expresiones y/o manifestaciones frente a los servicios prestados. A través de este canal se reciben solicitudes/consultas, felicitaciones, sugerencias y quejas/reclamos presentados por los usuarios y busca dar trazabilidad a las mismas tomando acciones necesarias para dar respuesta oportuna.

10. ESCALA DE VALORACIÓN

Para la calificación de los resultados obtenidos, es necesario que se establezcan grupos o equipos de trabajo, de acuerdo con el Modelo de Autoevaluación, en los cuales se hará la recopilación de la información necesaria para cada aspecto a evaluar.

Teniendo en cuenta el análisis documental realizado, las estadísticas institucionales o los resultados de las encuestas aplicadas, se establecen las fortalezas y oportunidades de mejoras al interior de cada equipo.

El equipo desarrolla una discusión académica sobre el grado de cumplimiento de cada aspecto a evaluar teniendo en cuenta la escala de gradación. Se trata de que la calificación tenga como referente fundamental la información sobre los respectivos soportes de cada aspecto a evaluar y el análisis que se haya hecho

sobre fortalezas y oportunidades de mejoras. A continuación se indica los niveles de dicha escala:

Tabla 2. Escala de valoración

Criterio	Valores asignados	Descripción
Cumple Plenamente (Existencia plena del aspecto y que es evidente el impacto)	4.5- 5.0	Son procesos considerados como fortalezas, aquellos que muestran madurez y son reconocidos por la comunidad universitaria de los cuales se puede dar cuenta de sus resultados e impactos
Cumple en Alto Grado (Aspectos en proceso de consolidación)	4.0- 4.4	Procesos en los que se ha intervenido en su gestión, se han fortalecido estrategias y son reconocidos por la comunidad universitaria por sus resultados a mediano y largo plazo
Cumple Aceptablemente (Aspectos en desarrollo. Requieren que se promuevan, afiance, ejecute, divulgue)	3.5 – 3.9	Son aquellos procesos que se encuentran en desarrollo, a través de estrategias de promoción, divulgación y afianzamiento para llegar a ser reconocidos por la comunidad universitaria por sus resultados a largo plazo
Cumple Insatisfactoriamente (Oportunidades de mejora. Requieren ser Evaluadas, definidas, estandarizadas)	3.0 - 3.4	Procesos en los cuales se ha desarrollado algún tipo de gestión (mínima) pero es necesario definir estrategias, lineamientos y políticas con miras a su cualificación
No se cumple (Requieren planeación, diseño, elaboración)	0 - 2.9	No se ha llevado a cabo ninguna gestión relacionada con el proceso (el programa no cuenta con evidencias).

Fuente: Elaboración propia

11. REFERENTES

CESU. (2020). Acuerdo 02.

Consejo Directivo Universidad Autónoma del Caribe. (2015). ACUERDO N° 835-01 Proyecto Educativo Institucional.

Harvey, L., & Green, D. (1993). *"Deaning Quality" en Assesment and Evaluation in Higher Education*.

Ministerio de Educación Nacional. (2019). Decreto 1330.

Oppenheimer, A. (2018). *¡Sálvese quien pueda!*

Parri, J. (2007). *Quality in higher education, en Management*.

Rivera, F., Astudillo, P., & Fernandez, E. (2009). Informacion y toma de decisiones: oficinas de analisis institucional en universidades Chilenas. Calidad de la Educacion. *Calidad en la Educacin*, 162-178.

Soto, N. (2016). Reflexión teórica sobre la Declaración de Incheon Educación 2030 "Hacia una educación inclusiva y equitativa de calidad y un aprendizaje a lo largo de la vida de todos. *Revista de Educación Inclusiv*, 9(2), 1889-4208. Obtenido de <http://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/48/44>

Vásquez, A. (2015). *Políticas y procesos de aseguramiento de la calidad de la educación universitaria en Chile experiencia y percepciones de sus principales actores*. Universidad de Sevilla. Sevilla: Dialnet.

Vásquez, G. H. (2005). Obtenido de file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-CalidadDeLaEducacionYDesarrolloComoLibertad-4014236.pdf

Volchik, V., & Maslyukova, E. (2017). Performance and sustainability of higher education: key indicators versus academic values. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 6(3), 501-512.