



2022

Informe de autorregulación

Aseguramiento, mantenimiento y fortalecimiento de las Condiciones de Calidad Institucional.
Decreto 1330 de 2019, Registro calificado.



Instituto
Caro y Cuervo

CASA CUERVO
URRISARRÍ

Subdirección académica
Aseguramiento de la calidad institucional

Equipo directivo

Director general, Dr. Juan Manuel Espinosa Restrepo (e)

Subdirector académico, Dr. Juan Manuel Espinosa Restrepo

Subdirector administrativo y financiero, Sr. Héctor Alejandro Cadavid Villa

Decana de la Facultad Seminario Andrés Bello, Dra. María Ofelia Ros Maturro

Consejo académico

Director general, Dr. Juan Manuel Espinosa Restrepo (e)

Subdirector académico, Dr. Juan Manuel Espinosa Restrepo

Subdirector administrativo y financiero, Sr. Héctor Alejandro Cadavid Villa

Decana de la Facultad Seminario Andrés Bello, Dra. María Ofelia Ros Maturro

Coordinadora relaciones interinstitucionales, Sra. Johanna Muñoz Pascagaza

Coordinador grupo de Planeación, Sr. Cristian Velandia Mora

Representante de docentes, Sra. Paula Andrea Marín Colorado

Representante de estudiantes, Srta. Tania Camila Triana Cuevas

Representante de egresados, Sr. Juan Bautista Sierra Hernández

Elaboración del informe de Autorregulación institucional

Asesora de Aseguramiento de la calidad académica institucional, Sra. Diana Carolina Navarrete Romero



Diciembre, 2022.

Tabla de contenido

Listado de tablas.....	5
Listado de ilustraciones.....	6
Listado de anexos.....	7
Introducción	8
1. Aspectos metodológicos del ciclo de Autorregulación institucional	9
2. Planes de mejoramiento institucional	10
2.1. Planes de mejoramiento institucional del año 2020.....	10
2.2. Avance en la implementación de los planes de mejoramiento institucional, 2021	12
2.2.1. Plan de mejoramiento 2020-AU1	12
2.2.2. Plan de mejoramiento 2020-AU2	15
2.2.3. Plan de mejoramiento 2020-AU3	17
2.2.4. Plan de mejoramiento 2020-AU4	18
2.2.5. Plan de mejoramiento 2020-AU5	21
2.2.6. Plan de mejoramiento 2020-AL1.....	23
2.2.7. Plan de mejoramiento 2021-AU6	26
2.2.8. Plan de mejoramiento 2021-AL2.....	28
2.3. Resultados efectivos de los planes de mejoramiento institucional, 2021	30
2.3.1. Condición de calidad 2. Estructura académica y administrativa	30
2.3.2. Condición de calidad 3. Cultura de autoevaluación	31
2.3.3. Condición de calidad 4. Egresados.....	31
2.3.4. Condición de calidad 5. Modelo de bienestar	32
2.3.5. Condición de calidad 6. Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas	32
3. Resultados de los instrumentos de valoración institucional, en el marco del Modelo de autoevaluación institucional.....	32
3.1. Resultados del desempeño institucional, 2020.....	33
3.2. Resultados de la evaluación institucional y de los programas, 2021.....	35
3.2.1. Condición de calidad 1. Mecanismos de selección y evaluación de profesores y estudiantes	37
3.2.2. Condición de calidad 2. Estructura académica y administrativa	40
3.2.3. Condición de calidad 4. Modelo de bienestar	40
3.2.4. Condición de calidad 6. Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas	42
3.2.5. Análisis de las preguntas asociadas con la emergencia sanitaria	46
3.3. Resultados de la encuesta de bienestar, 2021.....	48
4. Actualización de las Políticas y normatividad institucional.....	50
4.2. Condición de calidad 1. Mecanismos de selección y evaluación de profesores y estudiantes	50
4.3. Condición de calidad 2. Estructura administrativa y académica.....	51
4.4. Condición de calidad 3. Cultura de autoevaluación.....	52
4.5. Condición de calidad 4. Modelo de bienestar	53
4.6. Condición de calidad 6. Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas.....	53
5. Actualización de los indicadores de gestión. Insumo estadístico institucional	54
6. Análisis documental de los órganos de gobierno	54
6.2. Condición de calidad 1. Mecanismos de selección y evaluación de profesores y estudiantes	55
6.2.1. Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes.....	55
6.2.2. Mecanismos de selección y evaluación de profesores	56
6.3. Condición de calidad 2. Estructura administrativa y académica.....	57
6.3.1. Gobierno institucional y rendición de cuentas:.....	57

Informe de autorregulación institucional, 2022

6.3.2.	Políticas institucionales:.....	58
6.3.3.	Gestión de la información:.....	58
6.3.4.	Arquitectura institucional.....	58
6.4.	<i>Condición de calidad 3. Cultura de autoevaluación.....</i>	59
6.4.1.	Modificaciones curriculares:.....	59
6.4.2.	Otros aspectos curriculares.....	60
6.4.3.	Mejora continua y aseguramiento de calidad.....	60
6.4.4.	Planes de mejoramiento.....	61
6.5.	<i>Condición de calidad 4. Modelo de bienestar.....</i>	62
6.5.1.	Financiamiento:.....	62
6.5.2.	Programa de bienestar:.....	62
6.5.3.	Deserción y permanencia:.....	63
6.6.	<i>Condición de calidad 5. Egresados.....</i>	63
6.7.	<i>Condición de calidad 6. Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas.....</i>	63
6.7.1.	Gestión del talento humano.....	63
6.7.2.	Recursos financieros.....	63
7.	Resultados efectivos del plan de acción institucional, 2021.....	63
7.2.	<i>Condición de calidad 1. Mecanismos de selección y evaluación de profesores y estudiantes.....</i>	64
7.2.1.	Mecanismos de selección y evaluación de profesores.....	64
7.3.	<i>Condición de calidad 2. Estructura administrativa y académica.....</i>	64
7.3.1.	Gobierno institucional y rendición de cuentas.....	64
7.3.2.	Políticas institucionales.....	64
7.3.3.	Gestión de la información.....	64
7.3.4.	Arquitectura institucional.....	65
7.4.	<i>Condición de calidad 3. Cultura de autoevaluación.....</i>	65
7.4.1.	Cultura de autoevaluación.....	65
7.5.	<i>Condición de calidad 4. Modelo de bienestar.....</i>	66
7.5.1.	Bienestar universitario.....	66
7.5.2.	Bienestar social.....	66
7.6.	<i>Condición de calidad 5. Egresados.....</i>	66
7.7.	<i>Condición de calidad 6. Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas.....</i>	66
7.7.1.	Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos.....	66
7.7.2.	Recursos financieros.....	67
7.8.	<i>Otros procesos institucionales no considerados en las Condiciones de Calidad Institucional.....</i>	67
7.8.1.	Investigación.....	67
7.8.2.	Apropiación Social del Conocimiento y del Patrimonio.....	67
7.8.3.	Relacionamiento interinstitucional.....	68

Listado de tablas

Tabla 1. Resumen planes de mejoramiento institucional, 2020.....	10
Tabla 2. Descripción del plan de mejoramiento A-PM6 del año 2020.....	11
Tabla 3. Descripción de los planes de mejoramiento aprobados durante el año 2021: 2021-AU6.....	11
Tabla 4. Descripción de los planes de mejoramiento aprobados durante el año 2021: 2021-AL02.....	11
Tabla 5. Resumen de los planes de mejoramiento para los periodos 2020 y 2021, asociados a las Condiciones de Calidad Institucional.....	12
Tabla 6. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AU1.....	12
Tabla 7. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AU2.....	15
Tabla 8. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AU3.....	18
Tabla 9. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AU4.....	18
Tabla 10. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AU5.....	21
Tabla 11. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AL1.....	23
Tabla 12. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2021-AU6.....	26
Tabla 13. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2021-AL2.....	28
Tabla 14. Resultados efectivos e impacto de los planes de mejora institucional que han finalizado su ejecución, 2021. Condición de calidad 2.....	30
Tabla 15. Resultados efectivos e impacto de los planes de mejora institucional que han finalizado su ejecución, 2021. Condición de calidad 3.....	31
Tabla 16. Resultados efectivos e impacto de los planes de mejora institucional que han finalizado su ejecución, 2021. Condición de calidad 4.....	31
Tabla 17. Resultados efectivos e impacto de los planes de mejora institucional que han finalizado su ejecución, 2021. Condición de calidad 5.....	32
Tabla 18. Resultados efectivos e impacto de los planes de mejora institucional que han finalizado su ejecución, 2021. Condición de calidad 6.....	32
Tabla 19. Planes de mejoramiento institucional asociados con los Resultados desempeño institucional, FURAG 2020.....	34
Tabla 20. Ficha técnica de la encuesta realizada a los estudiantes del ICC durante el año 2021, para la evaluación del programa y del Instituto.....	36
Tabla 21. Ficha técnica de la encuesta realizada a los estudiantes del ICC durante el año 2021, para la evaluación del programa y del Instituto.....	36
Tabla 22. Resultados de la evaluación del programa asociadas con la condición de calidad n°1: mecanismos de selección y evaluación de profesores y estudiantes, 2021.....	37
Tabla 23. Resultados de la evaluación institucional asociados con la condición de calidad n°2: estructura académica y administrativa, 2021.....	40
Tabla 24. Resultados de la evaluación institucional asociados con la condición de calidad n°3: modelo de bienestar, 2021.....	40
Tabla 25. Categorización de las opiniones de los estudiantes sobre las sugerencias para el programa de bienestar, 2021.....	41
Tabla 26. Resultados de la evaluación institucional aplicados a la condición de calidad n° 6: recursos para el cumplimiento de las metas, 2021.....	42
Tabla 27. Categorización de las opiniones de los estudiantes sobre las sugerencias para el aspecto institucional, 2021.....	45
Tabla 28. Instrumento de la encuesta de bienestar, 2021-1 y 2021-2.....	46
Tabla 29. Instrumento de la encuesta de bienestar, 2021-1 y 2021-2.....	48
Tabla 30. Porcentaje de participación de los integrantes al Consejo de Facultad, 2021.....	54
Tabla 31. Total de sesiones de Consejo de Facultad realizadas durante el año 2021.....	55
Tabla 32. Total de sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD realizados durante el año 2021.....	55

Listado de ilustraciones

Ilustración 1. Descripción del modelo de autorregulación del Instituto Caro y Cuervo	9
Ilustración 2. Resultados del desempeño institucional, 2020. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño.	33

Listado de anexos

Anexo	Denominación
01	Acta 01. Seguimiento planes de mejoramiento institucional
02	Acta 02. Seguimiento planes de mejoramiento institucional
03	Acta 03. Seguimiento planes de mejoramiento institucional
04	Acta 04. Seguimiento planes de mejoramiento institucional
05	Evidencias de la Socialización de la Política académica del Instituto Caro y Cuervo
06	Acta 06 del Consejo Académico del ICC, en su sesión del 4 de noviembre de 2022. Aprobación del Plan Institucional de Autoevaluación
07	Matriz institucional de autoevaluación, que contiene la alineación de los indicadores para la recolección del insumo estadístico del ICC
08	Acta 05. Seguimiento planes de mejoramiento institucional
09	Acta 06. Seguimiento planes de mejoramiento institucional
10	Resolución 0132 de 2021. Conformación del equipo técnico de gestión y desempeño
11	Conformación de los equipos técnicos, los procesos participantes, las dimensiones y Políticas de Gestión y Desempeño.

Introducción

En línea con el Modelo de autoevaluación institucional, descrito en la Política de autoevaluación del Instituto Caro y Cuervo y en cumplimiento con el Decreto 1330 de 2019 y la Resolución 15224 de 2020, se presenta el *Informe de autorregulación de las Condiciones de Calidad Institucional* con el cual se busca dar evidencia al seguimiento de las acciones de mejoramiento que permitan dar continuidad, mantenimiento y fortalecimiento a las seis Condiciones de Calidad Institucional asociadas al proceso de Pre radicado de Registro calificado.

El Instituto Caro y Cuervo recibió el concepto favorable sobre del *cumplimiento de las Condiciones de Calidad Institucionales* el pasado 23 de agosto de 2021, mediante el radicado 2021-EE-302591 del Viceministerio de Educación Nacional. En el marco de este proceso inició la autoevaluación en enero de 2020 radicando la solicitud de verificación de las Condiciones de Calidad Institucionales en diciembre del mismo año. La visita de verificación se desarrolló apoyada en tecnologías de la información y la comunicación, los días 20, 21 y 22 de abril de 2021, con la designación de la Dra. Adriana María Serrano Cadavid y el Dr. Sergio Andrés Zabala Vargas como pares académicos. Su informe con observaciones se recibió el 03 de junio del año 2021 al cual, se emitieron los respectivos comentarios del rector el pasado 17 de junio de 2021, cerrando así todo el proceso de autoevaluación para la verificación del Cumplimiento de las Condiciones de calidad institucional.

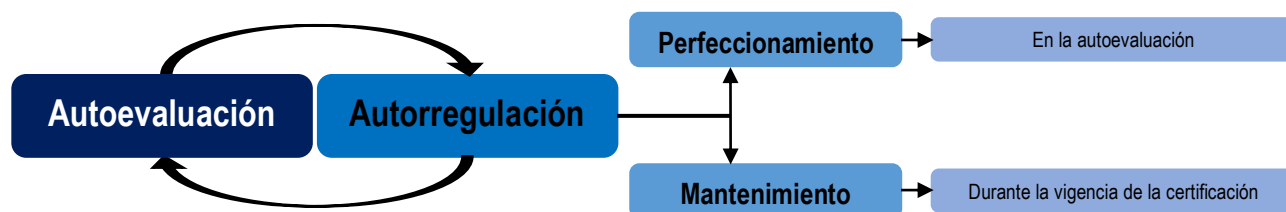
El Modelo autoevaluación institucional contempla una etapa de **autorregulación**, la cual tiene como propósito reflexionar sobre los resultados de los ejercicios de autoevaluación institucional y de programas y promover acciones que procuren la mejora permanente de los procesos, incentivando así una cultura de aseguramiento de la calidad. Para el caso de las Condiciones de Calidad Institucional la etapa de autorregulación contempla diferentes acciones, entre las que se destacan: i). Seguimiento a la ejecución de los planes de mejoramiento formulados por los resultados alcanzados en la Autoevaluación del año 2020 y que fueron notificados el Ministerio de Educación Nacional, ii). Desarrollar la autoevaluación para la verificación de las Condiciones de Calidad Institucional, que se desarrollará a la mitad de la vigencia de los siete (7) años, iii). Seguimiento a las acciones de autoevaluación complementarias que hacen parte de la dinámica institucional y que refuerzan la dinámica de mejora continua, iv). Notificación y seguimiento a los planes de mejoramiento que se formulen durante la vigencia de las Condiciones de Calidad Institucional, v). Seguimiento a las observaciones del Ministerio de Educación Nacional durante el proceso de verificación de las Condiciones de Calidad Institucional del año 2021 y vi). Notificación y seguimiento a todas las actualizaciones normativas que surjan durante la vigencia de las Condiciones de Calidad Institucional.

El **Informe de autorregulación institucional** del año 2022 centra su atención en los siguientes aspectos: i) presentar el seguimiento a los planes de mejoramiento formulados en el año 2020, ii) reportar los planes de mejora institucional formulados durante los años 2021 y 2022, con su respectivo seguimiento; iii) presentar los resultados de los diferentes instrumentos de autoevaluación institucional que se hayan aplicado durante el año 2021, iv) descripción de los cambios normativos que se hayan presentado durante el año 2021, v) análisis descriptivo de las decisiones tomadas en los órganos de gobierno asociados con los procesos de Aseguramiento de la calidad, que permita evidenciar la aplicación de las políticas institucionales y la dinámica de la cultura de autoevaluación y de la mejora continua institucional y vi) Análisis de los resultados efectivos a la implementación del plan de acción institucional, 2021. El análisis anual de estos procesos servirá de insumo para la autoevaluación a realizarse en el tercer año de la vigencia de las Condiciones de Calidad Institucional, es decir en el año 2024.

1. Aspectos metodológicos del ciclo de Autorregulación institucional

El Modelo de autoevaluación institucional presenta el ciclo de la **autorregulación** como un elemento permanente dentro de la cultura de aseguramiento de la calidad, proyectando su desarrollo desde dos frentes: i). **Perfeccionamiento**, cuyo énfasis es la formulación de acciones de mejora que se formulan como resultado de los ejercicios de autoevaluación con miras a la obtención de una certificación, ya sea en el marco de los procesos de Registro calificado o de Acreditación de Alta calidad. Este frente busca el mejoramiento permanente de los procesos académicos y administrativos, que gracias a la dinámica de autoevaluación institucional y de los programas se logra identificar las fortalezas y debilidades que procuren alcanzar los más altos estándares de calidad, y ii). **Mantenimiento**, que pretende asegurar las condiciones de calidad o la acreditación de alta calidad, institucional y de programas, durante la vigencia de la certificación otorgada. Siete (7) años para los procesos de Registro calificado o durante la vigencia lograda en el proceso de Acreditación de Alta calidad. La siguiente ilustración presenta la estructura del ciclo de autorregulación en el Instituto Caro y Cuervo.

Ilustración 1. Descripción del modelo de autorregulación del Instituto Caro y Cuervo



Fuente. Modelo Integral de autoevaluación.

Desde el ciclo de **Autorregulación: mantenimiento** se realiza el seguimiento y la trazabilidad de las siguientes acciones:

- i. Seguimiento a la ejecución de los planes de mejoramiento formulados en los ejercicios de autoevaluación institucional
- ii. Descripción y seguimiento a la formulación de nuevos planes de mejoramiento resultado de otros ejercicios de autoevaluación institucional, durante la vigencia de las Condiciones de Calidad institucional o la Acreditación de alta calidad
- iii. Seguimiento al cumplimiento y superación de las observaciones obtenidas en los procesos de certificación de Registro calificado o Acreditación de alta calidad
- iv. Seguimiento a los resultados de los ejercicios de evaluación que hace parte de la dinámica institucional para valorar sus procesos académicos o administrativos. Entre estos escenarios de evaluación se destacan los siguientes: i) evaluación institucional y de programas realizadas por parte de los estudiantes matriculados a los programas de posgrado, ii) análisis de los resultados de la encuesta de bienestar y iii) análisis de los resultados de la evaluación de desempeño institucional.
- v. Seguimiento a la actualización de las Políticas institucionales y toda la normatividad con la cual se regula la gestión académica y administrativa del Instituto Caro y Cuervo.
- vi. Actualización de los indicadores de gestión. Insumo estadístico institucional
- vii. Análisis descriptivo de las actas de órganos de gobierno vinculados a los procesos de aseguramiento de la calidad institucional y de los programas: Consejo de Facultad, Consejo académico y Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- viii. Resultados efectivos del plan de acción institucional, 2021

El propósito del Informe de Autorregulación del año 2022 es presentar el desarrollo y seguimiento de las actividades descritas en el ciclo de **Autorregulación: Mantenimiento**, evidenciando su desarrollo de enero a diciembre de 2021. La construcción de este informe permitirá contar con un insumo adicional para la autoevaluación que se desarrolle a la mitad

de la vigencia de las Condiciones institucionales aprobadas en agosto de 2021. Este informe se presentará el análisis de los ocho puntos anteriormente mencionados en el marco de las seis Condiciones de Calidad Institucional.

2. Planes de mejoramiento institucional

2.1. Planes de mejoramiento institucional del año 2020

Durante el año 2020 se llevó a cabo la autoevaluación con miras al proceso de verificación del cumplimiento de las Condiciones de Calidad Institucional descritas en el Decreto 1330 de 2019 y la Resolución 15224 de 2021. Resultado de este ejercicio se formularon cinco (5) Planes de mejoramiento institucional, aprobados por el Comité Institucional de Gestión y desempeño. Cabe resaltar que los planes de mejoramiento están alineados tanto a las seis Condiciones de Calidad Institucional y con los ejes que componen el Mapa de procesos institucional (Estratégico, Misional, Apoyo y Evaluación), mediante los cuales se gestiona la Planeación estratégica institucional.

Es importante mencionar, que en el Instituto Caro y Cuervo se cuenta con diferentes mecanismos para autoevaluar sus procesos académicos y administrativos, con los cuales se formulan las acciones de mejora que procuren la calidad institucional. El procedimiento MEJ-P-3, destaca los siguientes mecanismos de autoevaluación, mediante los cuales se formulan planes de mejoramiento:

- a. Auditoría externa.
- b. Auditoría Interna
- c. Autoevaluación de las maestrías, en el marco de los procesos de Aseguramiento de la calidad
- d. Cambios que afectan el sistema
- e. Desempeño de los procesos
- f. Estado de los planes de mejoramiento
- g. Recomendaciones para la mejora
- h. Resultados de la administración de riesgos i) Revisión por la dirección
- i. Seguimiento a planes institucionales
- j. Seguimiento a satisfacción de usuario
- k. Servicio no conforme

El procedimiento MEJ-P-3 se puede consultar en el repositorio del Sistema Integrado de Gestión publicado en la página web institucional a través del siguiente enlace: <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/MEJ-P-3.pdf>

A continuación, se presenta la descripción general de los planes de mejora aprobados en el proceso de autoevaluación institucional del año 2020, en el marco de la verificación de las Condiciones de Calidad Institucional.

Tabla 1. Resumen planes de mejoramiento institucional, 2020

Nº	Condición de calidad	Característica	Código plan	Generalidades del plan de mejora	Proceso	Tipo de proceso	Unidad responsable
1	4.Egresados	Experiencia del egresado en la dinámica institucional	2020-AU1	Fortalecimiento de las condiciones de calidad asociadas con bienestar y egresados, como parte del robustecimiento de la aplicación de las políticas de estos procesos	Formación	Misional	Oficina de Bienestar
	5.Bienestar	Programas orientados a la prevención de la deserción y a la promoción de la graduación de estudiantes					
2	2.Estructura administrativa y académica	Arquitectura institucional	2020-AU2	Mejorar los índices de desempeño en las Políticas de Gestión y Desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Direccionamiento estratégico	Estratégico	Equipo MIPG
3	2.Estructura	Arquitectura institucional	2020-	Realizar el estudio de rediseño institucional de acuerdo a	Gestión del	Estratégico	Oficina de

Nº	Condición de calidad	Característica	Código plan	Generalidades del plan de mejora	Proceso	Tipo de proceso	Unidad responsable
	administrativa y académica		AU3	la metodología establecida por el DAFP para el nivel Nacional, con el propósito de solicitar la modernización de la estructura orgánica del Instituto Caro y Cuervo. De esta manera, se cuente con las herramientas para fortalecer la planta docente del Instituto Caro y Cuervo.	talento humano		Talento Humano
4	6. Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas	Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos	2020-AU4	Fortalecimiento y actualización de la infraestructura tecnológica del Instituto Caro y Cuervo	Información y comunicación	Apoyo	Oficina de TICs
5	2.Estructura administrativa y académica	Políticas asociadas al currículo	2020-AU5	Formulación de Políticas institucionales que cumplan con los requisitos del Decreto 1330 de 2019:	Formación	Misional	Oficina de Aseguramiento de la calidad
		Políticas institucionales		<ul style="list-style-type: none"> Política académica asociada al currículo, a los resultados de aprendizaje, a los créditos y las actividades académicas Política de autoevaluación institucional 			

Fuente. Oficina de Planeación

A su vez, en el año 2020 se formuló un plan de mejoramiento adicional resultado de una serie de no conformidades que se obtuvieron en Auditoría interna al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo-SGSST. Es relevante presentar la implementación del plan de mejoramiento 2020-AL1, dado que busca fortalecer el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, dado que fortalece la gestión administrativa y los procesos que soportan el desarrollo de la Institución. A continuación, se presenta la información general del plan de mejoramiento 2020-AL1:

Tabla 2. Descripción del plan de mejoramiento A-PM6 del año 2020.

Nº	Condición de calidad	Característica	Código plan	Generalidades del plan de mejora	Proceso	Tipo de proceso	Unidad responsable
1	2.Estructura administrativa y académica	Arquitectura institucional	2020-AL1	Promover mejoras para la implementación de la Política del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Dentro de las acciones se destaca: i). Ajustar los procesos para la conformación del COPASST ii). Asociar al proceso de vinculación de los contratistas el cumplimiento de la capacitación al SG-SST iii). Actualización de la Política del SG-SST iv). Procedimientos para actualizar la matriz legal v). Plan de capacitación al SG-SST	Talento Humano	Estratégico	Oficina de Talento Humano

Fuente. Oficina de Planeación

De otro lado, durante el año 2021 se formuló y aprobó otro Plan de Mejoramiento institucional, en respuesta a los resultados de los diferentes mecanismos de autoevaluación institucional como lo son las auditorías internas y los resultados de la evaluación de desempeño institucional en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. El siguiente cuadro presenta el plan de mejora institucional formulado durante el año 2021:

Tabla 3. Descripción de los planes de mejoramiento aprobados durante el año 2021: 2021-AU6.

Nº	Condición de calidad	Característica	Código plan	Generalidades del plan de mejora	Proceso	Tipo de proceso	Unidad responsable
1	6. Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas	Gestión del talento humano	2021-AU6	Mejorar los índices de la medición anual del FURAG II, de acuerdo con los resultados alcanzados en la medición del año 2020.	Gestión del Talento Humano	Estratégico	Oficina de Talento Humano

Fuente. Oficina de Planeación

Adicionalmente, para el año 2021 se formuló el plan de mejoramiento 2021-AL02 el cual nace como resultado de la auditoría del periodo 2019-2020, en la cual se encontraron diversos hallazgos y se pretenden subsanar con el plan de mejora institucional 2021-AL02. El plan de mejora es a nivel institucional e impacta a varias áreas, por lo cual se relacionará cada acción a una condición de calidad y no el plan de mejora en general.

Tabla 4. Descripción de los planes de mejoramiento aprobados durante el año 2021: 2021-AL02.

Nº	Condición de calidad	Característica	Código plan	Generalidades del plan de mejora	Proceso	Tipo de proceso	Unidad responsable
1	2.Estructura administrativa y académica	Gestión de la información	2021-AL02	Subsanar las no conformidades obtenidas en la auditoría del año 2019-2020, que afecta a diversos procesos institucionales.	Información y Comunicación	Apoyo	Varias áreas

Fuente. Oficina de Planeación

De esta manera, a corte de diciembre de 2021 se puede evidenciar que en la Institución se han formulado ocho (8) planes de mejora institucional, articulando los resultados de autoevaluación de los procesos académicos y administrativos. La siguiente tabla presenta de manera resumida los planes de mejora vigentes a diciembre de 2021, asociados con cada Condición de Calidad Institucional y con su respectivo eje estratégico.

Tabla 5. Resumen de los planes de mejoramiento para los periodos 2020 y 2021, asociados a las Condiciones de Calidad Institucional

Nº	Condición de calidad institucional	Subcondición de calidad	Tipo de proceso	Plan
1	2. Estructura administrativa y académica	Arquitectura institucional	Estratégico	2020-AU2
2			Estratégico	2020-AU3
3			Estratégico	2020-AL1
4		Políticas institucionales	Misional	2020-AU5
5		Gestión de la información	Apoyo	2021-AL2
6	4. Egresados	Experiencia del egresado en la dinámica institucional	Misional	2020-AU1
5	5. Bienestar	Programas orientados a la prevención de la deserción y a la promoción de la graduación		
7	6. Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas	Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos	Apoyo	2020-AU4
8		Gestión del talento humano	Estratégico	2021-AU6

Fuente. Oficina de Planeación

El detalle de los planes de mejoramiento institucional se puede consultar en la matriz que recoge todos los planes de mejora institucional vigentes, administrada por la Oficina de Planeación, alojada en el OneDrive institucional:

- [Matriz consolidada planes mejoramiento.xlsx](#)

2.2. Avance en la implementación de los planes de mejoramiento institucional, 2021

De acuerdo con el seguimiento y trazabilidad de los planes de mejoramiento institucional, desde la Oficina de Planeación se ha establecido el procedimiento MEJ-P-3 versión 2, que brinda orientaciones para la formulación, ejecución y modificación o actualización de los planes. En lo que respecta al seguimiento de la ejecución, de manera trimestral se solicita a las áreas el reporte de las actividades realizadas, de acuerdo con el cronograma definido en cada uno de los planes de mejora, el cual quedará consignado en la matriz institucional de planes de mejoramiento por procesos. Desde la Oficina de Planeación se ha dispuesto de un espacio en la nube institucional, en la cual las personas podrán cargar la información que evidencia los avances al plan de mejoramiento. De otro lado, la Política de autoevaluación institucional, publicada en el periodo 2022-2, ha definido que el seguimiento a los planes de mejora institucional se realizará semestralmente, a cargo de la Coordinación de Aseguramiento de la calidad institucional, dejando un acta como evidencia del seguimiento realizado.

El procedimiento MEJ-P-3 se puede consultar en el repositorio del Sistema Integrado de Gestión publicado en la página web institucional a través del siguiente enlace: <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/MEJ-P-3.2.pdf>

A continuación, se presenta el estado de avance de los siete planes de mejora institucional, vigentes a diciembre de 2021.

2.2.1. Plan de mejoramiento 2020-AU1

Tabla 6. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AU1

Código plan	Generalidades del plan de mejora	Avance de las actividades
2020-AU1	Fortalecimiento de las condiciones de calidad asociadas con bienestar y egresados, como parte del robustecimiento de la aplicación de las políticas	Divulgación información representante de egresados electo y los candidatos en la elección. Actividad cumplida al 70%
		Vincular al representante de egresados en las sesiones del Consejo de Facultad. Actividad cumplida al 100%
		Vincular a representante de egresados en actividades de autoevaluación. Actividad cumplida al 50%
		Socializar programas de bienestar y las actividades de acompañamiento académico. Actividad cumplida al 100%
		Seguimiento a estudiantes en acompañamiento académico. Actividad cumplida al 100%

Fuente. Elaboración propia

El 17 de agosto de 2022, mediante una reunión virtual con la líder del plan de mejora 2020-AU1 (anteriormente denominado A-PM1-2020), se realizó seguimiento de su ejecución a corte del primer semestre de 2022, cuya evidencia se reporta en el Acta 01 (ver anexo 01). A continuación, se presenta el avance de las actividades realizadas:

a. **Actividad 1:** “Divulgar la información de los representantes de egresados de tal manera que sea reconocido por la comunidad académica. Esta información se divulgará cada vez que se tenga una nueva elección de representante y de manera semestral para su recordación”.

- En el año 2021 se realizó la convocatoria para la elección del representante de estudiantes, cuyo resultado fue desierta. Al no contar con un egresado elegido se amplió por un año más la vigencia del actual representante de egresados, mientras se realiza una nueva elección.
- Para el semestre 2022-1 se publicó en el micrositio de egresados la nueva convocatoria para elegir al representante, para el periodo 2022-2 a 2024-2. Para esta elección se postularon cuatro candidatos, cuyo perfil se publicó en la página web institucional:
 - Enrique Oswaldo Ferrer Corredor, Literatura Hispanoamericana
(<https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/imagenes/Perfil%20Enrique%20Oswaldo%20Ferrer%20Corredor.pdf>)
 - Nohora Hilda Sarmiento Murillo, Literatura Hispanoamericana
(<https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/imagenes/Perfil%20Nohora%20Hilda%20Sarmiento%20Murillo.pdf>)
 - Luz Amparo Fajardo Uribe, Lingüística española
(<https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/imagenes/Perfil%20Luz%20Amparo%20Fajardo%20Uribe.pdf>)
 - Luis Alfonso Ramírez Peña, Lingüística Española
(<https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/imagenes/Perfil%20Luis%20Alfonso%20Ram%C3%ADrez%20Pe%C3%B1a.pdf>)
- Como resultado efectivo de esta actividad se encuentra que para esta convocatoria se incrementó el número de egresados en participar. En la última convocatoria se inscribieron dos egresados y para esta nueva se inscribieron cuatro, incrementando este indicador. Aun hace falta fortalecer esta estrategia dado que no se postulan egresados de la nueva oferta académica, solo de la antigua y dado que es la oferta vigente es importante contar con su representación.

La actividad n°1 aún no se da como cumplida dado que hace falta fortalecer la socialización de la información de los representantes de egresados, la cual debe ser permanente, al menos una vez al semestre, tal como se describió en el plan de mejora. En el siguiente seguimiento se revisará las estrategias de socialización del nuevo representante de egresados elegido.

b. **Actividad 2.** “Vincular de manera permanente al representante de egresados en el Consejo de facultad”.

- Se ha fortalecido la estrategia de comunicación, informando al representante de egresados de todas las sesiones de Consejo académico buscando incrementar su participación.
- La participación en los órganos de gobierno se ha visto incrementada. Pero dado que el resultado de la nueva elección del representante fue nulo por el voto en blanco y el representante anterior tuvo que extender su periodo, a partir de esta extensión la participación del representante se vio reducida. Se concluye que es en razón a que el representante ya cumplió su tiempo efectivo y pueda que el interés se haya visto afectado.
- Buscando solucionar que en el futuro no se logre efectuar la elección del representante de egresados, se crearán nuevas cláusulas en la elección que le permitan a la institución actuar en los casos donde gane el voto en blanco.

Para dar evidencia de la evolución de esta actividad propuesta del plan, es necesario contar con la siguiente información estadística: i). Tener las estadísticas de la participación del representante en el Consejo de Facultad., ii). Tener la estadística comparativa de cómo ha incrementado la participación desde que se dio inicio al plan de mejora y iii). Tener todas las evidencias de las invitaciones efectuadas al representante para participar en las sesiones de Consejo de Facultad

c. **Actividad 3.** “Vincular de manera permanente al representante de egresados y egresados de los programas en los procesos de autoevaluación de los programas e institucional”.

- Se indicó que la participación del representante de egresados se ha incrementado en general la gran mayoría de los órganos de gobierno a los cuales se ha invitado; no obstante, hace falta referir en específico su participación en los escenarios de autoevaluación institucional.

Esa actividad no se da como cumplida dado que formalmente no se evidencia la participación de egresados o de su representante en las actividades de autoevaluación de los programas o institucional. Se presentaron las siguientes sugerencias al líder del plan para fortalecer el desarrollo de la actividad n° 3: i). Revisar qué sesiones del Consejo de Facultad se han tratado en específico temas sobre autoevaluación y que se haya logrado contar con su participación o asistencia en la sesión, ii). Revisar si en sesiones de los consejos de los programas han invitado al representante de egresados para abordar temas de autoevaluación, iii). Revisar si el representante de egresados ha participado las visitas de pares académicos que hemos tenido, iv). Revisar en los procesos de autoevaluación de los programas si el representante de egresados ha participado, v). Revisar en general acciones que se puedan generar, desde tu rol o desde las coordinaciones de los programas, donde se logre la participación del representante de egresados en los escenarios de autoevaluación.

d. **Actividad 4.** “Socialización del programa de Bienestar, específicamente de las actividades asociadas con el acompañamiento académico, que procuren la permanencia de los estudiantes en los programas”

- Se creó el programa de *tutorías en escritura* como estrategia para el acompañamiento académico. Este programa formalmente inicio en el primer semestre de 2021 con la contratación de un docente exclusivamente dedicado al desarrollo de este taller y se consolidó en el primer semestre de 2022 teniendo continuidad para el segundo semestre de 2022, procurando que este sea un programa permanente del programa de Bienestar universitario.
- El programa de tutorías ha tenido gran éxito en la comunidad de estudiantes, quienes consideran que ha sido muy útil para fortalecer sus competencias. Los tutores han sido muy bien evaluados. Los docentes han reportado que los estudiantes han mejorado significativamente la escritura. Otros estudiantes han agradecido el desarrollo del programa dado que para algunos fue elemental para finalizar con su proyecto de grado.

Esta actividad se da como cumplida al 100%, y se estableció como una actividad permanente del programa de bienestar. Se revisará el fortalecimiento de esta actividad en los semestres siguientes.

e. **Actividad 5.** “Seguimiento a los estudiantes que se encuentren en acompañamiento académico, mediante las tutorías académicas y que como fin último se logre la permanencia de los estudiantes”

- Esta actividad es complementaria del taller mencionado en la actividad 1, pero centrado en el acompañamiento que tienen los estudiantes. Posteriormente se entregarán todas las evidencias del seguimiento que han tenido los estudiantes que se encuentran en acompañamiento académico.

Esta actividad se da como cumplida al 100%; no obstante, es una actividad que debe ser permanente de la Oficina de Bienestar universitario, para asegurar el acompañamiento académico de los estudiantes que lo requieran y se reduzcan así las cifras de deserción.

El plan de mejora tiene pendiente reportar su seguimiento en la Matriz de Planeación y valorar el nivel de culminación del plan de mejoramiento institucional, cuya valoración del cierre del plan deberá realizarse en el Consejo Académico de ICC. Se encuentran aún en desarrollo las cinco actividades descritas en el plan, las cuales se continuará con su ejecución durante el año 2023.

2.2.2. Plan de mejoramiento 2020-AU2

Tabla 7. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AU2

Código plan	Generalidades del plan de mejora	Avance de las actividades propuestas en 2020
2020-AU2	Mejorar los índices de desempeño en las Políticas de Gestión y Desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Manual de indicadores de gestión. Actividad cumplida al 100%
		Matriz consolidada de indicadores de gestión. Actividad cumplida al 100%
		Informe de caracterización de usuarios. Actividad al 0%
		Mapa de riesgos de fraude y corrupción. Actividad cumplida al 100%
		Formulario de PQRSD actualizado. Actividad cumplida al 100%
		Indicador utilizado en el informe de PQRSD y documento mediante la ficha de gestión de indicadores. Actividad cumplida al 100%
		Encuesta de percepción a los ciudadanos. Actividad cumplida al 100%
		Manual de participación ciudadana y rendición de cuentas. Actividad al 0%
		Socializaciones sobre el Manual de servicio al ciudadano. Actividad cumplida al 90%

Fuente: Oficina de Planeación

El 1 de septiembre de 2022, mediante una reunión virtual con los líderes del plan de mejora 2020-AU2 (anteriormente denominado A-PM2-2020), se realizó seguimiento de su ejecución a corte del primer semestre de 2022, cuya evidencia se reporta en el Acta 02 (ver anexo 02). A continuación, se presenta el avance de las actividades realizadas:

- a. **Actividad 1.** Realizar la propuesta de lineamiento para la articulación de los indicadores de gestión relacionado con el nuevo mapa de procesos.
 - Actividad cumplida al 100%. En la sesión del 21 de julio del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) se socializó y aprobó el Manual de indicadores de gestión. Para el desarrollo de esta actividad el grupo de Planeación contó con la vinculación de un contratista encargado del levantamiento de los indicadores de gestión de la institución, contratado durante el periodo 2022-1. Para este proceso, se tomaron los procesos estratégicos y un número mínimo de indicadores para evaluar su desarrollo y posteriormente controlar su seguimiento.
 - El manual fue aprobado el 16 de junio 2022 en la sesión No.4 del CIGD y ya se encuentra publicado en el SIG como DIR-M-9 Manual de indicadores: <https://sig.caroycuervo.gov.co/DocumentosSIG/DIR-M-9.pdf>
- b. **Actividad 2.** Realizar la propuesta de matriz de indicadores relacionada con el nuevo mapa de procesos.
 - Actividad cumplida al 100%. Esta actividad es la fase 2 de la actividad 1 y corresponde a la matriz que compila todos los indicadores de gestión diseñados por las áreas, en una matriz que permita llevar control de su seguimiento. Fue aprobada con el CIGD en la sesión del 11 de agosto de 2022.
 - La matriz fue aprobada el 11 de agosto de 2022 en la sesión No.7 del CIGD y está pendiente su publicación en la sección de documentos de interés del SIG: <https://sig.caroycuervo.gov.co/>

Las actividades 1 y 2 se dirigen a un mismo propósito que es fortalecer la medición del desarrollo de los procesos estratégicos a través de la generación de indicadores de gestión. Por un lado, el manual que estructura los indicadores y la matriz que los recoge todos en un mismo instrumento, lo cual permita el control y seguimiento. De otro lado, estos indicadores están actualizado al nuevo mapa de procesos institucional. Para el año 2023 se contratará una persona para llevar el monitoreo de las matrices y el respectivo cumplimiento de los indicadores de gestión.

- c. **Actividad 3.** Identificar los usuarios, sus características y expectativas frente a los servicios académicos (formación, extensión, investigación, editorial, museos y biblioteca). Evaluar el comportamiento de la demanda y cobertura de cada servicio prestado por el ICC para mejorar la prestación del servicio.
 - Aun no se desarrolla esta actividad. Se proyectan avances para el cuarto trimestre del año.
- d. **Actividad 4.** Actualizar la información de los factores asociados a posibles actos de corrupción de la entidad que puedan afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.
 - Actividad cumplida al 100%. En el Sistema Integrado de Gestión (SIG) se encuentra publicada la última versión actualizada de la matriz de riesgos operativos y riesgos de fraude, que se va actualizando en la

medida de las necesidades de la entidad de controlar los riesgos asociados a los procesos institucionales. En la sesión de 16 de junio del CIGD se actualizaron las últimas versiones de las matrices y están para la consulta de todos los funcionarios. Esta es una actividad permanente del grupo de Planeación, dado que se fomenta en las áreas que esté valorando la identificación de riesgos que afecten el desarrollo de los procesos estratégicos.

- La versión No. 3 de la matriz de riesgos de fraude y corrupción fue aprobada el 29 de septiembre 2022 en la sesión No.10 del CIGD y se encuentra publicada en la sección de documentos de interés del SIG: <https://sig.caroycuervo.gov.co/>
- e. **Actividad 5.** Adoptar directrices para el diseño, estructura, implementación y funcionamiento del formulario de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y denuncias (formulario PQRSD)
- Actividad cumplida al 100%. En la nueva versión de la página web institucional se encuentra el formulario en línea para las PQRSD. Esta nueva versión busca responder a un requerimiento del Anexo 2, de la Resolución 1519 del Ministerio de Tecnologías de la información que define todas las características que debe tener el formulario de PQRSD para una Entidad pública, entre las que se destacan: formulario interactivo, digital, tener un número de radicado, clasificar el tipo de PRQSD, es decir, si es consulta, queja o petición, entre otras. El nuevo formulario recoge todas estas características técnicas y se encuentra en la página web.
 - El formulario PQRSD en su fase inicial fue inaugurado junto con la página web el 25/08/2022 y entró en funcionamiento desde el 23/09/2022. Enlace al formulario web: <https://pqrsd.caroycuervo.gov.co/>
- f. **Actividad 6.** Diseñar indicadores para medir la satisfacción ciudadana. Guía de medición y seguimiento del desempeño, las características y preferencias de los ciudadanos, el tiempo de espera, el tiempo de atención, uso de canales, calidad y oportunidad de respuesta.
- Actividad cumplida al 100%. Esta actividad se cumple por un lado en la matriz de indicadores de gestión dado que se generaron indicadores específicamente para medir la gestión de las PQRSD. También se da cumplimiento a la actividad gracias al seguimiento trimestral de los indicadores de las PQRSD, el cual se reporta ante la Dirección general.
 - Hasta la fecha se han realizado dos informes de PQRSD en los cuales se han incorporado los indicadores. Evidencia: Informes trimestrales PQRSD en PDF y enlace al espacio de publicación de estos informes en la página web <https://www.caroycuervo.gov.co/4-10-informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>
- g. **Actividad 7.** Implementar una encuesta sobre la complejidad de los atributos de la información entregada a la ciudadanía por parte del ICC.
- Actividad cumplida al 100%. El rediseño de la encuesta inició en el periodo 2022-1 y está colgada en la página web institucional, en la sección de atención al ciudadano y tiene el propósito de brindar al ciudadano la posibilidad de evaluar los servicios que ofrece el ICC. La encuesta ya estaba disponible para los ciudadanos, pero en el 2022 se actualizó y para el cuatro trimestre de año se agregarán nuevas preguntas para valorar propiamente a los funcionarios, quienes obtenga buenas valoraciones podrán acceder a unos inventivos. Adicional a la publicación de la página, la encuesta se envía a los ciudadanos que gestionan una PQRSD como parte del protocolo de respuesta, permitiendo que adicional al trámite de la petición pueda valorar el servicio recibido y su percepción frente a la respuesta brindada.
 - El principal objetivo de la encuesta es que los ciudadanos puedan brindar una valoración numérica, el nivel de satisfacción y de recomendación a otros usuarios sobre los servicios recibidos. Como mejoras de este

proceso y para un nuevo plan de mejora, se buscará parametrizar la encuesta y asociarla al instrumento de PQRSD, se espera desarrollarla para el año 2023.

- Enlace a encuesta publicada en la sección de atención a la ciudadanía de la página web: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SKpCvyr-dkey_087rk9kd56RX7YCiFRPqO2mPBCRNA5UMEFYM1VZOUIDSVJBT09NVUdKSIQ5U0xTUi4u

h. **Actividad 8.** Elaborar la estrategia de participación ciudadana de la entidad que contemple aspectos de socialización en temas de participación ciudadana a sus servidores públicos y grupos de valor.

- Esta actividad se espera finalizar en el cuarto trimestre del 2022. Actualmente hay un borrador del manual, pero aún se encuentra en construcción.

i. **Actividad 9.** Socializar el manual de servicio al ciudadano y el procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

- Actividad cumplida al 100%. Se realizaron dos socializaciones mediante correo electrónico por medio de los canales de la Oficina de comunicaciones. Se enviaron varios correos electrónicos donde se recuerda a los usuarios varios de los parámetros a tener en cuenta sobre el manual de servicio al ciudadano y el procedimiento de PQRSD.
- El 19 de agosto 2022 se realizó una sensibilización presencial sobre PQRSD en el Auditorio Ignacio Chaves de la sede Casa Cuervo, donde se invitaron a todos los coordinadores de grupo o líderes de quipo junto con las personas que atienden a la ciudadanía y dan respuesta a las PQRSD y el 22 de septiembre 2022 se convocó a una reunión virtual para explicar la puesta en marcha del Formulario PQRSD.

Se encuentra pendiente solicitar el cierre de las siguientes acciones ya efectivamente culminadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño:

- Actividad 1. Codificación de la acción: 2020.AU02.03.01
- Actividad 2. Codificación de la acción: 2020.AU02.04.01
- Actividad 4. Codificación de la acción: 2020.AU02.06.01
- Actividad 5. Codificación de la acción: 2020.AU02.07.01
- Actividad 6. Codificación de la acción: 2020.AU02.08.01
- Actividad 7. Codificación de la acción: 2020.AU02.09.01
- Actividad 9. Codificación de la acción: 2020.AU02.11.01

Se encuentran aún en desarrollo las actividades 3 y 8, las cuales se continuará con su ejecución durante el año 2023.

2.2.3. Plan de mejoramiento 2020-AU3

El plan de mejora 2020-AU3 ha tenido distintos escenarios de discusión dada la necesidad de ajustar su alcance, comprendiendo que la modernización institucional implica contar con la participación que otras instancias, fuera de la esfera del Instituto Caro y Cuervo, así generar modificaciones en la naturaleza jurídica de la institución dado que la que nos rige actualmente conlleva que la planta de personal, y en específico, la vinculación, contratación y permanencia se regule por las normas de Función pública para el empleo público. Por lo cual, es un plan de mejora que ha debido ajustarse para desarrollarse a un mediano plazo en la medida que se logren las aprobaciones mencionadas que permitan ajustar la composición de la planta de personal acorde con las necesidades de una Institución de Educación Superior. De esta manera, la nueva versión del plan de mejora se desarrollará por fases, inicialmente las fases que tengan alcance con los recursos propios del ICC, donde la primera fase tendrá alcance bajo la gestión del grupo de Talento humano del ICC desarrollando actividades para valorar las cargas de la planta de personal del ICC. Estos ajustes fueron aprobados por la Subdirección académica y la Coordinación de Planeación durante el primer semestre de 2022. El siguiente cuadro presenta las nuevas actividades propuestas para el plan de mejora 2020-AU3:

Tabla 8. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AU3

Código plan	Generalidades del plan de mejora	Avance de las actividades
2020-AU3	Realizar el estudio de rediseño institucional de acuerdo con la metodología establecida por el DAFP para el nivel Nacional, con el propósito de solicitar la modernización de la estructura orgánica del Instituto Caro y Cuervo. De esta manera, se cuente con las herramientas para fortalecer la planta docente del Instituto Caro y Cuervo.	Culminar el análisis de cargas pendientes, consolidar la información y elaborar un informe de los resultados de los análisis de cargas. Actividad cumplida al 80%
		Socializar el informe de cargas con la Dirección General, la Subdirección Académica, la Subdirección Administrativa y Financiera y el Grupo de Planeación, mediante una sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Actividad en desarrollo.
		Estructuración de la planeación estratégica conforme a los resultados del análisis de cargas. Actividad en desarrollo

Fuente. Elaboración propia

El 7 de septiembre de 2022, mediante una reunión virtual con los líderes del plan de mejora 2020-AU3 (anteriormente denominado A-PM3-2020), se realizó seguimiento de su ejecución a corte del primer semestre de 2022, cuya evidencia se reporta en el Acta 03 (ver anexo 03). A continuación, se presenta el avance de las actividades realizadas:

- a. **Actividad 1.** “Culminar el análisis de cargas pendientes, consolidar la información y elaborar un informe de los resultados de los análisis de cargas”
 - Actividad cumplida al 100%. Durante el año 2020 se realizó la medición de cargas de una gran parte de las dependencias del ICC y se presentará a la Dirección general un informe de varias recomendaciones. Frente a la medición de cargas hay varios aspectos para tener en cuenta. Por un lado, la medición de cargas no contempla la totalidad de cargos de los funcionarios del ICC, lo anterior en razón a las diferentes modificaciones que ha presentado el plan de mejora lo cual impactó directamente la continuidad de esta medición. Por otro lado, la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) hizo pública la convocatoria Nación 3 de 2020 para proveer los empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de la planta de personal del Instituto Caro y Cuervo. Esta situación conllevó que una buena parte de la planta de personal del ICC se cambiara lo cual implicó que el estudio de cargas finalizara ya que hay nuevos funcionarios, competencias y perfiles. De esta manera y con el ánimo de aprovechar el trabajo desarrollado, se finalizó el análisis de cargas y se emitirá el informe con el trabajo adelantado.
- b. **Actividad 2.** Socializar el informe de cargas con la Dirección General, la Subdirección Académica, la Subdirección Administrativa y Financiera y el Grupo de Planeación, mediante una sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
 - Actividad en desarrollo. Dado que el análisis de las cargas ya se finalizó, según las razones expuestas en el numeral anterior, el grupo de Talento humano se encuentra en proceso de escritura del Informe del análisis de las cargas y proyecta socializarlo a la Dirección general durante el último trimestre del año.
- c. **Actividad 3.** Estructuración de la planeación estratégica conforme a los resultados del análisis de cargas.
 - Aun no se desarrolla esta actividad. Esta actividad se adelantará luego de la socialización del Informe del análisis de cargas y de acuerdo con las indicaciones que surjan en esta presentación.

Se encuentran aún en desarrollo las tres actividades previstas en el plan de mejora 2020-AU3, las cuales se continuará con su ejecución durante el año 2023.

2.2.4. Plan de mejoramiento 2020-AU4

Tabla 9. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AU4

Código plan	Generalidades del plan de mejora	Avance de las actividades
2020-AU4	Fortalecimiento y actualización de la infraestructura tecnológica del Instituto Caro y Cuervo	Solución de virtualización que permita la actualización de la infraestructura, y que su escalabilidad de crecimiento permita el funcionamiento de la Entidad en un entorno de nube híbrida. Actividad cumplida al 100%
		Actualización de la versión de Moodle, y asociarla con Teams. Actividad pendiente, se desarrollará en el último trimestre de 2022
		Renovar el contrato de suscripción anual de licencias para que se garanticen los servicios. Actividad cumplida al 50%
		Construcción del PETI con el levantamiento de las necesidades tecnológicas actuales y la implementación de nuevos proyectos estratégicos. Actividad cumplida al 100%

Código plan	Generalidades del plan de mejora	Avance de las actividades
		Adquisición de un sistema para la gestión documental de la entidad. Actividad cumplida al 15%

Fuente. Oficina de Planeación

El 8 de septiembre de 2022, mediante una reunión virtual con los líderes del plan de mejora 2020-AU4 (anteriormente denominado A-PM4-2020), se realizó seguimiento de su ejecución a corte del primer semestre de 2022, cuya evidencia se reporta en el Acta 04 (ver anexo 04). A continuación, se presenta el avance de las actividades realizadas:

- a. **Actividad 1.** Se debe desarrollar un proyecto de actualización a cuatro años en el cual se dimensione una solución de virtualización que permita la actualización de la infraestructura, y que su escalabilidad de crecimiento permita el funcionamiento de la Entidad en un entorno de nube híbrida.
 - Actividad cumplida al 100%. La solución de virtualización se implementó desde marzo de 2021 y donde se instaló un servidor adicional (para un total de dos servidores en la institución) y de una unidad de almacenamiento más el Software de virtualización denominado vMware, el cual les permite a los usuarios ejecutar máquinas virtuales, contenedores, entre otros. Para la próxima vigencia se proyecta realizar back-up de esta infraestructura para garantizar la continuidad del servicio.
 - Este proceso de virtualización busca garantizar y mitigar que la infraestructura tecnológica actual sufra caídas o las que ocurran sean significativamente menores, como lo es la herramienta académica “Academusoft”, la página web institucional, los micrositos de todos los proyectos académicos e institucionales. Por otro lado, con el almacenamiento que se adquirió se pueden crear nuevos servidores en los casos donde se requiera implementar un nuevo proyecto académico, de investigación o cualquier otro que necesite la institución. Esta fue una solución para fortalecer la infraestructura tecnológica de la institución.
 - Se instala un servidor y un almacenamiento SAN, así como la actualización de un servidor HP DLGEN 10, esto con el propósito de crear un cluster de servidores con su respectivo almacenamiento e instalación de vcenter, la actualización de este, la migración de las máquinas virtuales ya existentes al cluster y la configuración del almacenamiento. Así mismo, se instala y configuran los switches para poder dar conectividad a los nuevos servidores y el almacenamiento la creación de vlan en los nuevos dispositivos y su conectividad mediante los puertos de fibra requeridos.
- b. **Actividad 2.** Se debe realizar la actualización de la versión de Moodle, y asociarla con Teams para garantizar los cursos
 - Aún no se desarrolla esta actividad. Se proyecta ejecutarle en diciembre de 2022, y así evitar afectar las actividades académicas de la FSAB. Esta actualización busca actualizar a una versión más vigente de Moodle, actualizar el sistema operativo, la actualización del servidor donde está alojado, entre otros.
 - A la fecha ya se realizó la migración exitosa de la plataforma de Moodle en ambiente de pruebas a la versión 3.11, se espera terminar el II semestre académico, para poder migrar en producción definitiva por la demanda actual en cursos. Soportes en el repositorio dispuesto para tal fin.
- c. **Actividad 3.** Se debe renovar el contrato de suscripción anual de licencias para que se garanticen los servicios.
 - Actividad cumplida al 50%. Esta es una actividad permanente y a finales de cada año se renuevan las licencias que se requieran. Para el aprovechamiento de los recursos, la adquisición de licencias se realiza bajo un esquema académico, lo cual permite que los estudiantes y docentes puedan acceder a todas las herramientas que brinda Microsoft 365 de manera ilimitada y tener que adquirir únicamente las licencias para el personal administrativo y contratistas vinculados a la institución. De esta manera, cada año se renuevan en promedio un total de 300 licencias, permitiendo que los funcionarios puedan acceder tanto a las herramientas de Office en línea como de escritorio.

- El 07 de octubre se envió la solicitud de cotización, adjuntando los documentos, para el proceso de licenciamiento de office 365, se tiene programada respuesta para el 21 de octubre.
- d. **Actividad 4.** Construcción del PETI con el levantamiento de las necesidades tecnológicas actuales y la implementación de nuevos proyectos estratégicos que generen valor al Instituto atendiendo la guía metodológica de MINTIC en la cual se realiza una validación en tiempo, de los recursos humanos, tecnológicos y presupuestales que se requieren para ejecutar el PETI.
- Actividad cumplida al 100%. El PETI se elabora en el marco de la vigencia del periodo presidencial, por lo tanto, la versión vigente tendrá vigencia hasta 2022 y la nueva se construirá en lo que resta de año, el cual tendrá una vigencia para el periodo 2022-2026. El PETI permite desarrollar todo el marco estratégico de los recursos tecnológicos de la institución. El seguimiento a la ejecución al PETI se reporta de manera trimestral ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
 - El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, se actualizó y publicó en marzo del 2022, en el cual se priorizaron doce (12) proyectos de tecnologías para el Instituto para la vigencia. El documento se puede consultar en la sección de transparencia de la página web o en el siguiente enlace <https://www.caroycuervo.gov.co/publicaciones/2022/06/PETI-ICC-1.pdf>
- e. **Actividad 5.** Adquisición de un sistema para la gestión documental de la entidad.
- Esta actividad se tiene contemplada para 2022, Sin embargo, se tiene previsto el levantamiento de requerimientos funcionales de la plataforma de gestión documental, con el propósito de que finalmente se presupueste la plataforma para el 2023, en el PAA.
 - El alcance de la actividad se ajustó, de acuerdo con los recursos disponibles de la institución. De acuerdo con el ajuste realizado la actividad presenta un cumplimiento del 50%. El ajuste se presentó respecto de desarrollar un sistema para administrar la gestión documental de la entidad y dados los requerimientos técnicos de este sistema, es una solución con altos costos que no pueden ser asumidos por la institución; no obstante, se buscó propuso otras soluciones, al alcance de los recursos de la entidad y con los cuales se resuelvan otras necesidades de la gestión documental. Uno de ellos, fue un desarrollo para fortalecer el proceso de radicación de las PQRSD, mediante la creación de un instrumento más interactivo con el cual se solucionen distintos inconvenientes que presentaba este proceso. Este desarrollo tiene dos fases, la primera que fue la publicación del instrumento para las PQRD en la página web institucional, público desde el pasado 25 de agosto y la segunda fase, que está actualmente en desarrollo, es generar un apoyo para las Tablas de Retención Documental (TRD), respecto de las comunicaciones oficiales.
 - De otro lado, gracias a las adquisiciones de licencias de Microsoft se brindó como solución para el almacenamiento de la información que se produce en la institución el contar de manera ilimitada con la herramienta de OneDrive, la cual institucionalmente se ha definido como el medio para el archivo de la información.

Se encuentra pendiente solicitar el cierre de las siguientes acciones ya efectivamente culminadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño:

- Actividad 1. Codificación de la acción: 2020.AU04.12.01
- Actividad 4. Codificación de la acción: 2020.AU04.15.01

Se encuentran aún en desarrollo las actividades 2, 3 y 5, las cuales se continuará con su ejecución durante el año 2023.

2.2.5. Plan de mejoramiento 2020-AU5

Tabla 10. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AU5

Código plan	Generalidades del plan de mejora	Avance de las actividades
2020-AU5, V2	Formulación de Políticas institucionales que cumplan con los requisitos del Decreto 1330 de 2019.	Política curricular. Actividad cumplida al 100%
		Política de autoevaluación. Actividad cumplida al 100%
		Campaña de socialización de la Política de autoevaluación. Actividad cumplida al 100%

Fuente. Elaboración propia

El plan de mejoramiento presentó ajustes en los hallazgos y causas raíz, con las cuales se formularon las actividades, dado que la descripción de estos elementos no correspondía a la realidad institucional y de los procesos como tal, así como una modificación en el cronograma. El cambio fue aprobado en la sesión de 2022 del Consejo académico, como líder directivo del plan y finalmente aprobado la sesión 09 de marzo de 2022 del Consejo académico, órgano de gobierno responsable de las modificaciones, avances y seguimiento al plan de mejora 2020-AU5.

El avance del plan de mejoramiento 2020-AU5 produjo los siguientes entregables:

- a. **Política académica asociada al currículo, a los resultados de aprendizaje, de los créditos y de las actividades académicas.** Esta Política fue aprobada en primera instancia por el Consejo de Facultad en la sesión del 9 de diciembre de 2021, pero durante el año 2022 recibió varias modificaciones estructurales. La versión final la aprobó el Consejo de Facultad en su sesión del 12 de julio de 2022, mediante en acta n°05 de 2022. La Política académica institucional quedó clasificada bajo la nomenclatura DIR-M-8 y se puede consultar en la página web institucional, en la sección de aseguramiento de la calidad institucional y se puede observar en el siguiente enlace: <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-M-8.pdf>.
De otro lado, luego de su publicación se desarrolló una campaña de apropiación ante la comunidad académica, la cual se socializó a través de las cuentas de correo electrónico institucional. Las evidencias de la estrategia de socialización se pueden consultar en el anexo 05.
- b. **La Política de autoevaluación del ICC** fue aprobada por el Consejo de Facultad en su sesión del 29 de agosto de 2022. Posteriormente, fue aprobada por el Consejo académico en su sesión del 6 de septiembre de 2022, mediante en acta 02. Se puede consultar en la página web institucional, en la sección de información universitaria mediante en siguiente enlace:
- c. **Campaña de sensibilización de la Política de autoevaluación.** Se desarrollaron las siguientes acciones:
 - Se creó el Plan de autoevaluación institucional, mediante el cual se trazan todas las actividades a realizar durante la vigencia de la aprobación de las condiciones de calidad institucional (7 años), hasta la respectiva radicación de la solicitud de renovación. El plan fue aprobado por el Consejo académico, en su sesión del 4 de noviembre de 2022 (ver anexo 06).
 - Se creó el riesgo operativo asociado a los procesos de autoevaluación institucional y de los programas, con el ánimo de asegurar que se tracen acciones de control para asegurar que tanto las condiciones de calidad institucional como los registros calificados de los programas académicos se renueven gracias. Estos controles se formularon siguiendo las acciones que establece el Sistema interno de aseguramiento de la calidad institucional definido por la Política de autoevaluación del ICC. El mapa de riesgos institucional se encuentra publicado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la página web institucional, y los riesgos del proceso de autoevaluación son el n°14 (condiciones de calidad institucional) y n°17 (condiciones de calidad de los programas). Se puede consultar a través de siguiente enlace: https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DocumentosInteres/MapaMatricesControlOperativo_v4.xlsx
 - Se formuló el procedimiento para describir, controlar y asegurar el proceso de radicación de la renovación de las condiciones de calidad institucional, en el marco de los parámetros establecidos en la Política de autoevaluación. Este procedimiento presenta todo el marco normativo asociado, los responsables de las

actividades a realizar durante la vigencia de la aprobación de las condiciones institucionales, los plazos y vigencias a tener en cuenta, las actividades a realizar, los órganos de gobierno vinculados para la cadena de aprobaciones del proceso, entre otros. El procedimiento está pendiente de ser publicado en el Sistema Integrado de Gestión.

- Matriz de autoevaluación institucional, la cual recoge la alineación de los indicadores para la recolección del insumo estadístico en el Instituto Caro y Cuervo con los indicadores requeridos por la normatividad nacional del Sistema de aseguramiento de la calidad: Resolución 15224 de 2020 para las Condiciones Institucionales, Resolución 21795 de 2020 para las Condiciones de calidad de programas, Guía 02 para las Condiciones iniciales de Acreditación de Alta Calidad y los Lineamientos para la Acreditación de programas. Esta alineación busca que a nivel institucional se unifiquen las solicitudes de información, dado que un mismo indicador puede atender a los diferentes requerimientos institucionales.

La matriz también recoge todos los insumos que permiten dar evidencia del cumplimiento de cada condición de calidad institucional. Se relacionan por cada condición los insumos de apreciación, estadístico y documental existentes en la institución. Es una herramienta útil para el desarrollo de los procesos de aseguramiento de la calidad.

Otra acción que se adelantó fue la alineación de otros insumos de apreciación que hacen parte de la dinámica institucional, como lo son la Evaluación institucional y de programas, así como la última encuesta aplicada en el año 2020. Esta matriz relaciona cada ítem de los tres instrumentos, con las condiciones de calidad o factores que requieren de un insumo de apreciación. La matriz de autoevaluación institucional se puede consultar en el anexo 07.

- Se organizaron las matrices que recogen el insumo estadístico, organizándolas por proceso, área e indicador a responder. A la fecha se cuenta con 61 matrices para la recolección de información estadística institucional y discriminada por programas.

d. **Campaña de sensibilización de la Política académica.** Esta actividad no se contempla en el plan de mejoramiento, no obstante, se realizaron las siguientes se desarrollaron las siguientes acciones que se contemplan como acciones de mejora y fortalecimiento del Sistema Interno de aseguramiento de la calidad institucional:

- Se diseñaron dos campañas con la Oficina de Comunicaciones, una con el ánimo de socializar a toda la comunidad de ICC sobre la publicación de la Política académica del ICC y la segunda, con el ánimo de generar apropiación de esta Política a la comunidad de la Facultad Seminario Andrés Bello, a quienes les impacta directamente la implementación de esta Política.
- La primera campaña se envió por correo electrónico desde el canal “Párele bolas” donde se socializa información de interés a toda la comunidad. Fueron dos piezas las que se generaron por este medio.
- La segunda campaña se envió por correo electrónico desde el canal “La Fuente”, el cual se dirige específicamente a la comunidad de la FSAB, se enviaron cuatro piezas donde se describió en detalle el contenido de la Política.
- Su publicó la Política académica en el micrositio de Aseguramiento de la calidad, ubicado en la página web institucional.

Las evidencias sobre la campaña de socialización y apreciación de la Política académica se pueden consultar en el anexo 5.

Se encuentra pendiente solicitar el cierre de las siguientes acciones ya efectivamente culminadas ante el Consejo Académico:

- Actividad 1. Codificación de la acción: 2020.AU05.17.01

- Actividad 2. Codificación de la acción: 2020.AU05.18.01
- Actividad 3. Codificación de la acción: 2020.AU05.19.01

2.2.6. Plan de mejoramiento 2020-AL1

Tabla 11. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2020-AL1

Código plan	Generalidades del plan de mejora	Avance de las actividades
2020-AL1	Promover mejoras para la implementación de la Política del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.	Capacitación al COPASST sobre sus funciones y responsabilidades. Actividad cumplida al 100%
		Guía sobre la conformación y funcionamiento del COPASST. Actividad pendiente
		Capacitaciones sobre el ciclo denominado de alto riesgo
		Actualización de la matriz de riesgos con el apoyo de la ARL. Actividad cumplida al 100%
		Actualización del manual de contratación. Actividad cumplida al 100%
		Lograr que los contratistas realicen la inducción de SST antes de la contratación. Actividad cumplida al 100%
		Revisión de la Política del SST. Actividad en desarrollo
		Diseño de indicadores para la medición de la gestión del SST. Actividad cumplida al 100%
		Manual para la metodología de indicadores
		Diseño del procedimiento para el reporte de actos y condiciones inseguras. Actividad cumplida al 70%
		Diseño del procedimiento para la identificación y evaluación de SST en la compras y adquisición de productos y servicios. Actividad cumplida al 70%
		Actualizar el procedimiento TAH-PD-12, versión 2. Actividad cumplida al 70%
		Elaborar la plantilla de presentación que cubra los 24 aspectos del Decreto 1072 de 2015.
		Desarrollo de una herramienta para reportar los resultados de la revisión de la Alta dirección, el COPASST, las investigaciones de incidentes de trabajo y los requeridos por la ARL.

Fuente. Oficina de Planeación

El 12 de septiembre de 2022, mediante una reunión virtual con los líderes del plan de mejora 2020-AL1 (anteriormente denominado A-PM6-2020), se realizó seguimiento de su ejecución a corte del primer semestre de 2022, cuya evidencia se reporta en el Acta 05 (ver anexo 08). A continuación, se presenta el avance de las actividades realizadas:

- a. **Actividad 1.** Capacitación al COPASST sobre responsabilidades y funciones. Modificación de la guía de conformación y funcionamiento del COPASST
 - Entregable 1. Capacitación al COPASST. Actividad cumplida al 100%. Dado que en auditoría se encontró que no había las actas de reunión del COPASST, se decidió realizar una capacitación donde se presentan las funciones y responsabilidades de esta instancia y determinar en la guía de COPASST el quorum de las reuniones, el cual es de dos principales más uno, lo cual les permite desarrollar las sesiones. Estas especificaciones se presentaron en la capacitación y en la guía de conformación del COPASST. El desarrollo de la capacitación generó un impacto positivo para las observaciones que recibió el COPASST, de un lado las reuniones vienen desarrollándose cumpliendo los requisitos descritos en la guía, citando las reuniones de manera mensual, cumpliendo el quorum y dejando evidencia de las actas, respectivamente firmadas, administradas por el COPASST.
 - Entregable 2: guía de conformación y funcionamiento de COPASST. Actividad cumplida al 80%. La guía se realizó, cumpliendo todos los aspectos relacionados en el numeral anterior, procurando que el COPASST tenga total conocimiento de sus responsabilidades y funciones y desarrolle sus sesiones cumpliendo con todos los requisitos establecidos. La guía está en proceso de revisión por todas las instancias competentes.
 - Entregable 3: cronograma de reuniones anual y actas. Actividad cumplida al 100%. Se estableció en la guía de conformación y funcionamiento del COPASST que deberá sesionar mensualmente y el desarrollo de las actas y gestión de las firmas quedan bajo responsabilidad del COPASST.
- b. **Actividad 2.** Fortalecer el compromiso frente a la mitigación de los riesgos. Actualización de la matriz de riesgos.
 - Entregable 1: Capacitaciones sobre el ciclo de tareas de alto riesgo en el ICC. Actividad cumplida al 100%.
 - Entregable 2: Envío del soporte de la gestión a la Subdirección administrativa y financiera. Actividad cumplida al 100%. Actividades realizadas: esta actividad se propone luego que en las capacitaciones de tareas de alto riesgo (riesgo químico, seguridad vial, entre otras), los funcionarios involucrados no asistían en su totalidad.

Por lo anterior, se realizaron nuevamente capacitaciones para todas las personas que desarrollan tareas de alto riesgo y en los casos donde las personas no lograron asistir, se envía la grabación de la capacitación y la respectiva evaluación. Toda la evidencia de la gestión se notifica a la Subdirección administrativa y financiera. La actividad se ha realizado pero no se ha logrado fortalecer la participación de todos los asistentes vinculados con las tareas de alto riesgo. Se busca lograr que el 100% de los funcionarios vinculados con este proceso participen del programa de capacitación.

- Entregable 3: Actualización de la matriz de riesgos. Actividad cumplida al 70%. Esta es una actividad permanente y anualmente se revisan y actualizan todos los riesgos identificados en la institución y se realiza en conjunto con un asesor de la ARL. Los riesgos se revisan con las áreas y se identifican los respectivos controles. Es relevante mencionar que al ser una actividad permanente, se logran identificar los riesgos que se presenten según las circunstancias presentes, como lo fue en el año de pandemia, donde se identificaron todos los riesgos psicosociales vinculados con la cuarentena y el trabajo en casa. Lo mismo ocurre todos los años, según los eventos que ocurran en la institución, entre otros contextos asociados. La matriz de 2022 se encuentra en construcción, con plazo a diciembre de 2022.
- c. **Actividad 3.** Actualización del manual de contratación incluyendo el requisito obligatorio para los contratistas de desarrollar la inducción de SST antes de iniciar sus labores.
- Entregable 1: Manual de contratación actualizado. Actividad cumplida al 100%. Esta actividad estuvo a cargo del grupo de Contratación y la actualización se hizo efectivamente en el periodo 2021-1. El documento se encuentra publicado en el SIG mediante el siguiente enlace: <https://sig.caroycuervo.gov.co/DocumentosSIG/DIR-M-4.pdf>
 - Entregable 2: Verificación del número de contratistas que cuentan con la inducción de SST desarrollada antes del inicio de las labores. Actividad cumplida al 100%. Esta actividad es liderada por el grupo de Contratación, dado que desde esta área se ha establecido como requisito obligatorio para la contratación el envío de la capacitación realizada satisfactoriamente y el resultado de la evaluación. De esta manera, se ha logrado contar con el 100% de los contratistas con la inducción realizada.
- d. **Actividad 4.** Revisión de la Política de SST del ICC
- Entregable 1: Política del SST del ICC actualizada. Actividad cumplida al 70%. La solicitud de actualización de la Política de SST fue en razón a que esta no se encontraba revisada al 100% por parte de la Alta dirección. La Política debe ser aprobada por la Coordinación de Talento humano, la Subdirección administrativa y financiera y por la Dirección general y esta última instancia no la había revisado y aprobado. Por lo anterior, se avanzó en las revisiones respectivas y dados los últimos cambios del grupo de Planeación para la formulación de Políticas, se debió actualizar la Política al formato de Manual. Esta actividad se realizó en el marco de la actualización de las Políticas de Talento humano, como una de las Políticas de esta unidad. Durante el tercer trimestre del año 2022 se envió la Política de SST a revisión por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, quien ya la aprobó, se adicionó un numeral por un requisito del FURAG, respecto del mantenimiento y la prevención a las instalaciones y equipos. La Política de SST se adicionó a la Política de Talento humano y actualmente se encuentra en revisión por parte del grupo de Talento humano. Se espera finalizar con la aprobación del Manual global a finales del cuarto trimestre del año 2022.
- e. **Actividad 5.** Indicadores institucionales sobre el proceso de SST.
- Entregable 1: Hojas de vida de indicadores del SST remitidos a aprobación. Actividad cumplida al 100%. En conjunto con el grupo de Planeación se definieron tres indicadores para el proceso de SST (accidentalidad, ausentismo y enfermedad laboral). Los indicadores se enviaron al grupo de Planeación, quien tiene a cargo la

- consolidación de los indicadores institucionales y su publicación mediante la matriz institucional de indicadores. La actividad se desarrolló por parte de nuestra área.
- Entregable 2: Manual de la metodología de indicadores. Actividad cumplida al 30%. Se realizó un borrador pero aún está en proceso.
 - Entregable 3: Aplicación de indicadores. Actividad cumplida al 0%. Actividades realizadas: esta actividad se realizará cuando se cuente con los indicadores finales, aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicados por el grupo de Planeación.
- f. **Actividad 6.** Divulgación del procedimiento de SST para el reporte de actos y condiciones inseguras.
- Entregable: Soporte de las estrategias de divulgación realizadas. Actividad cumplida al 100%. Esta actividad surgió porque se evidenció la falta de conocimiento que tenían los funcionarios sobre el formato para el reporte de condiciones inseguras. Se envió por correo electrónico el formato para realizar el reporte; no obstante, se identificó la necesidad de formular una nueva acción de mejora, dado que el diligenciamiento del formato no es amigable y ágil para los funcionarios, proponiendo que se cree un espacio en la intranet que facilite este proceso. Esta acción de mejora se formulará en un nuevo plan de mejora institucional.
- g. **Actividad 7.** Procedimiento para la identificación y evaluación de las especificaciones en SST de las compras y adquisiciones de productos y servicios.
- Entregable 1: Procedimiento para la identificación y evaluación de especificaciones e SST para compras. Actividad cumplida al 80%. Se creó el procedimiento descrito en el periodo 2022-1 y actualmente está en revisión en la Subdirección administrativa y financiera y por el grupo de Planeación. Se espera contar con el procedimiento aprobado y publicado en el cuarto trimestre del año 2022.
- h. **Actividad 8.** Actualización del procedimiento TAH-PD-15, socializarlo y aplicarlo.
- Entregable 1: Procedimiento actualizado. Actividad cumplida al 80%. Se actualizó el procedimiento descrito en el periodo 2022-1 y actualmente está en revisión en la Subdirección administrativa y financiera y por el grupo de Planeación. Se espera contar con el procedimiento aprobado y publicado en el cuarto trimestre del año 2022. La revisión del procedimiento se realizó en conjunto con un asesor de la ARL.
- i. **Actividad 9.** Dar cumplimiento al procedimiento de desvinculación, garantizando la entrega del material de archivo.
- Entregable 1: Entrega del FUID en caso de desvinculación por parte del funcionario a cargo del área de SST. Actividad cumplida al 100%. Con el ánimo de asegurar que toda la información del área de SST se encuentre organizada de acuerdo con la Política de SST y los lineamientos de gestión documental del ICC, asegurando que la información esté disponible en caso de la desvinculación del funcionario a cargo de los procesos de SST, se organizó, en la nube institucional una carpeta con la documentación atendiendo las indicaciones de la norma.
- j. **Actividad 10.** Profundización en los temas de legislación del SG-SST. Planificación de las auditorías por parte del COPASST y necesidad de auditores internos del ICC.
- Entregable 1: Capacitación al COPASST. Actividad cumplida al 100%. La norma exige que las auditorías internas se realicen en compañía del COPASST, quien debe tenerlo en su programación anual. Se realizó la capacitación anual al COPASST sobre “Apoyo en la gestión de auditoría del SG-SST”, con sus respectivas evidencias de participación. A su vez, y con la actividad reportada en el numeral 1, se ha socializado que una de las responsabilidades del COPASST es el acompañamiento en las auditorías internas, una responsabilidad que ya ha sido socializada y apropiada por los integrantes.
 - Entregable 2: Formación de auditores internos en el ICC. Actividad cumplida al 0%. No se ha realizado la actividad.

- k. **Actividad 11.** Elaboración de la plantilla que cubra los 24 aspectos definidos por el Decreto 1072 de 2015, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Entregable 1: Formato con la inclusión de los 24 aspectos de la norma. Actividad cumplida al 80%. Se realizó el formato con todos los aspectos referidos en la norma. Actualmente se encuentra en revisión por parte de la Subdirección administrativa y financiera y el grupo de Planeación. La norma refiere que la alta dirección debe avalar algunos ítems pero el formato utilizado para ellos no contenía todos los aspectos que indica el Decreto 1072.
- l. **Actividad 12.** Actualización del formato que recoge todas las acciones preventivas y correctivas con las recomendaciones realizadas por la alta dirección, el COPASST, la ARL y de los resultados de la investigación de accidentes.
- Entregable 1: Formato actualizado. Actividad cumplida al 100%. Se ajustó el formato de Excel, con los espacios para recoger las observaciones de las instancias referidas (alta dirección, el COPASST, la ARL y de los resultados de la investigación de accidentes) y se está implementando efectivamente.

2.2.7. Plan de mejoramiento 2021-AU6

Tabla 12. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2021-AU6

Código plan	Generalidades del plan de mejora	Avance de las actividades
2021-AU6	Mejorar los índices de la medición anual del FURAG II, de acuerdo con los resultados alcanzados en la medición del año 2020.	Matriz comparativa de la información reportada al FURAG (2019-2020). Actividad cumplida al 100%.
		Actividades del programa de desvinculación. Actividad cumplida al 100%
		Revisión hojas de vida funcionarios de planta, identificar cumplimiento de requisitos. Actividad cumplida al 100%
		Gestionar jornadas de capacitación y/o divulgación a servidores públicos para el desarrollo de competencias requeridas en TI. Actividad cumplida al 100%
		Realizar evaluación y seguimiento al cumplimiento de la política de integridad por parte de los servidores. Actividad cumplida al 100%
		Crear instrumento para medir el impacto de los procesos de formación y capacitación de sus servidores. Sin avances
		Identificar los funcionarios para la entrega de incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) . Sin avances

Fuente. Elaboración propia

El 7 de septiembre de 2022, mediante una reunión virtual con los líderes del plan de mejora 2020-AU6, se realizó seguimiento de su ejecución a corte del primer semestre de 2022, cuya evidencia se reporta en el Acta 06 (ver anexo 09). A continuación, se presenta el avance de las actividades realizadas:

- a. **Actividad 1.** Comparativo de la información reportada en el FURAG durante las vigencias 2019-2020.
- *Entregable 1: Matriz comparativa de la información reportada al FURAG.* Actividad cumplida al 100%. Con el ánimo de identificar cuáles fueron las variables que llevaron a que se lograra un resultado inferior en los resultados de 2020, en comparación con los alcanzados en el año 2019. Para ello, se realizó el comparativo, tomando como base la información cargada en los autodiagnósticos, el cual reflejaba que en el FURAG del año 2020 se alcanzaría un resultado igual o superior al logrado en 2019. Este análisis generó una alerta, dado que en el cargue final se debió presentar un error que llevara a alcanzar estos resultados. Luego del análisis comparativo se identificó que algunas de las preguntas del FURAG no se cargaron por parte de la persona responsable de este proceso en Planeación y la ausencia de este cargue de información ocasionó la reducción en los resultados del año 2020. Esto se pudo identificar en los resultados del año 2021, los cuales fueron superiores, logrando nuevamente el estándar que se tenía hasta el año 2019. Como mejora de este proceso y para evitar que se presentaran de nuevo errores en el cargue de la información para el cargue de la medición de FURAG de 2021, cada área fue responsable del cargue de su información, mejora que se evidenció dado que para 2021 nuevamente se alcanzaron buenos resultados.

- b. **Actividad 2.** Incluir dentro del plan estratégico de talento humano un programa de desvinculación asistida por otras causales que propicien o promuevan condiciones para la adecuación su nueva etapa de vida.
- *Entregable 1: Actividades del programa de desvinculación.* Actividad cumplida al 100%. Esta actividad es permanente del programa de Bienestar de talento Humano, dirigido al personal con vinculación de planta. Anualmente, en compañía de la Caja de compensación del instituto, se desarrolla el programa de desvinculación asistida, para acompañar el proceso de retiro de los funcionarios de planta cuando cumplen sus requisitos para la pensión por vejez. Para lograr que todos los funcionarios desvinculados puedan recibir beneficio del programa, todos se vinculan al Servicio Público del Empleo, lo anterior, dado que el ICC no puede disponer de suficientes recursos para apoyar este recurso.
 - "Se incluye dentro del plan de Vacantes, V3, (el cual es un plan subsidiario del plan estratégico de TH) la actividad "Informar a la caja de compensación sobre el retiro de las personas por las siguientes causales: Pensión, finalización de nombramiento provisional por concurso de méritos, declaración de insubsistencia o por retiro forzoso, para que los incluyan en el programa de Desvinculación Asistida que oferta la Caja de Compensación"" considerando que el ICC carece de recursos que permitan contar con un programa propio, no obstante, se aprovecha la caja de compensación familiar que tiene actualmente la entidad para dar cumplimiento a esta actividad.
- c. **Actividad 3.** Hacer revisión de las hojas de vida de los funcionarios, aprobar aquellas que cumplen con los requisitos, y reportar a la dependencia correspondiente los funcionarios que no cumplen con los requisitos académicos y de experiencia al momento de su posesión y nombramiento.
- *Entregable 1: Informe de cumplimiento.* Actividad cumplida al 100%. Dado que se identificó que un total de 20 funcionarios, vinculados a la planta de personal, fueron nombrados en sus cargos aun cuando no contaban con todos los requisitos definidos en el Manual de funciones. Para controlar esta situación y quede evidencia de los errores que presentaron esas vinculaciones se generó el informe de los funcionarios que no cumplían con los requisitos. Este proceso quedó notificado para la primera instancia del proceso disciplinario. Desde esta instancia se tomarán las medidas que corresponda. Este proceso tiene el propósito de cumplir con los requisitos establecidos para el cargo y estar alineados con los parámetros de SIGEP II. Cabe resaltar que luego que se hizo pública la convocatoria Nación 3, que buscaba proveer los empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de la planta de personal del Instituto Caro y Cuervo, con la cual se cubrieron 90 vacantes (37 profesionales, 20 técnicos y 33 asistenciales), parte del error de la vinculación de funcionarios que no cumplían con los requisitos exigidos se controló, dado que los funcionarios debieron presentarse a concurso y para ganarlo debían cumplir con todos los requisitos establecidos.
 - Se realiza la revisión del 100% de las hojas de vida de los funcionarios que fueron posesionados antes del 2019, y con ello se verifica los requisitos solicitados por el Manual de Funciones y Competencias laborales de la época, para generar el informe que se comparte.
- d. **Actividad 4.** Gestionar jornadas de capacitación y/o divulgación a servidores públicos para el desarrollo de competencias requeridas en TI.
- *Entregable 1: Comunicación oficial sobre capacitaciones en TI.* Actividad cumplida al 100%. Con el apoyo del grupo de Tecnologías de la información del ICC se desarrollaron las capacitaciones que requería el personal, en específico, se desarrollaron capacitaciones en manejo de Temas, entre otras ayudas para el uso de las herramientas Microsoft 365. Estas capacitaciones hacen parte del programa de capacitación de Talento humano para el personal de planta.

- Se realizó solicitud de capacitación en seguridad informática, y de igual forma se le informa al grupo de planeación y Tic para que las personas responsables puedan ser invitadas.
- e. **Actividad 5.** Realizar evaluación y seguimiento al cumplimiento de la Política de integridad por parte de los servidores.
- *Entregable 1: Encuesta de integridad.* Actividad cumplida al 100%. Es una actividad permanente del grupo de Talento humano y se realiza al tiempo con el autodiagnóstico para la medición de desempeño institucional. El propósito de esta encuesta es medir el nivel de apreciación de los funcionarios sobre los valores que contempla la Política de integridad del ICC. Los resultados de esta encuesta reflejan la verdadera apropiación de los valores y en la medición de desempeño la Entidad ha alcanzado muy buenos indicadores al respecto.
 - Se realiza encuesta de integridad a través de la aplicación Forms, donde funcionarios y/o contratistas respondieron.
- f. **Actividad 6.** Crear instrumento para medir el impacto de los procesos de formación y capacitación de sus servidores.
- *Entregable 1: Instrumento de medición de formación y capacitación.* Sin avances.
- g. **Actividad 7.** Identificar las funciones para la entrega de incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017).
- *Entregable 1: Informe de funcionarios con funciones de servicio al ciudadano que recibieron reconocimiento.* Sin avances.

Se encuentra pendiente solicitar el cierre de las siguientes acciones ya efectivamente culminadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño:

- Actividad 1. Codificación de la acción: 2021.AU06.20.01
- Actividad 2. Codificación de la acción: 2021.AU06.21.01
- Actividad 3. Codificación de la acción: 2021.AU06.22.01
- Actividad 4. Codificación de la acción: 2021.AU06.23.01
- Actividad 5. Codificación de la acción: 2021.AU06.24.01

Se encuentran aún en desarrollo las actividades 6 y 7, las cuales se continuará con su ejecución durante el año 2023.

2.2.8. Plan de mejoramiento 2021-AL2

Tabla 13. Reporte de avances del plan de mejoramiento 2021-AL2

Código plan	Generalidades del plan de mejora	Avance de las actividades
2021-AL2	Subsanar las no conformidades obtenidas en la auditoría del año 2019-2020, que afecta a diversos procesos institucionales.	1.Actualizar e integrar el Plan Institucional de archivo PINAR y el Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones - PETI con el plan de acción institucional. Actividad cumplida al 100%.
		2.Repositorio en la nube institucional con la información generada por los investigadores. Actividad cumplida al 100%.
		3.Sistema de gestión de contenidos, desde la sección de transparencia de la página web institucional, para el cargue de información según la Resolución 1519 de 2020. Actividad cumplida al 100%.
		4.Tratamiento de asuntos archivísticos. No se evidencian avances
		5.Procedimiento para establecer criterios para la radicación de documentos internos en el ICC. No se evidencian avances
		6.Procedimiento de las PQRSD para caracterizar las peticiones y ajustar los tiempos de alerta. Actividad cumplida al 100%.
		7.Diseñar, aprobar e implementar un Plan de preservación digital a largo plazo. No se evidencian avances
		8.Sistema Integrado de Conservación aprobado, publicado, socializado e implementado. No se evidencian avances
		9.Sensibilización a servidores públicos y contratistas sobre el uso y tratamiento de datos personales. Actividad cumplida al 50%.
		10.Publicación horarios de atención, oficina atención al ciudadano, gestión documental y porterías. Actividad cumplida al 100%.
		11.Procedimiento actualizado para la elaboración de oficios, cartas y memorandos. No se evidencian avances
		12.Instalación de mobiliario para el almacenamiento de archivos de gestión de la Dirección general, subdirección académica, recursos físicos y gestión financiera. No se evidencian avances

Fuente. Elaboración propia

El seguimiento de las actividades asociadas al plan de mejora 2021-AL2 se relacionó en la matriz de seguimiento de la oficina de Planeación. A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades:

- a. **Actividad 1.** Actualizar e integrar el Plan Institucional de archivo PINAR y el Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones - PETI con el plan de acción institucional.
 - Entregable 1: Informe de actividades sobre la articulación del PINAR y PETI con el plan de acción institucional. Actividad cumplida al 100%. El PETI fue articulado con el plan de acción institucional en la vigencia 2022 lo que se evidencia en el cronograma PETI 2.0 publicado en la WEB en la pestaña presentación que contiene todos los lineamientos proporcionados por planeación para la articulación de planes. El informe se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.caroycuervo.gov.co/4-3-10/>
- b. **Actividad 2.** Repositorio en la nube institucional con la información generada por los investigadores.
 - Entregable 1: Asignación de un espacio en la nube institucional, actualización de las TRD para almacenar la información que generan los investigadores. Actividad cumplida al 100%. A cada investigador se le proporcionó una cuenta en office 365 que contiene el acceso a OneDrive a sus documentos, esta cuenta se entrega previa solicitud del supervisor mediante mesa de ayuda, en el repositorio de soportes está la relación de investigadores a quienes se les asignó la cuenta 365. Desde este espacio, los investigadores deberán cargar toda la documentación generada de acuerdo con sus obligaciones contractuales.
- c. **Actividad 3.** Sistema de gestión de contenidos, desde la sección de transparencia de la página web institucional, para el cargue de información según la Resolución 1519 de 2020.
 - Entregable 1: Sistema de gestión de contenidos, instalado, configurado y funcionando. Actividad cumplida al 100%. Se realizó la entrega de la sección de transparencia conforme los lineamientos establecidos en la resolución 1519 del 2020 cuyo gestor de contenidos es WordPress el cual es administrado por comunicaciones a través de la webmaster.
- d. **Actividad 4.** Tratamiento de asuntos archivísticos.
 - Entregable 1: Acta del Comité de Gestión y Desempeño con la aprobación de los asuntos archivísticos.
- e. **Actividad 5.** Procedimiento para establecer criterios para la radicación de documentos internos en el ICC.
 - Entregable 1: procedimiento actualizado, publicado y socializado.
- f. **Actividad 6.** Procedimiento de las PQRSD que brinde los mecanismos para caracterizar las peticiones y ajustar los tiempos de alerta.
 - Entregable 1: Procedimiento actualizado de las PQRSD. Actividad cumplida al 100%. El procedimiento ya fue actualizado y publicado en el SIG: <https://sig.caroycuervo.gov.co/DocumentosSIG/COM-P-1.pdf>. El formulario PQRSD en su fase inicial fue inaugurado junto con la página web el 25 de agosto de 2022 y entró en funcionamiento desde el 23 de septiembre de 2022. Enlace al formulario web: <https://pqrsd.caroycuervo.gov.co/>
- g. **Actividad 7.** Diseñar, aprobar e implementar un Plan de preservación digital a largo plazo.
 - Entregable 1: Plan de preservación digital, aprobado e implementado.
- h. **Actividad 8.** Actualizar, validar, aprobar, publicar, socializar e implementar el sistema integrado de conservación documental con las características definidas en el Acuerdo 006 de 2014 del AGN.
 - Entregable 1: Sistema Integrado de Conservación aprobado, publicado, socializado e implementado.
- i. **Actividad 9.** Sensibilización a servidores públicos y contratistas sobre el uso y tratamiento de datos personales.
 - Entregable 1: Dos jornadas de sensibilización. Se envió comunicación interna el 2 de agosto de 2022 como herramienta de sensibilización frente al uso y tratamiento de datos personales. Las actividades faltantes están a la espera de divulgación debido a la finalización del contrato del oficial de seguridad de la información, quien estaba a cargo de esta acción.

- j. **Actividad 10.** Publicación de los horarios de atención visibles en la oficina de atención al ciudadano, gestión documental y porterías.
 - Entregable 1: Avisos de horarios de atención debidamente publicados en las carteleras de atención al ciudadano y gestión documental. Actividad cumplida al 100%. La Carta del Trato Digno, que contiene los horarios y canales de atención, ya se encuentra publicada en las dos carteleras de atención al ciudadano, dispuestas en la Sede Casa Cuervo.
- k. **Actividad 11.** Procedimiento actualizado para la elaboración de oficios, cartas y memorandos, en concordancia con las normas INCONTEC.
 - Entregable 1: Procedimiento actualizado, publicado y socializado.
- l. **Actividad 12.** Instalación de mobiliario para el almacenamiento de archivos de gestión de la Dirección general, subdirección académica, recursos físicos y gestión financiera.
 - Entregable 1: Renovar las instalaciones físicas y el mobiliario para los archivos de gestión de la Dirección general, subdirección académica, recursos físicos y gestión financiera.

Se encuentra pendiente solicitar el cierre de las siguientes acciones ya efectivamente culminadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño:

- Actividad 1. Codificación de la acción: 2021.AL02.83.01
- Actividad 2. Codificación de la acción: 2021.AL02.84.01
- Actividad 3. Codificación de la acción: 2021.AL02.85.01
- Actividad 6. Codificación de la acción: 2021.AL02.88.01
- Actividad 10. Codificación de la acción: 2021.AL02.91.01

Se encuentran aún en desarrollo las actividades 4, 5, 7, 8 y 9 las cuales se continuará con su ejecución durante el año 2023.

2.3. Resultados efectivos de los planes de mejoramiento institucional, 2021

A continuación, se presentan los resultados efectivos y el impacto que ha tenido su implementación en las condiciones de calidad institucional. Esta actividad se reporta únicamente en los planes y/o actividades que ya han finalizado en su totalidad.

2.3.1. Condición de calidad 2. Estructura académica y administrativa

Tabla 14. Resultados efectivos e impacto de los planes de mejora institucional que han finalizado su ejecución, 2021. Condición de calidad 2.

Subcondición	Código plan	Resultados efectivos
Arquitectura institucional	2020-AU2	Manual de indicadores de gestión. Orientar la formulación y seguimiento de los indicadores de gestión institucional.
		Matriz consolidada de indicadores de gestión. Recopilar todos los indicadores de gestión institucional para seguimiento.
	Mapa de riesgos de fraude y corrupción. Asegurar el correcto desarrollo de los procesos estratégicos bajo la formulación y seguimiento de controles que mitiguen los posibles riesgos por efecto malas práctica.	
2020 AL1	Estructura organizacional: Sistema de Sesión en Seguridad y Salud en el Trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la matriz de riesgos, 2021. Permite que todas las acciones inseguras de la institución sean identificadas y formulados sus controles. Es una actividad que se realiza cada año y permite estar actualizado con la realidad del ICC y del entorno. • Creación de los indicadores de gestión institucional sobre el proceso de SST. Se crearon 3 indicadores: i). Accidentalidad, ii). Ausentismo y iii). Enfermedad laboral. • Divulgación del procedimiento de SST para el reporte de actos y condiciones inseguras, permitiendo que los funcionarios puedan reportar los actos inseguros con facilidad. • Actualización del formato que permite identificar las valoraciones de la alta dirección, ARL, COPASST y resultados de las investigaciones de accidentes sobre todas las acciones preventivas y correctivas que estas instancias han identificado, buscando como fin último, que se reduzcan los accidentes en la institución. • Formalización de roles, responsabilidades y funciones que deben desarrollar los integrantes del COPASST y sus responsabilidades para realizar las reuniones obligatorias del año. 	
	2021-AU6	Composición de la planta de personal del Instituto Caro y Cuervo, que apoyan el desarrollo de las labores administrativas. <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los funcionarios de planta que fueron vinculados sin cumplir todos los requisitos. Este proceso generó la primera instancia de un proceso disciplinario, con el cual se busca que no se vuelva a incumplir con el perfil definido en el Manual de funciones para vincular

Subcondición	Código plan	Resultados efectivos
		<p>al personal administrativo del ICC.</p> <ul style="list-style-type: none"> Vinculación del personal de planta que cumplen con los requisitos del Manual de funciones y los requisitos de la Comisión Nacional del Servicio Civil, resultado de la Convocatoria Nación 3, con la cual se cubrieron 90 vacantes de carrera administrativa (37 profesionales, 20 técnicos y 33 asistenciales). Más del 90% de la planta administrativa estaba vinculada en calidad de provisionalidad.
Políticas institucionales	2020-AU2	Socializaciones sobre el Manual de servicio al ciudadano. Fortalece las estrategias de apropiación de la documentación institucional
	2020-AU5	Política académica del ICC, con la cual se responde a los nuevos requerimientos del MEN y del CNA.
	2020-AL1	Política de autoevaluación del ICC, con la cual se fortalece el Sistema interno de aseguramiento de la calidad del ICC
Gestión de la información	2020-AU4	Manual de contratación actualizado (2022). Se actualizó el capítulo sobre la vinculación de los contratistas por prestación de servicios, quienes deben realizar la inducción en SST antes de iniciar sus labores. Para ello, se ajustó en el Manual de contratación que la inducción será un proceso previo a la contratación, como una actividad que se realiza en paralelo a la recolección de los documentos.
	2020-AL1	Gracias a las licencias de Microsoft 365 adquiridas anualmente por la Entidad, se brinda la herramienta de OneDrive como el instrumento para la organización de la información del instituto, brindando esta herramienta al grupo de Gestión documental como medio archivístico.
	2020-AL2	Siguiente los parámetros definidos por la Política de gestión documental, se organizó la información institucional sobre el SST, de manera que se controle la fuga de información cuando se desvincula el funcionario responsable del SGSST del ICC.
		Articulación del Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones – PETI con el Plan de Acción Institucional, lo cual generó una versión actualizada publicada en 2022: https://www.caroycuervo.gov.co/4-3-10/
		Disposición de un repositorio en la nube institucional con la información generada por los investigadores, socializada a los académicos del ICC.
	Sistema de gestión de contenidos, instalado, configurado y funcionando. Disponible en la sección de transparencia, conforme los lineamientos establecidos en la resolución 1519 del 2020.	
	Procedimiento actualizado de las PQRSD, publicado en el SIG del ICC: https://sig.caroycuervo.gov.co/DocumentosSIG/COM-P-1.pdf	
	Publicación de los horarios de atención visibles en la oficina de atención al ciudadano, gestión documental y porterías.	

Fuente. Oficina de Planeación

2.3.2. Condición de calidad 3. Cultura de autoevaluación

Tabla 15. Resultados efectivos e impacto de los planes de mejora institucional que han finalizado su ejecución, 2021. Condición de calidad 3.

Subcondición	Código plan	Resultados efectivos
Sistema interno de aseguramiento de la calidad	2020-AU2	Formulario de PQRSD actualizado. Actualización del formulario, más interactivo para la ciudadanía y con la inclusión de mecanismos para llevar control del tiempo y calidad en la respuesta.
		Indicador utilizado en el informe de PQRSD y documento mediante la ficha de gestión de indicadores. Inclusión de un indicador, en la matriz de indicadores institucionales, para medir el tiempo de respuesta en las PQRSD.
		Encuesta de percepción a los ciudadanos. Actualización de la encuesta para evaluar los servicios prestados por el ICC, siendo este un insumo adicional para el proceso de autoevaluación institucional.
	2020-AU5	Socialización y creación de estrategias de apropiación de la Política académica y de la Política de autoevaluación, mediante la socialización del documento y la creación de talleres para conocer el contenido de las nuevas Políticas.
		Creación del Plan de autoevaluación institucional y de los programas. Para llevar control de las actividades a realizar durante los siete años de la aprobación de las condiciones de calidad, para asegurar tener todos los requisitos requeridos para tramitar la solicitud renovación.
		Creación del control de riesgos para los procesos de autoevaluación institucional y de los programas, con el ánimo de asegurar que se desarrollen todas las actividades previstas en el plan de autoevaluación y se asegure la renovación.
		Creación del procedimiento para controlar el plan de autoevaluación institucional y asegurar la radicación a tiempo de la solicitud de renovación de las condiciones de calidad institucional.
		Creación de la matriz institucional de autoevaluación que contiene todas las evidencias requeridas en todos los procesos de autoevaluación para registro calificado y acreditación de alta calidad, institucional y de los programas.
		Creación de 61 matrices para la actualización anual de las estadísticas institucionales y alimentar el Sistema de Información institucional.
		Creación de un espacio en la página web institucional para colgar la información sobre Aseguramiento de la calidad. Se colgará información sobre Políticas institucionales asociados a procesos académicos y de autoevaluación. Información sobre los procesos de autoevaluación en curso, procesos de autoevaluación finalizados, entre otros. Enlace: https://www.caroycuervo.gov.co/aseguramiento-de-la-calidad-institucional
2020-AU4	Creación de un nuevo instrumento para recoger las PQRSD de la ciudadanía, entre los cuales pueden ser estudiantes y docentes del ICC. Este nuevo instrumento, desarrollado por la Oficina de TICs, permite una mejor organización y análisis de la información. También ofrece herramientas para desarrollar un mejor seguimiento y respuesta a las PQRSD tramitadas en la entidad.	

Fuente. Oficina de Planeación

2.3.3. Condición de calidad 4. Egresados

Tabla 16. Resultados efectivos e impacto de los planes de mejora institucional que han finalizado su ejecución, 2021. Condición de calidad 4.

Subcondición	Código plan	Resultados efectivos
Experiencia del egresado en la dinámica institucional	2020-AU1	Actualización permanente del micrositio de egresados, procurando que tengan información actualizada y relacionada con su rol. Se encuentra información de descuentos, el formato para la actualización de los datos, los beneficios por el uso de carné, más la información vigente que se encuentra en curso que es la elección del representante con el perfil de cada candidato.
		Incremento en la participación de los egresados en ser parte de la convocatoria para elegir al representante.
		Fortalecimiento en la estrategia de comunicación con el representante de egresados para participar de los órganos de gobierno. Anteriormente no se invitaba en gran medida ahora se invita a todos los escenarios de participación.
		Incremento de la participación del representante de egresados en los órganos de gobierno.

2.3.4. Condición de calidad 5. Modelo de bienestar

Tabla 17. Resultados efectivos e impacto de los planes de mejora institucional que han finalizado su ejecución, 2021. Condición de calidad 5.

Subcondición	Código plan	Resultados efectivos
Programas orientados a la prevención de la deserción y a la promoción de la graduación de estudiantes	2020-AU1	Creación de un programa específico para abordar el acompañamiento académico: "Programa de tutorías en escritura".
		Contratación de un docente con dedicación exclusiva al desarrollo del programa, lo cual brinda una mayor de dedicación al desarrollo del taller y al propio acompañamiento académico. Docente bien evaluado por los estudiantes
		Continuidad del programa "tutorías en escritura" convirtiéndose en una actividad permanente del programa de bienestar, lo cual fortalece las estrategias de acompañamiento académico.
		Mejora evidente en las competencias de escritura de los estudiantes y en su desempeño con las asignaturas troncales.
		Los docentes refieren que el taller ha fortalecido la habilidad de escritura de los estudiantes, lo cual refleja un logro del resultado previsto del programa de tutorías en escritura.
		Creación del procedimiento para controlar el plan de autoevaluación institucional y asegurar la radicación a tiempo de la solicitud de renovación de las condiciones de calidad institucional.
		Creación de la matriz institucional de autoevaluación que contiene todas las evidencias requeridas en todos los procesos de autoevaluación para registro calificado y acreditación de alta calidad, institucional y de los programas.
		Creación de 61 matrices para la actualización anual de las estadísticas institucionales y alimentar el Sistema de Información institucional.
		Creación de un espacio en la página web institucional para colgar la información sobre Aseguramiento de la calidad. Se colgará información sobre Políticas institucionales asociados a procesos académicos y de autoevaluación. Información sobre los procesos de autoevaluación en curso, procesos de autoevaluación finalizados, entre otros. Enlace: https://www.caroycuervo.gov.co/aseguramiento-de-la-calidad-institucional
Modelo de bienestar	2020-AL1	<p>Bienestar institucional (dirigido al personal administrativo).</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realizó la inducción en SST para los funcionarios vinculados por prestación de servicios, cumpliendo con el requisito de la norma 1072 de 2015 y logrando que el 100% de los contratistas cumplan con este requisito obligatorio. Capacitación a los integrantes del COPASST sobre la legislación en SST y sus funciones para desarrollar el acompañamiento obligatorio en las auditorías internas que se realizan en la Entidad. Capacitación a los integrantes del COPASST sobre el ciclo de tareas en alto riesgo, desarrollando estrategias para lograr que el 100% de los funcionarios con responsabilidades que involucran actividades de alto riesgo, logren capacitarse de manera permanente. El último ajuste constó en grabar la capacitación convocada y enviarla a los funcionarios que lograron participar. Aún no se logra el indicador de participación, se continúan trazando acciones para incrementar la participación, dado que la finalidad de esta actividad es la seguridad de los funcionarios. Capacitación a los integrantes del COPASST sobre sus funciones y responsabilidades dentro del rol de integrantes del COPASST. Esta actividad se realizará cada vez que se elijan los nuevos integrantes del COPASST, elegidos cada dos años.
	2021-AU6	<p>Bienestar institucional (dirigido al personal administrativo).</p> <ul style="list-style-type: none"> Se fortaleció la vinculación de todos los ex funcionarios del ICC a las actividades del programa de desvinculación asistida (desvinculados por cumplir los requisitos de para acceder a su pensión), mediante su vinculación al Servicio Público del Empleo, donde se desarrollan actividades en la cual todos pueden participar. Aunque en el ICC, con apoyo de la Caja de compensación, se desarrollan actividades para el programa de desvinculación asistida, por efectos de los pocos recursos con los que se cuentan para esta actividad, no todos los ex funcionarios pueden participar y a través del Servicio Público del Empleo se puede acompañar al 100% de la población con estas características. Capacitación en el manejo de las herramientas de Microsoft 365 a todo el personal administrativo con vinculación de planta. <p>Bienestar institucional (dirigido al personal administrativo). Reconocimientos e incentivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementación del incentivo a funcionarios públicos por el servicio al ciudadano. Por el momento, se trata de un incentivo no pecuniario y se otorga con las valoraciones que reciben los funcionarios que brindan respuestas a derecho de peticiones o PQRS. Se empezó a otorgar desde la celebración del día del funcionario público del año 2022.

2.3.5. Condición de calidad 6. Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas

Tabla 18. Resultados efectivos e impacto de los planes de mejora institucional que han finalizado su ejecución, 2021. Condición de calidad 6.

Subcondición	Código plan	Resultados efectivos
Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos	2020-AU4	Adquisición de un nuevo servidor para soportar la infraestructura tecnológica de la entidad, página web, entre otros aplicativos de la entidad para desarrollarlo los proyectos académicos y administrativos.
		Suscripción activa del software de virtualización VMware, el cual permite ejecutar máquinas virtuales, contenedores, entre otros recursos.
		Renovación anual de las licencias de Microsoft para el uso de los recursos ofimáticos de la planta de personal administrativa y contratista.
		Recursos ilimitados para ofrecer a los estudiantes las herramientas que ofrece Microsoft 365.
		PETI elaborado y publicado en la página WEB. Permite contar con una planeación estratégica institucional para el desarrollo de los recursos tecnológicos, alineado con la planeación estratégica institucional. Se propone durante la vigencia del periodo presidencial.

3. Resultados de los instrumentos de valoración institucional, en el marco del Modelo de autoevaluación institucional.

De acuerdo con el Modelo de Autoevaluación institucional, para valorar el estado del cumplimiento y mejoramiento continuo de las condiciones de calidad institucional, se toman como insumo los diferentes instrumentos de valoración institucional,

con los cuales se logra un panorama global sobre la percepción de la comunidad frente a la calidad de sus procesos académicos y administrativos. A continuación, se presentarán los resultados del año 2021 de los siguientes mecanismos de evaluación institucional, los cuales posteriormente serán un insumo para la autoevaluación institucional de mantenimiento de las condiciones de calidad institucional a realizarse en el año 2024.

- Resultados de desempeño institucional, 2020. Implementación Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG
- Resultados de la evaluación institucional y del programa realizada por los estudiantes de los programas de Maestría durante el año 2021.
- Resultados de la encuesta de Bienestar 2021.

3.1. Resultados del desempeño institucional, 2020

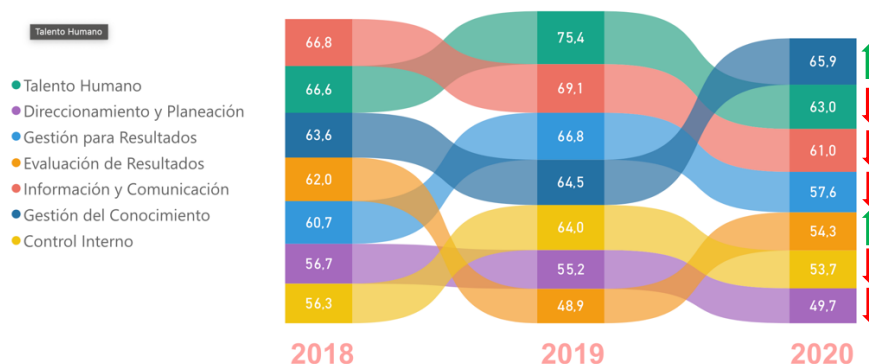
En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, anualmente se debe evaluar el estado de la gestión y desempeño institucional reflejado en la implementación de las siete (7) dimensiones y las 19 Políticas de Gestión y desempeño institucional. A su vez, se evalúa el avance el Sistema de Control Interno implementado a través del Modelo Estándar de Control Interno - MECI. La evaluación del desempeño institucional se realiza a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG, integrado por un cuestionario autodiligenciable alojado en un aplicativo en línea, habilitado anualmente para la recolección de los datos.

Los resultados del año 2020 se encuentran publicados en la página web institucional, en la sección de transparencia. A su vez, el análisis de los resultados del año 2020 se puede consultar en el Informe de gestión del Instituto Caro y Cuervo del año 2021, publicado también en la sección de transparencia de la página web institucional.

- Resultados FURAG 2020. <http://www.caroycuervo.gov.co/Transparencia/documentos-transparencia/620>
- Informe de gestión del Instituto Caro y Cuervo, 2021. <https://www.caroycuervo.gov.co/transparencia/Informe%20de%20Gestión%202021.pdf>

En una valoración de 1 a 100, para el año 2020 se encontró que el Instituto Caro y Cuervo alcanzó una calificación de 56,6%, 11,2 puntos por debajo del promedio del sector cultura que alcanzó una valoración de 67,8 puntos. Respecto de las dimensiones que agrupan las Políticas de gestión y desempeño, se encontró que las dimensiones que alcanzaron los resultados más bajos fueron las siguientes: i). Direccionamiento y planeación (49,7), ii). Control interno (53,7), iii). Evaluación de resultados (54,3) y iv). Gestión para resultados (57,6). También se encontró que cinco de las siete dimensiones presentaron una disminución en sus resultados, comparados con los índices del año 2019 como se evidencia en la siguiente ilustración. Así, las dimensiones que mejoraron sus resultados en comparación con el año anterior fueron Gestión del conocimiento (65,9) y Evaluación de resultados (54,3).

Ilustración 2. Resultados del desempeño institucional, 2020. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Los resultados globales se presentaron ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Desempeño y en esta instancia se procedió en gestionar las siguientes actividades:

- Formular planes de mejora institucional que fomente la formulación de actividades con los cuales se mejoren los resultados en la medición de desempeño institucional de la siguiente vigencia.
- Formar los equipos técnicos de gestión y desempeño, donde se establecen los responsables y los respectivos equipos de gestión para cada una de las dimensiones del MIPG encargados de liderar las estrategias que lleven a la mejora del índice de desempeño institucional.

De acuerdo con lo anterior, en lo que respecta a la formulación de planes de mejora, a corte de diciembre de 2021, se han formulado tres (3) planes de mejora institucional con los cuales se busca mejorar los índices de desempeño institucional. Estos planes fueron presentados en el capítulo dos (2) de este documento, tanto las generalidades de cada plan como la evidencia del seguimiento. Los planes de mejora asociados con los resultados del desempeño institucional son los siguientes:

Tabla 19. Planes de mejoramiento institucional asociados con los Resultados desempeño institucional, FURAG 2020.

Nº	Condición de calidad	Característica	Código plan	Generalidades del plan de mejora	Proceso	Tipo de proceso	Unidad responsable
1	2.Estructura administrativa y académica	Arquitectura institucional	A-PM2-2020. V2	Mejorar los índices de desempeño en las Políticas de Gestión y Desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Direccionamiento estratégico	Estratégico	Equipo MIPG
2	2.Estructura administrativa y académica	Gestión de la información	E-PM1-2021	Mejorar los índices de la medición anual del FURAG II, de acuerdo con los resultados alcanzados en la medición del año 2020.	Información y comunicación	Apoyo	Oficina de Talento Humano
3	6. Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas	Gestión del talento humano	A-PM1-2021	Mejorar los índices de la medición anual del FURAG II, de acuerdo con los resultados alcanzados en la medición del año 2020.	Gestión del Talento Humano	Estratégico	Oficina de Talento Humano

Fuente: Oficina de Planeación

Los siguientes son los entregables previstos en cada plan de mejora asociado con los resultados del FURAG 2020:

i. Plan de mejora A-PM2-2020, versión 2

- Lineamiento para la articulación de indicadores de gestión
- Propuesta Matriz de indicadores presentada para aprobación por parte de la Dirección General
- Documento de Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos. Primera fase publicado y divulgado
- Matriz de riesgos actualizada acorde con nueva metodología de Departamento Administrativo de Función Pública
- Formulario de recepción de PQRSD ajustado acorde con los requerimientos establecidos en el procedimiento.
- Metodología de medición de la percepción ciudadana frente a los productos o servicios ofrecidos
- Encuestas de percepción sobre documentos publicados
- Política de Participación Ciudadana
- Procedimiento documentado y actualizado para la gestión de las PQRSD
- Reglamento interno de recibo y respuesta de peticiones

Cabe resaltar que el plan de mejora A-PM2-2020, en su versión 1, ya presentó un cumplimiento de algunas actividades y logrando la consecución de una serie de entregables, los cuales se pueden consultar en el numeral 2.2.2 de este documento, que presenta el seguimiento y trazabilidad de la versión 1 del plan.

ii. Plan de mejora E-PM1-2021

- Articulación del Plan Institucional de archivo PINAR y el Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones – PETI

- Tablas de Retención Documental actualizadas, aprobadas, convalidadas, publicadas y socializadas
- Procedimiento para la radicación de documentos internos, recepción y trámite de documentos.
- Procedimiento para generar una respuesta oportuna a los derechos de petición. Herramienta para el seguimiento y control de los derechos de petición y solicitudes. Software de gestión documental funcionando de manera óptima.
- Actualizar el plan de conservación documental. Diseñar un plan de preservación digital a largo plazo.
- Procedimiento publicado y socializado para definir los lineamientos sobre la elaboración de oficios. Cartas, memorandos, en concordancia con las normas INCONTEC
- Software de gestión documental
- Política de la gestión documental actualizada, aprobada y publicada.
- Procedimiento para la entrega de documentos físicos y digitales

iii. **Plan de mejora A-PM1-2021**

- Plan estratégico de talento humano que incluya un Programa de desvinculación asistida por otras causales
- Cuadro resumen de información y aprobación de las hojas de vida en el SIGEP II
- Formatos para la evaluación de la política integral
- Procedimiento para la identificación del conflicto de interés en la institución
- Instrumento para medir el impacto de los procesos de formación y capacitación
- Informe de identificación de personal al servicio al ciudadano para la entrega de incentivos especiales

Finalmente, mediante la Resolución 0132 de 2021 (ver anexo 10) se formalizó la conformación del equipo técnico de gestión y desempeño, quienes serán los encargados de establecer las necesidades y características para la adecuada operación de las políticas de gestión y desempeño institucional con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG como referencia. En el anexo 11 se puede observar la conformación de los equipos técnicos, los procesos participantes, las dimensiones y Políticas de Gestión y Desempeño.

El artículo tercero de la Resolución 0132 de 2021 presenta el listado de responsabilidades que tiene cada equipo técnico de gestión y desempeño; no obstante, se destacan las siguientes:

- Formular un plan anual de implementación de las políticas de gestión y desempeño acorde con los autodiagnósticos y los resultados del índice de desempeño institucional -IDI.
- Definir el plan de acción correspondiente para la adecuada implementación, sostenibilidad y mejora de los atributos de calidad de las políticas de gestión y desempeño institucional.
- Realizar el respectivo seguimiento al grado de avance de la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional y formular las acciones de mejora que permitan optimizar la eficacia, eficiencia y efectividad de estas.

La Medición del Desempeño Institucional le permite a la institución fomentar una cultura de autoevaluación permanente, fortaleciendo así los procesos institucionales que impacta de manera directa las Condiciones de Calidad Institucional que describe el Decreto 1330 de 2019.

3.2. Resultados de la evaluación institucional y de los programas, 2021.

Desde la Facultad Seminario Andrés Bello-FSAB se implementa la evaluación de los docentes, los programas y la Institución, la cual es valorada por los estudiantes al finalizar su semestre académico, con una periodicidad anual para el

caso de la evaluación institucional y del programa. El modelo de autoevaluación institucional contempla los resultados de la evaluación institucional y del programa como uno de los insumos utilizado en la autoevaluación institucional, analizando los procesos que presenten los resultados más bajos, lo cual evidencia debilidades a nivel institucional. El instrumento para evaluar el programa está dividido en cinco secciones: 1) admisiones y proceso de selección, 2) aspectos generales del programa, 3) profesores y tutores y 4) sistema de evaluación; a su vez, el instrumento para evaluar a la institución se compone de cuatro secciones: 1) infraestructura, medios informáticos y telemáticos, 2) biblioteca, 3) componente administrativo y 4) bienestar.

Para el segundo semestre de 2021 el instrumento para la evaluación institucional presentó unos ajustes incorporando preguntas para valorar aspectos relacionados con la modalidad virtual temporal a la cual han tenido que migrar los programas en razón a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19. Así, el instrumento incluyó cuatro preguntas como se describen a continuación:

- N° 9. ¿Qué opinión tiene de las clases remotas sincrónicas con el apoyo de plataformas digitales durante la pandemia? Opciones de respuesta: a) positiva y b) negativa.
- N° 10. Si compara las clases presenciales con las remotas. Opciones de respuesta: a) prefiero las presenciales y b) prefiero las remotas.
- N° 11. ¿Qué recomienda para el futuro del programa? Opciones de respuesta: a) se mantenga presencial, b) combine presencialidad y clases remotas y c) cambien a modalidad virtual.
- N° 18. Durante la pandemia la consulta de textos de la Biblioteca del ICC ha sido. Opciones de respuesta: a) normal, b) difícil y c) imposible.

Tabla 20. Ficha técnica de la encuesta realizada a los estudiantes del ICC durante el año 2021, para la evaluación del programa y del Instituto.

N°	Programa	Periodo aplicación de la encuesta	Población objetivo	Estudiantes que participaron	% Participación
1	Maestría en Lingüística	2021-2	7	7	100%
2	Maestría en Literatura y Cultura	2021-2	23	19	83%
3	Maestría en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera y Segunda Lengua	2021-1	15	12	80%
4	Maestría en Escritura Creativa	2021-1	28	19	68%
5	Maestría en Estudios Editoriales	2021-1	20	14	70%
Total de la participación en la evaluación institucional y del programa, 2021.			93	71	76%

Fuente: Oficina de Planeación

En total 71 estudiantes participaron en la evaluación institucional y del programa, alcanzando un 76% de participación respecto de la población objetivo, un indicador que permite darle validez a los resultados obtenidos, siendo válida a su vez al lograr contar con la participación de todos los programas de la institución.

Para el análisis de los resultados se tomarán dos índices; el primero, que se entenderá como la **percepción positiva** toma como base los resultados de las siguientes opciones de respuesta: 1) Excelente y bueno, 2) Adecuado, 3) Si, 4) De acuerdo, 5) mucha frecuencia, 6) muy satisfecho y satisfecho, 7) con frecuencia. El segundo, como **percepción negativa** se toman las siguientes opciones de respuesta: 1) Deficiente y muy deficiente, 2) Inadecuado, 3) No, 4) En desacuerdo, 5) poca frecuencia, 6) Insatisfecho y 7) Ocasionalmente. Para analizar de manera transversal los resultados se formuló una escala de valoración para identificar el grado de cumplimiento de cada condición de calidad institucional. Este análisis brindará insumos para desarrollar el proceso de autoevaluación institucional del año 2024, de acuerdo con el plan institucional de autoevaluación para el periodo 2021-2028, periodo aprobado para las condiciones de calidad institucional. A continuación, se presenta la escala de valoración para el análisis de los resultados de la evaluación institucional y del programa del año 2021.

Tabla 21. Ficha técnica de la encuesta realizada a los estudiantes del ICC durante el año 2021, para la evaluación del programa y del Instituto.

% Resultados apreciación	Escala	Valoración
81%	100%	5 Se cumple plenamente
61%	80%	4 Se cumple satisfactoriamente
41%	60%	3 Se cumple aceptablemente
21%	40%	2 Se cumple Insatisfactoriamente
0%	20%	1 No se cumple

Fuente. Oficina de Aseguramiento de la calidad

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las encuestas para evaluar el programa y la institución durante el año 2021. La totalidad de las preguntas del instrumento para la evaluación institucional permiten valorar cuatro de las seis condiciones de calidad, y quince preguntas del instrumento para la evaluación del programa permiten valorar dos condiciones de calidad institucional. Del instrumento para la evaluación del programa hay siete preguntas que valoran a los programas propiamente, por lo cual estas preguntas no se tomarán en cuenta en este análisis dado que el énfasis de este informe es el componente institucional. El análisis se presenta organizando las preguntas para cada condición de calidad institucional:

3.2.1. Condición de calidad 1. Mecanismos de selección y evaluación de profesores y estudiantes

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación del programa que contiene preguntas asociadas con las condiciones de calidad institucional, en específico evaluando el proceso de admisión, selección e inducción de estudiantes, los docentes, tutores y el sistema de evaluación. La evaluación institucional no presenta preguntas asociadas con esta condición de calidad.

Tabla 22. Resultados de la evaluación del programa asociadas con la condición de calidad n° 1: mecanismos de selección y evaluación de profesores y estudiantes, 2021.

Nº	Pregunta	Percepción positiva	Percepción negativa	Regular	No aplica
Evaluación del programa					
Admisiones y proceso de selección e inducción					
2	¿Las condiciones para la realización de la inscripción fueron?	99%	1%	-	-
3	¿La entrevista académica y las pruebas de selección fueron?	95%	5%	-	-
4	¿Los requisitos exigidos para el ingreso fueron?	97%	3%	-	-
5	¿El proceso de inicio e inducción fue?	76%	24%	-	-
Docentes y tutores					
12	¿La metodología de trabajo de su director de tesis fortalece el desarrollo de sus habilidades investigativas?	73%	27%	-	-
14	¿En términos generales ¿cómo juzga la calidad de sus profesores?	97%	-	3%	-
15	¿Los docentes se articulan y hacen acuerdos para solicitar a los estudiantes trabajos transversales (que sirvan a dos o más asignaturas)?	47%	53%	-	-
16	¿En términos generales, los docentes propician un ambiente de respeto por las opiniones e intervenciones de los estudiantes?	87%	13%	-	-
17	¿El papel que cumplen los tutores, es relevante?	70%	30%	-	-
Sistema de evaluación (calificación)					
18	En general ¿la periodicidad de las evaluaciones es?	92%	8%	-	-
19	En general, ¿el sistema de evaluación le permite precisar y hacer seguimiento a su desempeño?	83%	17%	-	-
20	¿La entrega de las notas se da en los tiempos anunciados?	75%	25%	-	-

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con la escala de valoración propuesta, la percepción sobre el proceso de admisión se cumple plenamente y el proceso de inducción se cumple satisfactoriamente; no obstante, el 24% de los estudiantes encuestados considera que el proceso de inducción no fue adecuado. Dentro de las opiniones verbales que consideraron inadecuado el proceso de inducción se encuentran observaciones como la siguiente: “Creo que la charla que hubo fue insuficiente” “No hubo mayor inducción (solo un acercamiento a componentes gramaticales)” “Fue solo una jornada virtual, en la que apresuradamente nos explicaron los servicios que tenía el Instituto y la maestría, sin embargo, se dejaron de lado aspectos significativos que después tuvimos que ir descubriendo por el camino” “Muy corto” “Hubiera sido bueno conocer las instalaciones (incluida la hacienda Yerbabuena) en la primera semana”.

De los cinco programas el que presentó los resultados más bajos fue la Maestría en Lingüística con un 71% del porcentaje de los estudiantes que considera inadecuado el proceso de inducción. Los estudiantes de este programa que reportaron una percepción negativa manifestaron las siguientes observaciones: “Demasiada carga y un propedéutico poco profesional” “debido a la pandemia no se llevó a cabo el proceso del carnet, no fuimos a Yerbabuena y el funcionamiento de la biblioteca tuvo que hacerse virtual muy tardíamente” “Hubiera sido bueno conocer las instalaciones (incluida la hacienda Yerbabuena) en la primera semana” “Pienso que se pudo haber brindado una clase introductoria que permitiera una fundamentación

sobre conceptos básicos de la disciplina” *“Hubiera preferido tener el curso propedéutico que ahora se está ofertando, creo que es necesario”.*

Respecto de la percepción de los docentes y tutores las preguntas 14 y 16 presentan un cumplimiento pleno y las preguntas 12 y 17 presentan un cumplimiento satisfactorio con un 73% y 70% de favorabilidad. El 53% de los resultados de la pregunta 15 reflejan una percepción negativa que hace referencia a la consideración de los estudiantes sobre la ausencia y ocasional promoción de los docentes por promover trabajos transversales, actividades académicas que articulen dos asignaturas o más asignaturas del programa. Solo el 47% considera que con frecuencia se fomenta la transversalidad al interior del programa. De los cinco programas solo los estudiantes de la Maestría en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y Segunda lengua consideran que en un 71% se promueven actividades académicas transversales. Los cuatro programas restantes tienen una percepción más baja al respecto: 50% en la Maestría en Escritura Creativa, 42% en la Maestría en Literatura y Cultura, 41% en la Maestría en Estudios Editoriales, todos ellos alcanzando un cumplimiento aceptable y el 29% en la Maestría en Lingüística alcanzando un cumplimiento insatisfactorio según la escala de valoración para el análisis de los resultados.

Dentro de las observaciones que reportaron los estudiantes que consideran que el docente promueve de manera ocasional o nula promoción de actividades transversales se encuentran las siguientes: *“No siempre son accesibles frente a esta modalidad” “Se intentó el semestre pasado, pero no funcionó y terminaron siendo trabajos individuales” “Hemos tenidos algunos trabajos que se pueden conectar con las temáticas de las asignaturas” “Hasta ahora no hemos tenido ejercicios transversales” “No sé qué tan bueno sea esto” “más de una forma accidental que como un propósito compartido” “No es muy común” “Sucede ocasionalmente” “En algunas ocasiones se logran establecer proyectos transversales” “No es muy frecuente que esto suceda” “Los temas se cruzan y en algunos casos, también se pueden articular las entregas” “Pues se hace uno o dos trabajos transversales por semestre” “Únicamente se ha realizado esta articulación para los trabajos finales” “Solo se hace para los trabajos finales” “Algunas veces lo fueron” “Se dio solo una vez durante la Maestría” “Durante los primeros dos semestres esto fue notorio” “Solo se presentó en el primer semestre” “No, de hecho se presentan recelos entre una y otra asignatura” “No ha pasado” “Cada quien tiene su propia dinámica” “Es eventual” “Tengo algunos trabajos que han salido de esa forma, pero no propuestos por los docentes, aunque los saberes si se articulan” “No hay ningún caso” “Ha ocurrido pero no muchas veces”.*

La pregunta 12 deberá incluir la opción de respuesta “No aplica”, dado que el 27% de los estudiantes que contestaron de manera negativa a la percepción sobre el fomento de habilidades investigativas gracias a la metodología de los directores de trabajo de grado, es en razón a que aún no se encuentran en trabajo de grado y no tienen un director de tesis. Lo mismo ocurre con la pregunta 17, en la cual los estudiantes responden de manera negativa dado que desconocen la existencia de este rol por no encontrarse en proceso de escritura de trabajo de grado.

Finalmente, respecto de la pregunta 16, que presenta un cumplimiento pleno con el 87%, con el ánimo de incrementar la percepción positiva de los estudiantes, es importante considerar que el 13% considera ocasional o nulo el fomento de un ambiente de respeto por las opiniones e intervenciones de los estudiantes; a lo cual, en su mayoría las observaciones se dirigen a considerar que en efecto los docentes son respetuosos, pero se percibe que en ocasiones los docentes no tienen cuidado en juzgar las intervenciones de los estudiantes. Se destacan las siguientes observaciones a considerar: *“Algunos docentes tienen una opinión fija, y cuando ésta no coincide con la de los estudiantes, pueden descalificarla. Sin embargo, en general prima un ambiente de respeto” “Durante las clases siempre hay un entorno de respeto hacia las intervenciones y opiniones de los estudiantes. Durante los momentos en donde debe hablarse sobre aspectos concretos de la maestría, también se fomenta el respeto. Sin embargo, el que haya respeto no significa que las sugerencias serán tenidas en cuenta” “Hay ocasiones en que los mismos docentes son poco cuidadosos con la forma en que juzgan las intervenciones de algunos estudiantes. A pesar de que insisten que hay libertad de opinión, pareciera que se espera que todos tengamos*

formas de pensar similares. Entonces celebran de manera excesiva ciertas intervenciones y otras son completamente ignoradas. Eso, sumado al hecho de la virtualidad ha afectado la participación de algunos estudiantes” “Sí, pero creo que puede mejorar un poco, a veces se muestran ciertas predilecciones a las opiniones de algunos estudiantes y por ende son más escuchados o escuchados con mayor gusto que otros” “Algunos docentes solo quieren opiniones extraordinarias”.

Frente al sistema de evaluación, las preguntas 18 y 19 presentan un cumplimiento pleno. La pregunta 20 presenta un cumplimiento satisfactorio con un 75%, no obstante, cabe considerar que el 25% se encuentra en una percepción negativa sobre la entrega de notas dentro de los tiempos anunciados, resaltando algunos comentarios de los estudiantes: *“Depende del profesor encargado. Algunos se toman demasiado tiempo e incluso esperan hasta el final del semestre para dar las notas” “La mayoría de docentes no entregan notas a tiempo” “No siempre se devuelven los trabajos a tiempo o sus respectivas observaciones” “Algunos docentes no entregan las notas a tiempo, lo cual es preocupante si se tiene en cuenta que se puede continuar con el mismo error durante el periodo académico” “En algunas materias esto no ocurre” “Depende de la personalidad y las ocupaciones de cada profesor. Hay quienes entregan retroalimentación cuando dicen que lo harán, lo cual es muy útil porque se pueden resolver preguntas a tiempo, cuando aún hay chance de corregir los errores propios. Otros, por el contrario, entregan notas hasta el final, incluso si a nosotros sí nos exigen fechas de entrega puntuales” “No siempre” “Pocos docentes cumplen con la entrega de notas, en algunas asignaturas se desconocen totalmente además de que no se da una retroalimentación pertinente a las entregas” “No todos los docentes dan notas dentro del tiempo que se discutió al inicio del programa”*

Como conclusión de los resultados alcanzados en la condición de calidad n°1 y como insumo para el proceso de autoevaluación institucional es relevante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Valorar las acciones de mejora que ha planteado la Maestría en Lingüística para mejorar la percepción de los estudiantes sobre el proceso de inducción. Identificar la evolución de sus resultados en los periodos siguientes.
- Valorar cómo se puede mejorar la percepción de los estudiantes frente a las acciones académicas transversales que promueven los docentes. De un lado, puede tratarse de una falta de socialización dado que los estudiantes perciben que las acciones no son intencionales, sino que se dan por la dinámica natural del programa y la articulación de las temáticas que cada asignatura aborda, también pueda deberse a una falta de socialización de estas acciones puesto que en promedio la mitad de los estudiantes consideran que las estrategias son ocasionales o nulas mientras que la otra mitad considera que si se presentan con frecuencia. Es importante valorar la evolución de los resultados en la Maestría en Lingüística, en razón a que es el programa que presenta la percepción más baja, 29%.
- Ajustar las preguntas 12 y 17, incluyendo la opción de respuesta “No aplica”, para no promover una tendencia negativa y cuando en realidad no le aplica a este grupo de estudiantes por aún no iniciar ciertos procesos académicos.
- Analizar en grupos focales la forma de fortalecer la percepción de los estudiantes sobre la promoción de un ambiente de respeto frente a las opiniones e intervenciones de los estudiantes. Aunque la percepción general es positiva (87%) se pueden valorar estrategias para fortalecerla. No se trataría de una acción de mejora sino de fortalecimiento.
- Frente a la pregunta 20, las percepciones negativas (25%) se centran en considerar que no todos los docentes cumplen con las fechas de entrega prevista. Con el ánimo de mejorar la percepción de los estudiantes y como acción de fortalecimiento, se aconseja revisar las evaluaciones individuales de los docentes e identificar los docentes que presenten resultados bajos en la pregunta n°9 *“Después de las evaluaciones el profesor ofrece retroalimentación de forma clara y oportuna”*. Igualmente, identificar las acciones de retroalimentación realizada a los docentes que presenten resultados bajos en esta pregunta.

3.2.2. Condición de calidad 2. Estructura académica y administrativa

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación institucional que contiene preguntas asociadas con las condiciones de calidad institucional, en específico evaluando la capacidad institucional del equipo humano y su capacidad de atender los requerimientos de los programas. La evaluación del programa no presenta preguntas asociadas con esta condición de calidad.

Tabla 23. Resultados de la evaluación institucional asociados con la condición de calidad n°2: estructura académica y administrativa, 2021.

N°	Pregunta	Percepción positiva	Percepción negativa	Regular	Nunca	No aplica
Evaluación institucional						
19	En general, ¿el personal que presta los servicios académicos y administrativos es adecuado y suficiente?	92%	8%	-	-	-
20	El tiempo de respuesta a las solicitudes es:	93%	7%	-	-	-

Fuente. Elaboración propia

La valoración de los estudiantes es significativamente alta y de acuerdo con la escala de valoración las dos preguntas que evalúan la estructura organizacional alcanzaron un cumplimiento pleno.

3.2.3. Condición de calidad 4. Modelo de bienestar

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación institucional que contiene preguntas asociadas con las condiciones de calidad institucional, en específico evaluando los servicios del programa de bienestar y el uso que han hecho los estudiantes. La evaluación del programa no presenta preguntas asociadas con esta condición de calidad.

Tabla 24. Resultados de la evaluación institucional asociados con la condición de calidad n°3: modelo de bienestar, 2021.

N°	Pregunta	Percepción positiva	Percepción negativa	Regular	Nunca	No aplica
Evaluación institucional						
22	En general, ¿cómo juzga los Servicios que presta la Oficina de Bienestar?	94%	6%	-	-	-
23	¿Ha hecho uso del servicio de Apoyo Psicológico?	19%	81%	-	-	-
24	¿Ha hecho uso de ofertas culturales?	31%	69%	-	-	-
25	¿Ha recibido apoyo para vinculaciones laborales?	51%	49%	-	-	-
26	¿Ha hecho uso de propuestas deportivas?	8%	92%	-	-	-

Fuente. Elaboración propia

La pregunta 22 presenta la percepción positiva más alta, alcanzando un cumplimiento pleno con el 94%. De otro lado, las cuatro preguntas restantes presentan un alto índice de percepción negativa, no obstante, estas preguntas hacen referencia al uso de los servicios del programa de bienestar, por lo cual, el índice negativo que reflejan los resultados evidencia la falta de uso que reportan los estudiantes. La pregunta 23, que hace referencia al uso de los servicios de apoyo psicológico, reporta que el 81% no hace uso de este y analizando las observaciones que reportaron los estudiantes se encuentra que dentro de los motivos para no participar de este servicio en su mayoría es porque consideran que no lo necesitan, otro gran número de estudiantes reportan que ya hacen uso de este servicio de manera particular y que prefieren tener el acompañamiento psicológico fuera del ambiente académico. Finalmente, unas pocas observaciones hacen referencia que los estudiantes no saben cómo hacer uso del servicio, lo cual puede invitar a fortalecer las acciones de promoción y divulgación. De otro lado, revisando las observaciones de los estudiantes que sí han utilizado el servicio de psicología se encuentra que valoran como excelente el servicio y a la profesional de psicología, consideran que es muy beneficioso para el estudiante, para acompañar su proceso académico y valorar aspectos de su vida personal.

La pregunta 24, que hace referencia al uso de ofertas culturales, se encuentra que el 69% no hace uso de este servicio. Las razones que reportan en su mayoría se deben a la falta de tiempo para participar de las actividades y muchos otros indican que suelen presentar cruce de horarios con sus actividades académicas. Unos muy pocos refieren que la oferta de actividades es reducida. La pregunta 25 que consulta sobre el apoyo brindado para vinculaciones laborales, es la actividad con más participación reflejado en el 51% de la percepción positiva. El 49% restante que reporta no haberse beneficiado con el servicio argumenta que es en razón a que no requieren postularse a las ofertas puesto que ya cuentan con una vinculación laboral; no obstante, destacan que desde la oficina de Bienestar se hacen públicas las ofertas de manera

permanente. Muy pocos estudiantes reportaron desconocer el servicio. De otro lado, se resalta que quienes si se han beneficiado del servicio opinan que hay una muy buena promoción de ofertas laborales, socializándolas por correo electrónico permitiendo que los estudiantes puedan acceder a la información de manera permanente, a su vez, quienes han logrado alguna vinculación, en su mayoría ha sido a través de los programas de educación continuada del ICC, vinculándose a acompañar varios de los diplomados o se han vinculado en otra serie de proyectos que promueve la institución al interior como con otras instituciones. Los estudiantes agradecen la existencia de este servicio porque que se han podido vincular laboralmente.

La pregunta 26, que consulta acerca del uso de las actividades deportivas, se encuentra que es el servicio menos utilizado por los estudiantes, con solo el 8% de participación. Dentro de la justificación que reportan lo estudiantes se encuentra que la observación más recurrente es acerca de la falta de tiempo para participar, la falta de interés porque gran parte de las actividades propuestas son virtuales y no es llamativo continuar con el desarrollo de actividades desde casa y otros sencillamente reportan no tener interés por la falta del gusto personal por las actividades deportivas y o porque la oferta propuesta no es de su interés. Nuevamente, muy pocos estudiantes reportan no tener conocimiento sobre la oferta de las actividades deportivas.

Finalmente, el cuestionario cuenta con una pregunta adicional, la n°27, que no se relaciona en la tabla de resultados dado que es una pregunta abierta en donde se pregunta lo siguiente: “¿Qué sugerencias hace sobre nuevas ofertas o mejoras en los servicios de Bienestar?”. A continuación, se relacionan las observaciones más recurrentes:

Tabla 25. Categorización de las opiniones de los estudiantes sobre las sugerencias para el programa de bienestar, 2021.

N°	Categoría	Sugerencias de los estudiantes			
1	Actividades culturales y recreativas	Tal vez talleres de escritura con escritores del medio	Clubes de lectura	Manualidades como bordar	
		Un taller de teatro y otro de tambores vendrían bien	Un coro o grupo de danza contemporánea	Actividades de danza	
		Crear un grupo de música folclórica (gaitas y tambores) con estudiantes, egresados y docentes (que no sea virtual)			
		Danza folclórica o gaitas y tambores, en la parte cultural, sería muy interesante	Talleres de creación literaria		
2	Actividades deportivas	Cursos para hacer cosas rápidas y sencillas, cocina, plastilina, dibujo, etc.			
		Ampliar la oferta deportiva, pero presencial	Ciclo paseos siguiendo las normas de bioseguridad.		
3	Opiniones sobre del horario	Abrir más horarios para los cursos y espacios culturales		Más horarios los sábados o en las tardes/ noches	
		Que se pueda tener en cuenta los tiempos y disponibilidad de los estudiantes para poder hacer uso de las actividades ofertadas			
		Ampliar los horarios, suelen coincidir con jornadas laborales		Ampliar la oferta y sobre todo, ponerlos al inicio del semestre.	
		Tal vez horarios más convenientes para crear grupos más grandes		Mejores o más cantidad de horarios	
		Sería bueno ofrecer más de una franja horaria y tener en cuenta los cruces con los horarios de las clases de maestría.			
		Establecer un horario diferente para algunas actividades, sobre todo las deportivas en la franja de la mañana entre las 7 y las 9			
4	Opiniones sobre de la modalidad	Para quienes trabajamos a tiempo completo no es posible asistir en los horarios propuestos, es necesario que amplíen los horarios o que sean más flexibles			
		El programa de bienestar está bien, la dificultad se observa es que en son en modalidad virtual			
		Me gustaría que fueran ofrecidas a comienzo de semestre		Que puedan ser presenciales quizás en la sede Yerbabuena	
		Puede ser por la virtualidad, pero a veces las clases eran solitarias			
5	Ofertas laborales	Me parecen buenas y pertinentes, sin embargo, serían más motivantes si fueran amparadas bajo la presencialidad.			
		Más convocatorias de empleo	Espero que se sigan desplegando ofertas laborales.		

Fuente. Elaboración propia

Como conclusión de los resultados alcanzados en la condición de calidad n°4 y como insumo para el proceso de autoevaluación institucional es relevante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La conclusión más relevante es la poca participación de los estudiantes en las actividades de bienestar, en su mayoría por falta de tiempo. Como insumo para la autoevaluación institucional se sugiere revisar las acciones que ha propuesto la oficina de bienestar para lograr incrementar la participación. Las siguientes pueden ser algunas claves para valorar este proceso:
 - Valorar las diferentes modalidades de horario que se han ofrecido en los últimos años, evaluando si en efecto se han brindado a los estudiantes horarios más flexibles que les permita contar con su participación.

- Los estudiantes en las sugerencias han propuesto la formulación de actividades para el sábado y horarios en las tardes y noches. Valorar en los programas de bienestar de los últimos años la formulación de actividades en estas franjas y cómo han aportado en incrementar la participación de los estudiantes.
- Revisar que las actividades propuestas por los estudiantes en las sugerencias (ver tabla 16) hayan sido tenidas en cuenta en la encuesta de bienestar donde se consulta acerca de las actividades de interés para formular el programa de bienestar de cada semestre.
- Fue recurrente la observación de crear actividades de bienestar en escenarios presenciales, dado que las actividades en modalidad virtual ya no generan interés en los estudiantes. Valorar el incremento en actividades presenciales y la formulación de un programa de bienestar dual, que combine actividades virtuales y presenciales.
- Fue recurrente la creación de actividades como un coro, grupos de danza, talleres de teatro y otros similares. Valorar si este tipo de actividades han sido propuestas en la encuesta de bienestar para identificar que en efecto son actividades de interés para gran parte de la población estudiantil. De igual forma, valorar de manera comparativa si esta sugerencia es recurrente en las sugerencias de la evaluación institucional, lo cual puede llevar a valorar la necesidad de formular esta actividad en el programa de bienestar.

3.2.4. Condición de calidad 6. Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación institucional que contiene preguntas asociadas con las condiciones de calidad institucional, en específico evaluando la infraestructura física, los recursos tecnológicos y los recursos bibliográficos. La evaluación del programa no presenta preguntas asociadas con esta condición de calidad.

Tabla 26. Resultados de la evaluación institucional aplicados a la condición de calidad n° 6: recursos para el cumplimiento de las metas, 2021.

N°	Pregunta	Percepción positiva	Percepción negativa	Regular	Nunca	No aplica
Evaluación institucional						
1	En términos generales, ¿los espacios de la Casa de Cuervo son?	74%	2%	7%	-	17%
2	En términos generales, ¿los espacios de Yerbabuena son?	70%	1%	5%	-	25%
3	¿Los salones de clase de Casa de Cuervo son?	74%	6%	-	-	19%
4	¿Los salones de clase en Yerbabuena son?	86%	5%	-	-	30%
5	¿Las instalaciones de la biblioteca en Casa de Cuervo son?	75%	8%	-	-	17%
6	¿Las instalaciones de la biblioteca en Yerbabuena son?	72%	2%	-	-	26%
7	¿Los recursos tecnológicos (video beam, computadores, grabadoras, laboratorios) con los que cuenta la institución son suficientes para el normal desarrollo de las actividades del programa?	65%	11%	-	-	24%
8	La conectividad es	64%	10%	-	-	26%
12	¿Considera usted que el acervo de las bibliotecas es suficiente para satisfacer sus necesidades como estudiante e investigador?	66%	27%	-	-	7%
13	¿Con qué frecuencia consulta materiales de la biblioteca?	10%	53%	-	37%	-
14	¿Con qué frecuencia consulta usted las Bases de Datos de las Bibliotecas del ICC?	27%	40%	-	33%	-
15	¿Recibió capacitación para la consulta de las Bases de Datos?	63%	37%	-	-	-
16	¿El acceso y el sistema de consulta es?	78%	16%	-	-	6%
17	¿Usted hace uso de otras bibliotecas?	72%	28%	-	-	-

Fuente. Elaboración propia

Las preguntas 1 y 2 alcanzaron un cumplimiento satisfactorio respecto de la percepción general sobre cada una de las sedes de la institución, con un 74% y 70% respectivamente. El resultado no es superior dado que la mayor parte del porcentaje restante indicaron que no le aplica brindar una percepción sobre la sede porque no hacen uso de la sede o no las conocen. Esto último ocurre en razón a que los estudiantes encuestados han estado en virtualidad dadas las medidas tomadas por la emergencia sanitaria y aun no conocen las sedes. Este indicador podrá cambiar en la medida que las actividades académicas vuelvan a la normalidad o se combinen entre la virtualidad y la presencialidad.

Las preguntas 3, 4, 5 y 6 hacen referencia a la infraestructura física, específicamente sobre la percepción de los salones y los espacios físicos de la biblioteca. Las preguntas 3, 5 y 6 alcanzaron un cumplimiento satisfactorio y la pregunta 4 alcanzó un cumplimiento pleno. La pregunta 3, que consulta acerca de los salones de la sede Casa Cuervo, se encuentra que a pesar de que los estudiantes en un 74% han contestaron estar de acuerdo con las instalaciones, en las opiniones abiertas

se observa que los estudiantes no han asistido porque sus clases han sido virtuales y las han visto en muy pocas ocasiones y por otros motivos distintos a los académicos: *“No hemos tenido la oportunidad de ver clase en ninguna de las sedes”* *“Aun no he tenido la oportunidad de conocer, pero sé que es hermoso”* *“Coloco adecuados porque supongo que son buenos espacios, pero la verdad todas mis clases han sido online”* *“escogí cualquier opción para poder completar la evaluación pero la verdad es que no conozco ningún espacio físico porque todas las clases han sido virtuales”*. Esta misma situación ocurre con las preguntas 4, 5 y 6.

En lo que respecta a los recursos tecnológicos, mediante la pregunta 7, se encuentra un cumplimiento satisfactorio; no obstante, como alcanzó un 65% de favorabilidad es importante mejorar este indicador. Respecto de los recursos tecnológicos, pregunta 7, los estudiantes inclinan su respuesta para valorar los recursos que han sido utilizados desde la virtualidad, como lo es la plataforma Teams y el correo electrónico, los cuales valoran como adecuados. Los demás recursos no son valorados dado que las clases no se desarrollan en las instalaciones del ICC y los estudiantes que contestan que no aplica, 24%, indicaron que no pueden valorar los recursos tecnológicos al no tomar clases presenciales.

Frente a la pregunta 8, que consulta acerca de la conectividad, con un cumplimiento satisfactorio con el 64% se encuentra que como la modalidad ha sido virtual los estudiantes valoran aspectos como la transmisión de las clases la cual consideran como óptima, encontrando observaciones como las siguientes: *“Los docentes han establecido diferentes estrategias para que la conectividad durante las clases”* *“El método de acceso a la red del instituto es práctico y tiene buena estabilidad”* *“La transmisión de las clases es buena”*. No obstante, igual que en las otras preguntas, la gran mayoría de las observaciones, tanto en la opción de “adecuadas” o “inadecuadas” los estudiantes manifiestan que no tienen argumentos para contestar debido a la modalidad virtualidad de los programas.

Las preguntas 12 a la 17 hacen referencia a los recursos bibliográficos, en donde, las preguntas 12, 15, 16 y 17 alcanzaron un cumplimiento satisfactorio, aunque las preguntas 12 y 15 con porcentajes muy bajos, 66% y 63% respectivamente. Por otro lado, la pregunta 13 alcanzó un resultado de no cumplimiento con el 10% y la pregunta 14 un cumplimiento insatisfactorio con el 27%. Frente a la pregunta 12, sobre si el acervo de la biblioteca es suficiente, los estudiantes proporcionan opiniones como las siguientes: *“Faltan más libros sobre estudios editoriales”* *“Hace falta acceder a otros medios”* *“Creo que las bases de datos son buenas, pero limitadas. Estar suscritos a más bases de datos sería ideal”* *“Sin embargo, deberían digitalizarse los títulos que no se permiten sacar de la biblioteca”* *“Es ridículo que la mayoría del acervo esté fuera de Bogotá”* *“Yo creo que sí, pero he usado más las bases de datos porque es más eficiente que ir hasta la biblioteca”* *“Faltan más recursos”* *“Sí, pero utilizo más las bases de datos virtuales”* *“Estaría bien si hubieran más suscripciones a revistas de lingüística relevantes a nivel internacional para estar al día con la investigación actual”* *“En algunas ocasiones, no podía accederse a archivos digitales”*. De otro lado, gran parte de las observaciones hacen referencia a no tener criterio para opinar dado de la modalidad virtual les ha impedido acceder a los recursos físicos disponibles.

La pregunta 13, sobre la frecuencia con que se consultan los materiales de la biblioteca, se encuentra un alto índice que refiere poco o nulo uso de los materiales, alcanzando un incumplimiento de la condición. Para analizar más de fondo los resultados, se destacan las siguientes observaciones que aclaran la percepción negativa: *“No muchas veces encuentro lo que necesito”* *“Es más sencillo buscar información en internet”* *“Dadas las circunstancias con la virtualidad, prefiero usar las bases de datos”* *“Sé que no encuentro mucho, por tanto, ya no consulto”* *“En pandemia me era más fácil las consultas por internet”* *“Uso más las bases de datos”* *“Puesto que utilizo más las bases de datos del Instituto o consulto artículos, ensayos, tesis y demás en internet”* *“Para trabajos suelo consultar las bases de datos”* *“La consulta de materiales es regular, porque he hallado la información en las bases de datos”*. Como en las anteriores, una gran parte de las observaciones indican que no pueden emitir una opinión en razón a la modalidad que les ha impedido acceder a los recursos físicos disponibles.

La pregunta 14, que consulta sobre la frecuencia en el uso de las bases de datos, se encuentra un cumplimiento insatisfactorio al alcanzar un 27% de favorabilidad. Algunas de las opiniones que refieren el poco o nulo uso de las bases de datos opinan lo siguiente: *“Aún no ha sido necesario en mi proceso de formación”* *“Tal vez por desconocimiento”* *“Solo en ocasiones específicas”* *“Suelo consultar otras bases de datos y no recibí capacitación de base de datos hasta la fecha”* *“No he tenido la necesidad”* *“Los materiales de estudio son enviados por los docentes, de ahí que no haga consulta”* *“Intenté hacerlo pero nunca fue posible”* *“Dependiendo de la necesidad de la clase”* *“Solo he hecho uso del material sugerido en la maestría”* *“Me falta información acerca de su uso”* *“No las conozco”* *“Porque no estoy familiarizado con las bases de datos de las bibliotecas”* *“No he tenido preparación para el uso de la base de datos”* *“Cuento con otras herramientas de búsqueda, aunque ocasionalmente reviso las bases de datos del ICC”* *“No muchas veces encuentro lo que necesito”* *“Considero que no es muy eficiente”*. En conclusión, se puede encontrar que, de un lado, los estudiantes no hacen uso frecuente de las bases de datos porque aún no las necesitan en razón al avance de su proceso formativo, también porque los docentes les facilitan el material bibliográfico mínimo requerido y los estudiantes no consultan material complementario, y una gran parte reportan falta de interés o conocimiento de las bases de datos. De quienes si hacen uso frecuente de las bases de datos destacan que son buenos y suficientes recursos.

La pregunta 15, sobre su percepción de la capacitación que recibieron para el uso de bases de datos, se alcanzó un cumplimiento satisfactorio con el 63%. Dentro de las observaciones efectuadas por los estudiantes se encuentra que, de un lado, los estudiantes que refieren haber recibido capacitación indican que solo la recibieron en primer semestre, al inicio de su programa académico, durante su proceso de inducción. El 37% de los estudiantes que presentaron una percepción negativa, todos refieren no haber sido capacitados en el uso de las bases de datos, que, en particular, son respuestas que se presentan en los estudiantes de la Maestría en Estudios Editoriales, de la Maestría en Escritura Creativa y en la Maestría en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y Segunda lengua.

La pregunta 16, sobre el acceso y sistema de consulta de la biblioteca, alcanzó un cumplimiento satisfactorio con el 78%. Dentro de las observaciones que aportan los estudiantes se destacan las siguientes: *“Acceso sencillo y accesible”* *“Es entendible”* *“Fácil y comprensible”* *“la forma de acceder a la información es sencilla y amable”* *“Muy fácil de usar”* *“Es claro y rápido”* *“La plataforma es de fácil acceso y navegación”* *“El sistema es intuitivo”* *“Es práctico y sencillo”* *“Es adecuado, aunque algunos libros no están disponibles, se debe pagar”*. A su vez, se encuentran observaciones acerca del poco acceso y generación de consultas que se han podido efectuar se deben a la modalidad virtual que tienen actualmente los programas, por lo cual, los estudiantes consideran que el sistema de consulta debe adecuarse a la virtualidad. Otros estudiantes también han referido que hace falta más capacitación.

La pregunta 17 consulta acerca del uso de otras bibliotecas que

alcanzó un cumplimiento satisfactorio con el 72%. Al respecto se han encontrado observaciones de los estudiantes como las siguientes: *“Hago uso de los recursos disponibles en BibloRed, en la BLAA, y en la biblioteca de la Universidad Libre”* *“Luis Ángel Arango”* *“Red de bibliotecas del Banco de la República”* *“La biblioteca de la Universidad del Rosario”* *“Biblioteca nacional”* *“Bibliotecas en Estados Unidos, que son de fácil el acceso”* *“Bibliotecas distritales y de otras Universidades”* *“Biblioteca Virgilio Barco”* *“Biblioteca Julio Mario Santo Domingo”* *“Biblioteca de la Universidad Javeriana”* *“Biblioteca de la Universidad de los Ande”*. Se resalta que la biblioteca externa más utilizada por los estudiantes es la Biblioteca Luis Ángel Arango. El 28% que reporta una percepción negativa no presentan observaciones en específico más allá de no tener necesidad o interés de consultar otras bibliotecas.

Finalmente, el instrumento tiene una pregunta adicional para valorar el componente institucional. Se trata de la pregunta 28, que es una pregunta de respuesta abierta: *“Utilice este espacio para dar opiniones u observaciones adicionales sobre cualquier aspecto institucional”*. A continuación, se relacionan las observaciones más recurrentes:

Tabla 27. Categorización de las opiniones de los estudiantes sobre las sugerencias para el aspecto institucional, 2021.

Nº	Categoría	Sugerencias de los estudiantes
1	Investigación	Sería bueno que los grupos de investigación se vinculen más con los programas académicos, ya que es casi imposible ser asistente de investigación o siquiera saber qué tipo de proyectos se llevan en dichos grupos. Y también hacer un seguimiento de los semilleros de investigación.
2	Aspectos misionales	Sería chévere sentirse más parte de la institución, conocer más cómo sirve, su misión y visión, sus trabajadores, su historia, etc.
3	Aspectos curriculares de los programas académicos	Podría sugerir que para futuras ocasiones se organizara el contenido del programa de manera que los nuevos estudiantes puedan nivelarse. En tan solo las primeras semanas de la maestría yo ya estaba por desertar, porque los contenidos de una clase en particular me parecían complejos y para mí que no tenía tantas nociones de la lingüística como ciencia no era nada fácil aplicarlos a reseñas o exposiciones. No me sentía cómoda con preguntar porque el profesor no me hacía sentir en un espacio cómodo de aprendizaje. Recuerdo que alguna vez mencionó que era bueno que percibiéramos complejidad porque eso daba cuenta de la calidad del programa; no estoy de acuerdo. Yo valoraría con más calidad el programa si las estrategias pedagógicas que se utilizaran fueran un poco diferentes. No estoy de acuerdo con que el hecho de que sea un programa de maestría implique abandonar estrategias que en cualquier etapa son útiles para el cerebro. La neurociencia ha demostrado que la motivación es crucial para el aprendizaje y en esas clases yo no me sentía cómoda y justo por eso iba a optar por desertar. Si hubiera visto algún contenido introductorio, digerir esos temas tal vez hubiese sido mucho más fácil, al menos para mí. Agradezco que se hayan abierto cursos como Lenguas Indígenas y Análisis Lingüístico Comparativo, ya que fueron en respuesta a la petición de nosotros. En general el programa tiene muchos componentes muy completos e interesantes, aprendí muchísimo y destacó el firme propósito de nuestro director por proponernos proyectos y oportunidades, diferentes a las clases regulares, que han sido muy enriquecedoras y que nos permiten aplicar de forma real lo que hemos aprendido (Maestría en Lingüística).
4	Aspectos administrativos de los programas académicos	Considerar un cambio en el horario de clases, puesto que el actual representa mucha dificultad en cuanto a movilidad (en el caso de clases presenciales) por la distancia de desplazamiento. Podrían pensar en iniciar clases a las 5:30, teniendo en cuenta la naturaleza de una ciudad como Bogotá, la hora, el lugar y que la mayoría nos estamos desplazando del trabajo al instituto o a la casa para conectarnos.
5	Modalidad de los programas (virtual, presencial o mixto)	Estoy un poco ansiosa con la idea de volver a clases presenciales. No es fácil para mí después de casi dos años de encierro volver a tener esa rutina. Quisiera que por favor tuvieran esto en cuenta, para hacerlo de forma gradual, no todos los días, sería muy bueno que existiera la posibilidad de la alternancia, porque sé que no es posible seguir virtual, aunque se quiera. Considero que se debe considerar, mientras siga la virtualidad, permitir las grabaciones de las clases virtuales, para aquellos que por distintas razones no pueden asistir a las sesiones. Por favor retornar a la presencialidad con todos los protocolos, porque es necesario. Queremos ir, bueno por lo menos yo, a clases presenciales así sean unas pocas veces Ojalá pronto podamos recibir las clases de forma presencial, es fundamental para el desarrollo de las actividades, la interacción y el estímulo de cada uno de nosotros como estudiantes y docentes.
6	Sistema de evaluación	Es importante que todos los docentes creen rubricas de evaluación para revisar los trabajos que solicitan. Algunos, simplemente, crean estereotipos de estudiantes.
7	Aspectos relacionados con los estudiantes	Trabajar más en la convivencia de los estudiantes, puesto que últimamente se han presentado tensiones que aburren y no son beneficiosas para las clases y la construcción de conocimiento.
8	Recursos tecnológicos	Ya que nuestro salón en este momento es la plataforma Teams y tanto profesores como estudiantes han tenido muchos problemas con la plataforma, incluyéndome. Veo la necesidad de tener una cuenta en Zoom que facilite el desarrollo de las clases.
9	Bienestar universitario	A pesar de la virtualidad las ofertas de bienestar son amplias y permiten la formación integral de los estudiantes.

Fuente. Elaboración propia

Como conclusión de los resultados alcanzados en la condición de calidad n°6 y como insumo para el proceso de autoevaluación institucional es relevante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Evaluar que en la medida que los programas se mantengan en virtualidad o cambie su modalidad las preguntas deberán ajustarse para que no se valoren los espacios físicos como tal sino se ajusten preguntas que valoren como tal el componente virtual.
- Revisar las consultas de todos los recursos bibliográficos y evaluar cuál es el recurso más utilizado y verificar si los recursos invertidos son coherentes con los recursos más solicitados por los estudiantes.
- En la medida que la modalidad de los programas se modifique se compararán los resultados alcanzados en el instrumento, dado que gran parte de los resultados de la encuesta de 2021 no son concluyentes puesto que las preguntas consultan sobre aspectos presenciales. Los estudiantes no tuvieron criterio para valorar con criterio los recursos, que en su mayoría son físicos.
- Revisar las campañas de socialización de las bases de datos para incrementar el nivel de conocimiento de los estudiantes sobre estas.
- Revisar el número de capacitaciones que se realizan en el año para el uso de las bases de datos y acceso a las revistas electrónicas. Evaluar si las capacitaciones solo se brindan en primer semestre y verificar si no es relevante repetir los espacios de capacitaciones. Igualmente, verificar si se habilitan capacitaciones libres de las cuales participen los estudiantes. Lo anterior, dado que en las encuestas hay un número importante de estudiantes que refieren no haber sido capacitados en el uso de las bases de datos.

- Valorar la recurrencia de las observaciones de la pregunta 28 en los cuestionarios de los años siguientes, evaluando la necesidad de formular cambios específicos en los programas y la institución propiamente.

3.2.5. Análisis de las preguntas asociadas con la emergencia sanitaria

Como se mencionó al inicio del capítulo, durante el año 2021 se incluyeron cuatro nuevas preguntas en el instrumento para la evaluación institucional, las cuales están relacionadas con la modalidad remota que se ha debido migrar en razón a las medidas de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19. Se presenta el resultado de estas preguntas aun cuando hacen referencia a la valoración del programa, si ha implicado realizar ajustes a nivel institucional. Cabe resaltar que, dado que las nuevas preguntas se incluyeron en el segundo semestre de 2021, estas preguntas solo las han respondido los estudiantes de la Maestría en Literatura y Cultura (19) y de la Maestría en Lingüística (7), para un total de 26 estudiantes, un 87% de la población objetivo.

Tabla 28. Instrumento de la encuesta de bienestar, 2021-1 y 2021-2.

Nº	Pregunta	Percepción positiva	Percepción negativa	Remoto	Presencial	Combine presencial y remoto	Cambie a modalidad virtual
Evaluación institucional							
9	¿Qué opinión tiene de las clases remotas sincrónicas con el apoyo de plataformas digitales durante la pandemia?	80%	20%	-	-	-	-
10	Si compara las clases presenciales con las remotas:	-	-	59%	41%	-	-
11	¿Qué recomienda para el futuro del programa?	-	-	-	37%	63%	0%
18	Durante la pandemia la consulta de textos de la Biblioteca del ICC ha sido:	70%	30%	-	-	-	-
21	¿Las dificultades con la plataforma de las clases en modalidad virtual sincrónica (Teams) son atendidas con prontitud por la oficina de TICS?	90%	10%	-	-	-	-

Fuente. Elaboración propia

La pregunta 9, que consulta acerca de la opinión sobre modalidad virtual, a lo cual se encuentra que el 80% de los estudiantes de la Maestría en Literatura y Cultura y de la Maestría en Lingüística se encuentran con una percepción positiva, destacando observaciones como las siguientes: *“Se nota el esfuerzo del personal administrativo y docente para mantener los espacios sincrónicos con calidad” “Muy positiva, ayuda mucho para aquellos que vivimos lejos” “Considero que en la mayoría de los casos, los docentes han demostrado su profesionalismo al buscar una forma dinámica de trabajar los contenidos propuestos” “Han sido buenas. Los profesores han cumplido con las responsabilidades que exige este tipo de plataforma”*. De otro lado, aunque el 80% considera positivo el desarrollo de las clases sincrónicas, también han opinado que la plataforma en ocasiones ha presentado problemas de conectividad y lentitud, que la experiencia ha sido enriquecedora pero que ha logrado ser un poco abrumadora al requerir estar conectado muchas horas al día.

Por otro lado, el 20% que considero negativa la experiencia en el desarrollo de las clases de manera remota, se encuentran opiniones sobre una buena experiencia, pero que algunos profesores no cuentan con la mejor preparación para abordar las clases de manera virtual. Otros han referido que la modalidad a la cual se matricularon fue presencial, más no virtual por lo cual es necesario regresar a la normalidad y retornar a la presencialidad. También se encuentran observaciones sobre la falta de formulación de estrategias didácticas que mejoren la experiencia de la modalidad virtual.

Los resultados de la pregunta 10 permiten conocer el nivel de preferencia respecto de la modalidad, dado que el 59% de los encuestados se reportaron preferir la modalidad virtual frente al 41% que prefieren la modalidad presencial. Dentro de las opiniones que se inclinan hacia la modalidad remota se destacan las siguientes: *“Sin duda las clases remotas tenían grandes ventajas como el ahorro de tiempo, dinero, la posibilidad de repetir varias veces la clase, por la grabación” “Además de brindar la comodidad de estar en el hogar, significan un ahorro en tiempo y dinero” “Muy eficiente, es productivo el proceso” “Tengo acceso a mayor información desde mi casa, se pierde menos tiempo, los docentes usan muchas más herramientas. Ha sido una experiencia excelente y eficiente” “Por situación laboral me es más fácil tomar las clases de manera remota”*.

De otro lado, es importante tener en cuenta que hay un alto porcentaje de estudiantes que prefieren la modalidad presencial (41%), quienes han reportado opiniones como las siguientes: *“No le veo nada bueno a las clases remotas con excepción al hecho de que se pueda grabar la clase” “Las clases presenciales representa un menor estrés y hay más respeto por el tema. Con las clases virtuales y las grabaciones de estas, muchas veces uno se descuida o no presta atención con la excusa de poder volver al archivo de clase” “Las clases presenciales son superiores a las remotas en el sentido en que se le da un espacio físico exclusivo a la actividad de la clase, o de la investigación” “A pesar de los beneficios de las clases remotas pienso que la presencialidad motiva el debate, las resolución de inquietudes de los estudiantes y la claridad de los temas” “La interacción es importante y permite otras dinámicas y didácticas. Muchos docentes no están preparados didácticamente para la virtualidad, por ello privilegio la presencialidad” “Ya casi se completan dos semestres de clases virtuales y creo que hay diferentes partes del proceso pedagógico que no se han podido desarrollar hasta ahora. Después de todo, aunque el uso de los espacios virtuales ha sido excelente, el programa no está diseñado desde su concepción para que sea así” “Algunos profesores se limitan a poner videos de hasta 20 minutos” “Es muy desgastante solo la virtualidad. Prefiero la presencialidad”.*

La pregunta 11, que consulta la opinión de los estudiantes sobre el futuro que recomiendan para el programa en términos de su modalidad, el 63% ha sugerido que se considere implementar una modalidad mixta, que combine tanto la modalidad virtual y como la presencial. Es necesario considerar que ningún estudiante opinó desea que se continúe en la modalidad virtual aun cuando han opinado que ha sido una buena experiencia, con grandes beneficios para los estudiantes. Se resaltan las siguientes observaciones: *“Se podría usar un modelo de alternancia” “Creo que un modelo de alternancia podría ser lo mejor para el proceso de aprendizaje y ayudaría a que algunos estudiantes puedan conciliar su vida profesional y personal con la maestría” “Como la maestría tiene un horario de todos los días de tres horas, por temas laborales resulta muy difícil transportarse todos los días al centro, por eso sería ideal hacer alternancia. Consideró que así habría un equilibrio entre lo presencial y virtual que permitiría que el desarrollo de la maestría fuera mejor” “Creo que una combinación de ambas puede ayudar mucho” “Ambas tienen sus ventajas” “En algunas clases, la modalidad remota resultó mucho más positiva, ya que se podían repasar conceptos a través de las grabaciones y la clase se hacía más llevadera. Sin embargo, la presencialidad, definitivamente es necesario para otros casos y materias. De igual manera, la interacción con los compañeros se hace necesaria”.* Quienes opinar por retornar a la modalidad, el 37%, presentan opiniones como las siguientes: *“Debe mantenerse el contacto con el aula. Los espacios que se generan dentro de ella pueden ser vitales para la formación” “Por la comodidad de todos, lo mejor es no mezclar modalidades. Además, la presencialidad evita que se presenten problemas técnicos tan comunes en la modalidad virtual” “Sería una lástima que se cambiara a la modalidad virtual, sobre todo en este programa formativo que tiene componentes tan prácticos. Recomiendo que se mantenga completamente presencial y que, incluso, se hagan actividades de integración entre estudiantes por medio de las cuales puedan trabajar en proyectos de investigación en conjunto” “Presencial por la naturaleza de la Maestría” “La presencia corporal hace posible en el ser humano un modo de relación que no puede ser remplazado por la experiencia digital”.*

La pregunta 18, que indaga sobre la consulta de material bibliográfico durante la pandemia, se encuentra que el 70% presenta una percepción positiva. El 30% restante que presentan una percepción negativa, afirmando que ha sido difícil e imposible el acceso a los recursos refiere observaciones como las siguientes: *“Ha sido difícil por el desplazamiento hasta el Centro, dado que las clases son remotas, no hay manera de recoger el material” “No he podido tener acceso a libros que he necesitado” “Los mensajes no se contestan con la prontitud deseada”.*

Finalmente, la pregunta 21 consulta acerca de la capacidad de respuesta y solución del equipo de TICs frente a los inconvenientes presentados en la plataforma de Teams mediante la cual se desarrollan las clases virtuales. Así, el 90% reportó una percepción positiva. Dentro de las observaciones reportadas la gran mayoría reportó no haber presentado

inconvenientes y quienes si presentaron haber tenido situaciones con la plataforma reportaron que el área de soporte brindó la ayuda requerida, considerando que fue eficaz, pertinente, con gran disposición, diligencia y prontitud.

- Tener en cuenta la opinión de todos los programas de la institución. Se ha tomado la decisión de continuar con la modalidad virtual pero solo se conoce la percepción de dos de los programas. Revisar los resultados de la encuesta de 2022-1 y revisar las decisiones que se tomaron teniendo en cuenta la opinión de una muestra más representativa.
- La preferencia por la modalidad presencial fue significativamente alta. Aunque no fue la opción que ganó entre los estudiantes encuestados, si es importante considerar estas opiniones y más cuando los encuestados son solo estudiantes de dos programas. Evaluar en el periodo siguiente cuáles han sido los ajustes que se han implementado en los programas evidenciando que se tuvo en consideración la opinión de todos los estudiantes y de quienes han sugerido continuar con la modalidad presencial o migrar por opciones mixtas.
- Evaluar la posibilidad de contar con una modalidad mixta en los programas dado que los estudiantes han opinado que sería muy beneficioso para el programa. En definitiva, han sugerido que la modalidad virtual no es lo más ideal.
- El 10% de los estudiantes encuestados reportaron no haber recibido a ayuda requerida al presentar problemas en la plataforma de Teams. Aunque la percepción positiva fue significativamente alta, es importante que todos a los estudiantes les sean atendidos sus requerimientos y más cuando se encuentren de manera remota. En el proceso de autoevaluación institucional se deberá revisarán las solicitudes remitidas por los estudiantes, si han sido asignados casos o tickets y evaluar el tiempo de respuesta, a su vez, revisar si todas las solicitudes fueron resueltas satisfactoriamente. Revisar si hay encuesta de satisfacción y el procedimiento definido para la atención de las solicitudes y si todas fueron resueltas de acuerdo con el lineamiento formulado.

3.3. Resultados de la encuesta de bienestar, 2021

En lo corrido del año 2021 se aplicaron dos encuestas de bienestar, las cuales tienen el propósito de identificar las necesidades de la población estudiantil y diseñar el programa de bienestar del año siguiente; para el caso, el diseño del programa de bienestar del año 2022, el cual se encuentra publicado en la página web institucional, en el portal de bienestar que se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.caroycuervo.gov.co/Institucional/bienestar-universitario/>

La encuesta de bienestar se compone de 11 preguntas, donde se consulta acerca del interés de participar en diferentes actividades que se realizarían en marco de los ejes que componen la Política de Bienestar. Para el año 2021 participaron 79 estudiantes, 40 en 2021-1 y 39 de 2021-2. La siguiente tabla presenta el instrumento y las preguntas realizadas a los estudiantes:

Tabla 29. Instrumento de la encuesta de bienestar, 2021-1 y 2021-2.

Nº	Instrumento 2021-1	Instrumento 2021-2
1	Correo electrónico	¿Estaría interesado en tomar sesiones de entrenamiento funcional? Opciones: SI o NO
2	Seleccione el programa al que pertenece	¿Qué horario prefiere? Opciones: martes 8: 30 a.m., martes 4: 00 p.m., jueves 8: 00 a.m.
3	¿Estaría interesado en que se realicen algunas de las siguientes actividades recreativas? Opciones: Tamboras, fotografías, dibujo, pintura, guitarra, video, otras.	¿Estaría interesado en tomar clases de Yoga? Opciones: SI o NO
4	¿Estaría interesado en que se realicen algunas de las siguientes actividades deportivas? Opciones: clases de champeta, entrenamiento funcional, kick boxing, artes marciales, zumba, otras.	¿Qué horario prefiere? Opciones: lunes 3: 00 p.m., martes 8: 00 a.m., miércoles 8: 00 a.m., jueves 10: 00 a.m.
5	¿Estaría interesado en que se realicen algunos de los siguientes talleres de bienestar emocional? Opciones: Mindfulness, manejo del estrés, inteligencia emocional, manejo de ansiedad, primeros auxilios psicológicos.	¿Estaría interesado en tomar clases de Kickboxing? Opciones: SI o NO
6	¿Estaría interesado en que se realicen algunos de los siguientes talleres? Opciones: finanzas personales, hábitos saludables, alimentación saludable, organización del tiempo, otras.	¿Qué horario prefiere? Opciones: lunes 7: 00 a.m., miércoles 9: 00 a.m., viernes 10: 00 a.m.

Nº	Instrumento 2021-1	Instrumento 2021-2
7	¿Estaría interesado en tomar sesiones de consejería psicológica? Opciones: SI o NO	¿Estaría interesado en tomar un taller de centros de energía? Opciones: SI o NO
8	¿Le gustaría capacitarse en primeros auxilios? Opciones: SI o NO	¿Qué horario prefiere? Opciones: lunes 12: 00 m., martes 12: 00 m., miércoles 12: 00 m., jueves 12: 00 m.
9	¿Estaría interesado en que se realicen sesiones de meditación? Opciones: SI o NO	¿Estaría interesado en tomar un taller de cocina? Opciones: SI o NO
10	¿En qué horarios estaría disponible para realizar estas actividades? Opciones: lunes a viernes, mañana; lunes a viernes, tarde; lunes a viernes, noche, sábados.	¿Qué tipo de comida le gustaría aprender a preparar? Opciones: comida saludable, comida rápida, postres, italiana, colombiana, otra.
11	¿Qué disponibilidad de tiempo tendría? Opciones: 1 hora a la semana, 2 horas a la semana, más de 2 horas, sin disponibilidad.	

De acuerdo con los resultados alcanzados durante el año 2021, las siguientes son las actividades con mayor interés de participación:

- **Actividades recreativas:** fotografía (63%), pintura (43%) y dibujo (40%)
- **Actividades deportivas:** entrenamiento funcional (43%), zumba (33%) y clases de champeta (30%)
- **Talleres de bienestar emocional:** manejo de ansiedad (53%), primeros auxilios psicológicos (45%), manejo del estrés (43%) y mindfulness (38%)
- **Talleres:** alimentación saludable (53%), organización del tiempo (45%) y hábitos saludables (40%)
- **Orientación psicológica:** el 68% está interesado en este servicio.
- **Primeros auxilios:** el 63% está interesado en este servicio.
- **Meditación:** el 73% está interesado en este servicio.
- **Taller de cocina:** el 68% está interesado en este servicio. De los cuales, el 35% considera que desea aprender sobre cocina saludable.

De acuerdo con los resultados encontrados y del presupuesto designado, para el programa de Bienestar del año 2022 se formularon las siguientes actividades:

Actividades del programa de bienestar, 2022-1

- **Actividades recreativas:** curso de apreciación del cine y taller de cocina
- **Actividades deportivas:** yoga inbound y entrenamiento funcional
- **Talleres de desarrollo humano:** tutorías de escritura académica
- Se mantiene la orientación psicológica

Actividades del programa de bienestar, 2022-2

- **Actividades recreativas:**
- **Actividades deportivas:**
- **Talleres de desarrollo humano:**
- Se mantiene la orientación psicológica

En conclusión, se puede afirmar que el programa de bienestar es formulado basado en los intereses de los estudiantes, buscando asegurar su participación, lo cual se refleja en que los resultados más significativos de la encuesta de 2021 fueron identificados en las actividades formuladas en el programa de 2022.

Como conclusión de los resultados alcanzados en la encuesta de bienestar y como insumo para el proceso de autoevaluación institucional es relevante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Valorar en los programas de bienestar de los últimos años la inclusión de las actividades de mayor interés resultado de la encuesta de bienestar, de manera que se evidencia la eficacia de la encuesta de bienestar y la formulación efectiva del programa de bienestar tomando en cuenta las necesidades e intereses de los estudiantes.
- En línea con la observación anterior, revisar también la inclusión en el programa de bienestar de los horarios sugeridos por los estudiantes tanto en la encuesta de bienestar como en la evaluación institucional.

- Valorar que en la encuesta de bienestar se hayan incluido las actividades que se describen en la evaluación institucional, en la pregunta abierta donde se solicitan sugerencias para mejorar el programa de bienestar.

4. Actualización de las Políticas y normatividad institucional

Al corte de diciembre de 2021, en el Instituto Caro y Cuervo se formularon, actualizaron y publicaron nuevas políticas de índole académico y administrativo que permiten el idóneo desarrollo de las funciones sustantivas. A continuación, se presenta un listado de las nuevas Políticas, lineamientos, manuales entre otros documentos institucionales publicados a diciembre de 2021:

4.2. Condición de calidad 1. Mecanismos de selección y evaluación de profesores y estudiantes

- Característica:* Reglamento estudiantil o su equivalente
Indicador: Evidencias de la implementación del reglamento estudiantil (Flexibilidad curricular)
 - **Resolución 0184 del 06 de agosto de 2021.** Por la cual se regula la equivalencia de los diplomados como materia electiva en las maestrías de Estudios Editoriales o Español como Lengua Extranjera y Segunda Lengua. Enlace página web ICC:
<https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0184%20Equivalencia%20diplomados.pdf>
 - **Resolución 0184 del 06 de agosto de 2021.** Por la cual se modifica el calendario académico para los programas de Maestría de la Facultad Seminario Andrés Bello del Instituto Caro y Cuervo para el año 2021. Enlace página web ICC:
<https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0016%20Modifica%20calendario%20académico%20para%20el%202021.pdf>
 - **Resolución 0112 del 24 de junio de 2020.** Por la cual se modifica la Resolución 0309 de 2019 la cual estableció el calendario académico para los programas de maestría de la Facultad Seminario Andrés Bello del Instituto Caro y Cuervo para el año 2020. Enlace página web ICC:
[https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0112%20Resolución%20modifica%20Calendario%20académico%202020%20-%20Segundo%20semestre%202020%20-%20Final.%20\(1\).pdf](https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0112%20Resolución%20modifica%20Calendario%20académico%202020%20-%20Segundo%20semestre%202020%20-%20Final.%20(1).pdf)
- Característica:* Mecanismos que soportan la selección y evaluación de profesores.
Indicador: Proceso para la contratación de los docentes e investigadores externos.
 - **Resolución 0042 del 26 de febrero de 2021.** Por la cual se modifica el Manual de Funciones, requisitos y competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Instituto Caro y Cuervo. Deroga la Resolución 0180 de 2020.
[https://www.caroycuervo.gov.co/transparencia/0042%20Resolución%20Manual%20de%20Funciones%2026%20de%20Febrero%20VF02252021%20\(1\).pdf](https://www.caroycuervo.gov.co/transparencia/0042%20Resolución%20Manual%20de%20Funciones%2026%20de%20Febrero%20VF02252021%20(1).pdf)
El Manual de funciones se puede consultar en el siguiente enlace:
[https://www.caroycuervo.gov.co/transparencia/Anexo%202.%20Manual%20de%20funciones%20ICC%20Feb262021%20\(1\).pdf](https://www.caroycuervo.gov.co/transparencia/Anexo%202.%20Manual%20de%20funciones%20ICC%20Feb262021%20(1).pdf)
 - **Manual de contratación.** Su propósito es establecer una herramienta de consulta y orientación que describa y facilite la adecuada aplicación de las normas y procedimientos contractuales de la entidad para la adquisición

de bienes, obras y servicios en el marco del Estatuto General de Contratación Pública. Enlace página web ICC: <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-M-4.pdf>

- **Procedimiento DES-P-1: Desvinculación del personal de planta.** Establecer las directrices para desvincular el recurso humano vinculado a la planta de personal del Instituto Caro y Cuervo, de conformidad con las normas existentes y garantizar la devolución de los elementos asignados, retiro de acceso a sistemas de información, entrega de información a cargo y carné institucional suministrados al funcionario. <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DES-P-1.pdf>

4.3. Condición de calidad 2. Estructura administrativa y académica

i. *Característica:* Arquitectura institucional

Indicador: Sistemas integrados de gestión

- **Resolución 0238 del 13 de octubre de 2021.** Por medio de la cual se actualiza la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Instituto Caro y Cuervo. Esta Resolución modifica la Resolución 0058 de 2020, agregando un parágrafo y modificando el artículo cuarto. Enlace página web ICC: <https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0238%20Modifica%20Politica%20de%20seguridad%20en%20el%20Trabajo%202021%20-%2013%20oct%202021.pdf>
- **Resolución 0164 del 25 de agosto de 2020.** Por la cual se conforma el Comité de Convivencia Laboral del Instituto Caro y Cuervo para el periodo 2020-2022. Enlace página web ICC: <https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0164%20Conformación%20Comite%20Convivencia%20Laboral%202020-2022.pdf>
- **Resolución 0086 del 13 de mayo de 2020.** Por la cual se conforma el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Instituto Caro y Cuervo para el periodo 2020-2022. Enlace página web ICC: <https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0086%20Conformacion%20COPASST%202020-2022.pdf>
- **Resolución 0100 del 28 de abril de 2021.** Por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, se conforma el equipo de trabajo para su mantenimiento y se deroga la Resoluciones 0016 y 188 de 2020. Enlace página web ICC: [https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0100%20Adopta%20MECI%20y%20Equipo%20de%20trabajo%200\(1\).pdf](https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0100%20Adopta%20MECI%20y%20Equipo%20de%20trabajo%200(1).pdf)
- **Resolución 015 del 31 de enero de 2020.** Por el cual se establece el funcionamiento del Comité de Gestión y desempeño del ICC. Es un órgano rector, articulador y ejecutor de MIPG. También debe tenerse en cuenta que es el órgano que controla y hace seguimiento a los planes de mejoramiento institucional. https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0015_Funcionamiento_comite_de_gestion_y_desempeño.pdf
- **Resolución 0006 del 21 de enero de 2020.** Por la cual se adopta el manual de la nueva política de administración del riesgo. Se establece un periodo de transición y deroga la Resolución 0089 de 2017. <https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/RESOLUCIÓN%200006%20POLÍTICA%20ADMINISTRACIÓN%20DE%20RIESGO.pdf>
- **Manual de administración del riesgo.** El objetivo del manual es establecer los lineamientos para la administración de los riesgos relacionados con el modelo de operación por procesos definido en el Sistema Integrado de Gestión – SIG. Enlace página web ICC: <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-M-1.pdf>

ii. *Característica:* Gobierno institucional y rendición de cuentas

Indicador: Definición del modelo de gobierno institucional

- **Resolución 0200 del 30 de agosto de 2021.** Por la cual se adopta el Código de Buen Gobierno e Integridad. Enlace página web ICC:

<https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0200%20Código%20de%20integridad%20y%20buen%20gobierno.pdf>

El código de buen gobierno se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0148-2018-Adopta-Codigo-Integridad.pdf>

iii. *Característica:* Gestión de la información

Indicador: Seguridad de la información institucional

- **Resolución 0064 del 14 de abril de 2020.** Por la cual se adopta la versión 2.0 del Manual de Políticas de seguridad y privacidad de la información del ICC. Enlace página web ICC:

https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/Politica%20de%20seguridad_2021.pdf

La Política de seguridad y privacidad de la información se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-M-2.pdf>

- **Manual de la Política para el tratamiento de datos personales.** El objetivo del manual es disponer de un documento interno de políticas y procedimientos para el tratamiento óptimo de los datos personales que permita responder por la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de estos. Esta política aplica al tratamiento de los datos de carácter personal para todas las bases de datos y sistemas de información que agrupe y maneje el ICC.

Enlace página web ICC: <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-M-3.pdf>

iv. *Característica:* Políticas institucionales

Indicador: Políticas de gestión institucional y bienestar. Alcance de los conceptos de equidad, diversidad e inclusión.

- **Manual de servicio al ciudadano.** Es una guía para los servidores públicos del ICC sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio digno, oportuno, transparente, eficaz e igualitario, a través de los canales dispuestos para tal fin.

Enlace página web ICC: <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-M-5.pdf>

Indicador: Políticas de investigación, innovación y creación artística y cultural

- **Manual de la Política de investigación.** Este manual tiene por objeto establecer los lineamientos y estrategias que permitan implementar la Política de Investigación (Resolución 0182 del 6 de agosto de 2021), Innovación y Creación artística y Cultural del Instituto Caro y Cuervo.

Enlace página web ICC: <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-M-7.pdf>

4.4. Condición de calidad 3. Cultura de autoevaluación

i. *Característica:* Sistema Interno de Aseguramiento de la calidad

Indicador: Plan de mejoramiento institucional actualizado o instrumento equivalente.

- **Procedimiento MEJ-P3: Planes de mejoramiento por proceso.** Establecer los lineamientos, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr un adecuado desarrollo de los planes de mejoramiento derivados de la autoevaluación y la evaluación de cada uno de los procesos a través de oportunidades de

mejora, hallazgos, no conformidades o gestión de riesgos asociados, entre otros. Enlace página web: <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/MEJ-P-3.pdf>

- **Matriz**

4.5. Condición de calidad 4. Modelo de bienestar

ii. *Característica:* Modelo de bienestar

Indicador: Implementación del modelo de bienestar

- **Resolución 0250 del 17 de noviembre de 2020.** Por medio de la cual se adopta la política de prevención de consumo de tabaco, alcohol y drogas”. Busca promover la prevención del consumo de tabaco, alcohol y drogas en el Instituto Caro y Cuervo para fomentar la salud física y mental al interior de la entidad en búsqueda del bienestar de sus funcionarios, contratistas, estudiantes y la comunidad en general. Enlace página web ICC: <https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0250%20Adopta%20pol%C3%ADtica%20de%20prevencion%20del%20consumo%20de%20alcohol%20y%20drogas.pdf>
- **Resolución 0119 del 1 de julio de 2020.** Por la cual se adoptan varias medidas a favor los estudiantes de los programas de maestría de la Facultad Seminario Andrés Bello del Instituto Caro y Cuervo para el segundo semestre del 2020 con ocasión de la contingencia del COVID-19. <https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/Resolucion%200119%20Valor%20matricula%20-%20plazo%20entrega%20trabajos%20de%20grado%20-%20segundo%20semestre%202020.pdf>
- **Resolución 0303 del 16 de diciembre de 2020.** Por la cual se adoptan varias medidas a favor los estudiantes de los programas de maestría de la Facultad Seminario Andrés Bello del Instituto Caro y Cuervo para el primer semestre del 2021 con ocasión de la contingencia del COVID-19. Beneficios como descuentos en el valor de la matrícula, fraccionamiento de la matrícula en dos cuotas, acuerdos de pago y la creación de un periodo intersemestral. Enlace página web ICC: https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0303%20Medidas%20a%20favor%20los%20estudiantes%20de%20la%20FSAB%20para%202021_1.pdf
- **Resolución 0224 del 9 de noviembre de 2020.** Por medio de la cual se expide el protocolo de prevención, atención, acompañamiento y seguimiento a casos de violencia y discriminación en el Instituto Caro y Cuervo. <https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0224%20Adopta%20protocolo%20de%20prevención%20violencia%20sexual%20y%20de%20género%20Final%20-%2006%20Nov%202020.pdf>

4.6. Condición de calidad 6. Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas

i. *Característica:* Políticas de actualización y renovación de la infraestructura física y tecnológica

Indicador: Plan estratégico para el mantenimiento, renovación y actualización de los recursos tecnológicos

- **Resolución 0022 del 3 de febrero de 2021.** Por la cual se actualiza y adopta el Plan Estratégico de Tecnologías de la información (PETI) para la vigencia 2021 y 2022. Enlace página web ICC: <https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0022%20ICC-Resolución%20PETI%20-%200022%20peti%202021-2022.pdf>

El Plan Estratégico de Tecnologías de la información se encuentra publicado en el siguiente enlace:

<https://www.caroycuervo.gov.co/recursos/PETI%20ICC%202021-2022.pdf>

- **Resolución 0022 del 3 de febrero de 2021.** Por la cual se adopta el plan de mantenimiento tecnológico para el 2021. Enlace página web ICC:

<https://www.caroycuervo.gov.co/documentos/0011%20Plan%20de%20mantenimiento%20Tecnológico%202021.pdf>

Plan de mantenimiento tecnológico 2022 se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.caroycuervo.gov.co/transparencia/7.%20Plan%20mantenimiento%202022.pdf> s

5. Actualización de los indicadores de gestión. Insumo estadístico institucional

Como parte de la sistematización de la información que permiten dar evidencia del cumplimiento de las Condiciones de Calidad institucional, anualmente se actualiza la información estadística institucional. Para proceder con la recolección del insumo estadístico se cuenta con una batería de 63 matrices, que contiene información estadística desde el año 2016. El presente informe de autorregulación da evidencia de la actualización de las cifras institucionales a diciembre de 2021. Las matrices se almacenan en la nube institucional, disponible para los diferentes procesos de Aseguramiento de la calidad que estén en curso.

- Enlace carpeta OneDrive con la información estadística institucional, 2016-2021: https://caroycuervo-my.sharepoint.com/:f/g/personal/carolina_navarrete_caroycuervo_gov_co/EqZRH9urUutEvvm9n0j7HiQBbMHXML7JmFvY1UeCJFJYA?e=pYE87n

En la siguiente tabla se pueden consultar los 63 indicadores de gestión con los cuales se recolecta el insumo estadístico institucional a diciembre de 2021. De igual forma, en el anexo 07 se puede consultar la matriz de autoevaluación institucional del año 2022, donde se encuentra la alineación de los 63 indicadores de gestión con los indicadores estadísticos de la Resolución 15224 de 2020 para las Condiciones de Calidad Institucional, de la Resolución 21795 de 2020 para las Condiciones de Calidad de los programas y el Acuerdo CESU 2020, respecto de los lineamientos para la Acreditación de alta calidad de los programas.

6. Análisis documental de los órganos de gobierno

Como parte del seguimiento y trazabilidad a los insumos que nutren el proceso de autoevaluación institucional, a continuación se presenta el análisis documental a las actas del Consejo de Facultad y del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, donde se puede evidenciar la dinámica de autoevaluación institucional, cómo se implementan las política institucionales y la forma de participación de los representantes de estudiantes, egresados y de profesores en la toma de decisiones institucionales.

Durante el año 2021 se realizaron 17 sesiones del Consejo de Facultad, el cual participaron la Decana de la Facultad Seminario Andrés Bello, los coordinadores de los cinco programas de Maestría, la asesora de aseguramiento de la calidad de los programas y los representantes de estudiantes, profesores y egresados y la representante de Bienestar. El siguiente cuadro presenta el porcentaje de participación durante el año 2021, de acuerdo con la conformación definida en la Resolución 0024 de 2019, por el cual se reglamentan los órganos de gobierno:

Tabla 30. Porcentaje de participación de los integrantes al Consejo de Facultad, 2021.

Nº	Rol dentro del Consejo de Facultad	% Participación, 2021
1	Decana	100%
2	Coordinador Maestría en Literatura y Cultura	94%
3	Coordinador Maestría en Lingüística	82%

Nº	Rol dentro del Consejo de Facultad	% Participación, 2021
4	Coordinador Maestría en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y Segunda lengua	94%
5	Coordinador Maestría en Estudios Editoriales	100%
6	Coordinador Maestría en Escritura creativa	100%
7	Representante de estudiantes	94%
8	Representante de profesores	65%
9	Representante de egresados	35%
10	Representante de las Oficina de Bienestar Universitario	100%

La siguiente tabla presenta el total de las sesiones de Consejo de Facultad realizadas durante el año 2021:

Tabla 31. Total de sesiones de Consejo de Facultad realizadas durante el año 2021.

Nº acta	Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	Nº 5	Nº 5	Nº 6	Nº 7	Nº 8	Nº 9	Nº 10	Nº 11	Nº 12	Nº 13	Nº 14	Nº 15	Nº 16
Fecha	16-feb	23-feb	2-mar	6-abr	29-abr	13-may	27-may	24-jun	08-jul	05-ago	26-ago	23-sep	21-oct	13-nov	18-nov	09-dic	14-dic

De otro lado, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD, regulado por la Resolución 0015 de 2020, es un órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel Institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG. Desde la Política de autoevaluación institucional se ha incorporado este órgano de gobierno dado que se abordan temas asociados con procesos administrativos y que fortalecen las Condiciones de Calidad institucional, a su vez, porque desde estas instancias se hace seguimiento a los planes de mejora institucional. Durante el año 2021 se realizaron 9 sesiones como se describe a continuación:

Tabla 32. Total de sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD realizados durante el año 2021.

Nº acta	Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	Nº 5	Nº 6	Nº 7	Nº 8	Nº 9
Fecha	21-ene	27-feb	25-may	28-jun	13-ago	06-oct	01-dic	16-dic	22-dic

6.2. Condición de calidad 1. Mecanismos de selección y evaluación de profesores y estudiantes

6.2.1. Mecanismos de selección y evaluación de estudiantes

i. Consejo de Facultad

- Se dio aplicación al reglamento académico en el marco de las siguientes temáticas: 5 solicitudes aprobadas de **reserva de cupo**; se estudiaron 3 casos de posibles **estudiantes desertores**, solicitando a los coordinadores académicos hacer seguimiento a los estudiantes para evaluar su situación académica; y se aprobaron 2 solicitudes de **reingreso**.
- Se analizaron las solicitudes de estudiantes para ampliar su **periodo de permanencia**, el cual está previsto en el reglamento estudiantil y en el cual los estudiantes desarrollan su trabajo de grado, un periodo en el cual los estudiantes pagan un valor en su matrícula. Se presentaron 26 solicitudes, de la cuales se aprobaron 22, lo caso son aprobados han sido en razón por no cancelar el valor correspondiente al periodo de permanencia. Esta es una estrategia para asegurar que el estudiante se mantenga activo en el programa y desarrolle su trabajo de grado con el acompañamiento de un tutor. Se logra bajo controlar el avance de los trabajos de grado y asegurar la culminación de los requisitos académicos dentro del periodo previsto.
- Se gestionaron 3 solicitudes de estudiantes sobre la **ampliación del plazo para la entrega del trabajo de grado**, las cuales fueron aprobadas en su totalidad.
- Se gestionaron 5 solicitudes de **aplazamiento de semestre y la respectiva reserva de cupo**, las cuales fueron aprobadas en su totalidad.
- Revisión de casos sobre estudiantes que perdieron asignaturas.

- Continuidad de la modalidad virtual sincrónica. Luego de la aplicación de una encuesta, se decidió continuar durante el año 2022 bajo esta modalidad.
- Presentación y aprobación del calendario académico 2022, luego de varias correcciones requeridas por los Coordinadores de programas y la Subdirección administrativa y financiera.
- Se aprobaron otras solicitudes de estudiantes, gestionadas mediante el representante de estudiantes:
 - a. Aprobación de 1 cancelación del semestre sin devolución de dinero
 - b. Aprobación de una estudiante en calidad de pasantía para su doctorado. Se aprueba la solicitud y se solicita la inclusión de un curso electivo que sea dictado por la pasante. Maestría en Lingüística

6.2.2. Mecanismos de selección y evaluación de profesores

i. Consejo de Facultad

- El Consejo de Facultad presentó la importancia de crear un **reconocimiento a los docentes**, en razón a la dificultad que se tiene en la institución de contar con un Estatuto docente y poder ofrecer al docente todos los reconocimientos y condiciones de vinculación que un Estatuto promueve, a su vez, dado que en la visita de Condiciones institucionales fue una situación muy comentada por los pares académicos. El Consejo aprobó un reconocimiento con las siguientes características:
 - Se otorgará un reconocimiento a los docentes y a los tutores
 - Para la elección se tendrá en cuenta los resultados de la evaluación docente, el porcentaje de participación de los estudiantes en la evaluación docente (superior al 60%). Se decidieron las condiciones para definir los empates y elegir al ganador del reconocimiento.
 - Solo se elegirán a los docentes con asignaturas troncales y electivas combinadas
 - El reconocimiento será semestral.
 - El premio será un apoyo económico para desarrollar actividades de movilidad académica. Por este motivo, el rubro saldrá de la FSAB, por concepto de movilidad.

Para iniciar con el reconocimiento del año 2022 se solicitó incluir el rubro en el plan de acción de 2022. La Decanatura de la FSAB lo incluyó en el presupuesto de movilidad. A la espera de aprobación del presupuesto.

- Resultado de proceso de Condiciones institucionales en la etapa de Pre radicado, se vio la necesidad de incorporar a la evaluación docente el componente de **autoevaluación del docente-investigador**. A lo largo del año se presentaron propuestas del instrumento. En el acta nº 6 se aprobó la versión final del instrumento, el cual se incorporará desde el primer semestre de 2022.
- Se incorporó la **evaluación del tutor de los trabajos de grado**, quienes no son valorados en la evaluación del docente que semestralmente realizan los estudiantes. Este instrumento fue aprobado y se aplicará luego que el estudiante realice la sustentación de su trabajo de grado. No obstante, el coordinador de programa promoverá la valoración permanente de la relación tutor-estudiante, en pro de lograr la completitud el requisito de grado de los estudiantes.
- Frente al **proceso de contratación** del personal docente se realizaron las siguientes mejoras, dado que se presentaron varios inconvenientes y quejas por parte de los docentes, plasmadas a través del representante de profesores:
 - Revisar con antelación la documentación para evitar devolución de los documentos.
 - Los Coordinadores de los programas deberán ajustar los estudios previos y orientar a los docentes nuevos en la entrega de la documentación para evitar reprocesos y devoluciones por parte del área de contratación.

- El área de contratación acordó mejorar el servicio que se da a los docentes durante el proceso de contratación, dado que se presentaron quejas sobre la forma en que son tratados.
- Se ajustaron y aprobaron las **tarifas para el pago de los docentes y los conferencistas**. Para la definición y diferenciación de las tarifas se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros, con los cuales se valora el perfil del docente y/o conferencista:
 - Nivel académico entre Doctores y Master. Los Doctores reciben una mayor remuneración. En esta discriminación se incluyen docentes que tienen un alto reconocimiento por parte de la comunidad académica, cuyo reconocimiento se reconoce igual que a los docentes con formación doctoral.
 - Procedencia, conferencistas nacionales o internacionales. En el caso de los internacionales reciben mayor remuneración
 - Docentes que dictan en las asignaturas troncales de las Maestrías, electivas o programas de extensión. Los docentes de asignaturas troncales reciben mayor remuneración.
 - Tutores de diplomados virtuales y de trabajo de grado tienen una remuneración diferente
- Se ajustaron las tarifas de los jurados y directores de trabajo de grado, tomando como referencia las siguientes variables que hacen diferenciados los honorarios:
 - Jurados y directores internacionales
 - Jurados y directores nacionales

ii. Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD

- Actualización del **manual de contratación**. Los cambios fueron: Actualización del proceso según el nuevo aplicativo de SECOP II. Se presentaron ajustes al proceso de contratación de prestación de servicio y de apoyo a la gestión, donde se incluye la obligatoriedad de tomar la inducción de SST y realizar las capacitaciones de DAFP antes de la firma del contrato (Ver el documento en el numeral 4.1).
- Revisión de la **tabla de honorarios** para el año 2022 de los docentes de la FSAB y de la SAC para los programas de extensión. Se incorporó la categoría E Profesor + Coordinador de Extensión.

6.3. Condición de calidad 2. Estructura administrativa y académica

6.3.1. Gobierno institucional y rendición de cuentas:

i. Consejo de Facultad

- Se revisó y gestionó la solicitud de los representantes de estudiantes quienes consideran que es necesario disminuir su periodo como representantes, pasándolo de 2 años a 1 año y medio. Lo anterior, en razón a la necesidad tener un periodo de 6 meses para el empalme con los nuevos representantes. Esta propuesta fue aprobada por el Consejo de Facultad y se escaló al Consejo académico. Al cierre del año 2021, la solicitud quedó en curso de aprobación del Consejo académico.
- Solicitud aprobada de los representantes de estudiantes de recibir un certificado honorífico sobre su rol como representantes. Se entregará el certificado en la ceremonia de grado.
- Solicitud del representante de estudiantes al Consejo de Facultad (se elije uno entre todos los representantes de los programas), de rotar su asistencia al Consejo de Facultad con otros representantes o con el suplente. Se aprobó la rotación únicamente con su representante suplente.
- Se mencionó la importancia de elegir un representante de egresados por programa. Por el momento se ha logrado la elección de los programas MLIC y MELE

ii. Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD

- Aprobación del equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana.

6.3.2. Políticas institucionales:

i. Consejo de Facultad

- Se está analizando la posibilidad de revisar el Acuerdo Académico y docente, buscando que el reglamento sea más acorde con las necesidades que exige el Ministerio de Educación Nacional.
- Aprobación de las Políticas académicas asociadas al currículo, los resultados de aprendizaje, los créditos y las actividades académicas. El documento se envió a la Dirección general para continuar con el trámite institucional de aprobación.

ii. Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD

- Aprobación de la actualización al Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información (Ver el documento en el numeral 4.2).
- Aprobación de la actualización al Manual de la Política para el tratamiento de datos personales (Ver el documento en el numeral 4.2).
- Aprobación de la nueva versión del Manual de Servicio al Ciudadano. (Ver el documento en el numeral 4.2).

6.3.3. Gestión de la información:

ii. Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD

- Publicación en la sección de transparencia del Plan de Conservación Documental y el Plan de preservación digital
 - <http://www.caroycuervo.gov.co/Transparencia/documentos-transparencia/593>
 - <http://www.caroycuervo.gov.co/Transparencia/documentos-transparencia/694>
- Socialización del cronograma y listado de responsables para la generación de los reportes ante entes externos, de corte académico y administrativo (consultar la matriz 64 del insumo estadístico actualizado)
- Aprobación de los indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad de información
- Se socializa el estado del proceso de racionalización de trámites. Los siguientes temas para incluir son el contenido del programa académico, certificados y constancias de estudios y duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior
- Aprobación del cronograma para avanzar en el proceso de transferencia documental

6.3.4. Arquitectura institucional

ii. Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD

- Socialización del Acuerdo No. 20201000003466 “Por el cual se convoca y se establecen las reglas del Proceso de Selección, para proveer los empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de la planta de personal del Instituto Caro y Cuervo identificado como Proceso de Selección No. 1505 de 2020 - Nación 3”. Se evaluaron todas las implicaciones administrativas y dificultades con el personal que deberá someterse al concurso por méritos. También se evaluó las implicaciones del volumen de personas que podrían ser cambiadas, lo cual implica una pérdida de conocimiento de los procesos institucionales y académicos. Se analizan las demandas que podrían surgir por el cambio de

personas que llevan años vinculadas en provisionalidad y que posiblemente terminarán su vinculación en caso de no ganar el concurso.

- Se presenta la necesidad de crear la Oficina de Relación con el ciudadano, en respuesta al artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 que obliga a las entidades públicas a crear esta unidad que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano. Este cargo se abordará en el proyecto de modernización institucional, a cargo del Subdirector académico (plan de mejoramiento institucional AU3-2020).
- Aprobación del **Plan de acción institucional-2021**, donde se articulan todos los planes del instituto mediante el cual se desarrolla la gestión anual de sus procesos. Este plan articulado permitirá abordar un seguimiento sistemático y estratégico.
- Socialización del seguimiento al Plan de acción institucional, 1º y 2º trimestre 2021
- Aprobación ajustes al PAAC-2021, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
 - <http://www.caroycuervo.gov.co/Transparencia/documentos-transparencia/604>
- Socialización del informe de gestión, 2020
 - <http://www.caroycuervo.gov.co/Transparencia/documentos-transparencia/511>
- Aprobación de guías, manuales, procedimientos y manuales para la implementación de la **Política de administración de riesgos en la entidad**. i). Manual de Administración del Riesgo (ver numeral 4.2), ii). Guía metodológica administración del riesgo de seguridad digital (ver numeral 4.2), iii). Guía metodológica administración riesgos de corrupción, iv). Procedimiento: Administración de riesgo y los instrumentos para documentar y consolidar la información pertinente de los riesgos, v). Mapa matrices controles operativos, vi). Mapa matrices controles seguridad digital, vii). Mapa matrices controles fraude y corrupción.
- Se informa la necesidad de designar responsables por Subdirecciones para la **administración de riesgos**
- Se presentan avances en la **formulación del mapa de riesgos**. Se han documentado 9 procesos para riesgos de corrupción y 13 procesos para riesgos operativos. Aprobación del mapa de riesgos de seguridad digital.
- Publicación del **mapa de riesgos** en la página del ICC para consulta de la ciudadanía y grupos de valor. Se publicaron en noviembre de 2021.
- Aprobación de la **Matriz de Identificación de Procesos**, la cual articula el mapa de procesos institucional con las áreas y procesos administrativos.
- Socialización de los **Resultados FURAG**, 2020.
- Solicitud de articular el **Plan de Austeridad y Gestión Ambiental-PAGA** con el **Plan Institucional de Gestión Ambiental-PIGA**, para evitar duplicidad y reprocesos.
- Socialización del informe de conflictos de interés ocurridos en 2021.

6.4. Condición de calidad 3. Cultura de autoevaluación

6.4.1. Modificaciones curriculares:

i. Consejo de Facultad

- Se ha analizado la posibilidad de habilitar como **requisito de grado** la posibilidad de que el estudiante se vincule a un proyecto de investigación en curso. Este proceso es viable pero debe tramitarse la modificación curricular donde se ajusten los requisitos de grado y de notifique el MEN.

- Durante lo corrido del año se hicieron varias revisiones a los **informes de autoevaluación** de los programas de Maestría en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y Segunda Lengua y de la Maestría en Estudios Editoriales. En la última sesión del Consejo de Facultad del año se dio aprobación a los documentos, y en especial a las siguientes modificaciones curriculares de la Maestría en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y Segunda Lengua:
 - Cambio en la modalidad, se solicitó renovación del registro calificado en modalidad presencial y virtual.
 - Reducción en el total de créditos de la malla curricular: 62 a 60. Redistribución de las HTI y HTA, para una mejor distribución de los créditos.
 - Desagregación de 2 asignaturas en 4 asignaturas.
 - Cambio de denominaciones de las asignaturas que fueron divididas y las nuevas que surgieron.
 - Reconocimiento del ejercicio investigativo.
 - Asignación de 4 créditos al trabajo de grado.
- Se aprobó, primero desde el Consejo de Facultad y luego desde el Consejo directivo, la **homologación de los Diplomados** que se desarrollan en Maestría en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y Segunda Lengua y de la Maestría en Estudios Editoriales, como créditos de asignaturas electivas. Se aprobó un formato para tramitar esta homologación.

6.4.2. Otros aspectos curriculares

i. Consejo de Facultad

- Se confirma la apertura del curso “**Taller de escritura argumentativa**” en todos los programas de Maestría. Curso de apoyo a la escritura.
- Explicación a los integrantes del Consejo de Facultad sobre las implicaciones y el proceso a seguir para solicitar el Registro Calificado único de los programas. Se socializó la respuesta de Ministerio sobre el trámite a seguir.
- El Consejo de Facultad presenta la propuesta de desarrollar un concurso: “Tesis en 3 minutos, 2022”, mediante el cual se fortalezcan las competencias orales de los estudiantes y mejorar los resultados en sus procesos de sustentación. Este concurso tendría a su vez un reconocimiento económico. La propuesta sigue en revisión.

6.4.3. Mejora continua y aseguramiento de calidad

i. Consejo de Facultad

- El representante de estudiantes propone que se difunda con antelación la oferta de asignaturas electivas lo cual permita organizar el horario de los estudiantes. Propuesta aprobada.
- Se revisó el proceso de **publicación en la biblioteca de los trabajos de grado** en modalidad de “Artículo de investigación”, lo anterior para no afectar la publicación del artículo en una revista. Se decidió que se publique pero con autorización del autor para su publicación en el repositorio de la biblioteca. Sigue en proceso de revisión este proceso.
- Se discutieron, revisaron y modificaron formatos que son utilizados en la Facultad Seminario Andrés Bello para el desarrollo de sus procesos:
 - FOR-F-05, versión 7. Formato para orientar la evaluación de los trabajos de grado en las modalidades de Monografía, Artículo de investigación, pasantía editorial y escritura creativa. El formato se modificó

por la necesidad de articular los formatos con cada de modalidad de trabajo de grado que tienen los programas, ajustar las preguntas para valorar los trabajos de grado, entre otros aspectos del formato. <https://www.caroycuervo.gov.co/DocumentosSIG/FOR-F-05%20EVALUACIÓN%20DE%20TRABAJO%20DE%20GRADO-V7.0.xlsx>

- Se modificó el diagrama de flujo sobre la entrega de los trabajos de grado, proceso de grado y solicitud de certificados.
- Se solicitó la modificación del formato de jurados de trabajos de grado. La modificación está en proceso
- Está en proceso de discusión, revisión y formulación sobre el concepto que se maneja a nivel institucional de la **Apropiación Social del Conocimiento y del Patrimonio**, tomando como base la definición que desarrolla el Proyecto Educativo Institucional. Este proceso busca una apropiación del concepto, en el marco de cada proceso institucional, formación, investigación y extensión propiamente. El concepto sigue en construcción para luego ser socializado con la comunidad académica en general.
- Se revisó la creación de mesas de trabajo de la FSAB para alivianar los temas que se discuten en el Consejo de Facultad. Al cierre del año 2021 no se finalizó la discusión sobre el tema.
- Los representantes de estudiantes presentaron una propuesta para mejorar el desarrollo de las clases y los procesos de aprendizaje de los estudiantes. Esta propuesta sigue en revisión por parte del Consejo de Facultad.
- En lo corrido del año se presentó una propuesta de **Syllabus o programa de asignatura**, en el cual se puedan incluir los resultados de aprendizaje del programa y/o la asignatura, así como toda la organización curricular del curso. En el acta N° 12 se aprobó la versión final.
- Aprobación de la **grabación de las clases**. Se discutió en diferentes sesiones del Consejo de Facultad, aprobando la autonomía que tienen los docentes de grabar las clases, la emisión de un formato para gestionar la grabación y las condiciones asociadas a la grabación (la grabación no omite las ausencias y fallas en clase, la citación del material intelectual que se proyecte en las sesiones de clase grabadas, entre otros aspectos).
- Revisión y reformulación de los **micrositios de la página web** para alojar la información de los programas académicos. Se han brindado directrices sobre el nuevo contenido, el contenido mínimo y una estructura del micrositio. El proceso sigue en desarrollo durante el año 2022.
- Aprobación de establecer los lunes y viernes para ofertar las asignaturas electivas.
- El **representante de estudiantes expuso las quejas** de los estudiantes sobre el bajo nivel académico que tienen los cursos que son abiertos a la y dependiendo de la especificidad pueden incluir prueba de admisión. Se tomó en cuenta las observaciones y se tomaron las siguientes medidas:
 - Se solicitará a los externos cumplir con el requisito de contar como mínimo con un título de pregrado, eventualmente, el manejo del inglés y dependiendo de la especificidad pueden incluir prueba de admisión.
- Respecto de la oferta académica de los programas de extensión se hicieron las siguientes recomendaciones:
 - En las publicaciones de la oferta de extensión se incluirá la Resolución de descuentos para estudiantes y egresados de la Facultad.
 - Delimitación de criterios para establecer el valor de los programas de educación continuada.
 - Se informó sobre la apertura de un curso intersemestral de estadística para humanidades.

6.4.4. Planes de mejoramiento

ii. Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD

- Aprobación a los ajustes que presentó el plan de mejoramiento 2020-AU2.
- Aprobación a los ajustes al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República-CGR.
- Aprobación a los ajustes al Plan de Mejoramiento 2020-AU6.

6.5. Condición de calidad 4. Modelo de bienestar

6.5.1. Financiamiento:

i. Consejo de Facultad

- En diferentes sesiones del Consejo de Facultad se discutió la importancia de mantener el fraccionamiento de las matrículas, dado que las directivas han decidido finalizar con este apoyo económico, principalmente en razón al incumplimiento de los estudiantes en las fechas de pago pactadas. La representación estudiantil presentó una propuesta donde se establecen otra serie de compromisos y sanciones hacia los estudiantes que no cumplen con las fechas pactadas, asegurando que las directivas analicen el mantenimiento de este beneficio para la comunidad estudiantil, que les permita continuar con sus estudios. Al cierre del año 2021, las directivas continuaban con el análisis de la propuesta. Se resalta el rol de la representación estudiantil para asegurar y mantener los apoyos económicos de los estudiantes.
- De manera recurrente, se presentaron solicitudes de los estudiantes sobre el pago de la matrícula, solicitando el fraccionamiento de pago. De manera individual se analizaron 13 casos, sin contar que desde la representación estudiantil se conocen de 33 estudiantes que requieren de este apoyo de financiamiento. Dado que el beneficio del fraccionamiento de la matrícula aún sigue vigente, se aprobaron un total de 10 solicitudes. Las solicitudes no aprobadas son en razón al incumplimiento en las fechas de pago pactadas.

6.5.2. Programa de bienestar:

i. Consejo de Facultad

- Aprobación del programa de Bienestar, 2021.
- Los representantes de estudiantes presentaron un documento con propuestas para mejorar e incrementar la participación de estudiantes en las actividades de bienestar. La oficina de bienestar revisará e incorporará las observaciones presentadas.
- Socialización de nuevas acciones de la orientación psicológica. Se realizarán sesiones grupales por para programa de Maestría, para conocer de manera integral el estado en que se encuentran los estudiantes y sus necesidades globales.
- Se solicitó la actualización del micrositio de bienestar para mantener vigente la oferta de bienestar.

ii. Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD

- Socialización de los informes de seguimiento a PQRSD, del 1º, 2º y 3º trimestre de 2021.
- Mejoras al proceso de respuesta de PQRSD, para asegurar que todas las solicitudes sean resueltas. Se solicitó al Grupo de las TIC centralizar en un mismo aplicativo de gestión todas las PQRSD que ingresan por los canales de atención presencial y digital y garantizar la asignación de un único número de radicado.

6.5.3. Deserción y permanencia:

i. Consejo de Facultad

- Se presentaron las estrategias de deserción y permanencia estudiantil y las acciones para lograr que los estudiantes se gradúen en los tiempos establecidos.
- La representante de estudiantes presenta un listado de sugerencias para mejorar la relación tutor-estudiante y aportar a la reducción de las cifras de deserción. Las sugerencias fueron aprobadas por el Consejo de Facultad (ver acta 03 del Consejo de Facultad).
- Se aprobó el sistema de alertas tempranas definido por la FSAB (ver acta 03 del Consejo de Facultad).
- Se presentaron las acciones promovidas por la FSAB para incentivar la graduación de los estudiantes en el tiempo previsto (ver acta 03 del Consejo de Facultad).

6.6. Condición de calidad 5. Egresados

i. Consejo de Facultad

- Aprobación del 2º Encuentro de egresados, delimitando los recursos, ponentes y cronograma. Se aprobaron las ponencias de ocho (8) egresados: Juan Sierra, Javier Llanos, Deivis Bolívar, María Burbano, Camilo Forero, Nelly Amaya, Nini Sánchez, Juan Cortes.

6.7. Condición de calidad 6. Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas

6.7.1. Gestión del talento humano

ii. Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD

- Aprobación del Plan Estratégico de Talento Humano, 2021

6.7.2. Recursos financieros

ii. Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD

- Aprobación del Plan Anual de Adquisiciones, 2021
- Aprobación del Plan de Acción institucional, 2021
- Socialización del Presupuesto 2022 (Ley 2159 de 2021), designado por el Ministerio de Hacienda. El ICC debe ajustar su programación presupuestal acorde con los topes asignados.
- Socialización de los ajustes al presupuesto de investigación.
- Aprobación final del Plan anual de adquisiciones de 2022.

7. Resultados efectivos del plan de acción institucional, 2021

El plan de acción institucional es el instrumento para llevar el seguimiento y la trazabilidad de los planes de acción de cada unidad y/o grupo de trabajo. El seguimiento está bajo la responsabilidad de la Oficina de Planeación, se realiza de manera cuatrimestral y el seguimiento se publica en la página web institucional. La versión final que recoge el seguimiento, que recoge el seguimiento de todo el año se proyecta en el Informe de gestión del año, donde se presenta el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los planes de acción formulados. En los siguientes enlaces se puede consultar el informe de gestión del año 2021 y la matriz que recoge el seguimiento al informe de acción institucional del año 2021:

Informe de autorregulación institucional, 2022

- Informe de gestión, 2021: <https://www.caroycuervo.gov.co/transparencia/Informe%20de%20Gestión%202021.pdf>
- Evidencias del plan de acción institucional, 2021 (carpeta OneDrive administrada por la Oficina de Planeación): https://caroycuervo-my.sharepoint.com/:f/g/personal/planeacion_caroycuervo_gov_co/Ema-5B6Pcq5Hv8D6kLUo7NQBqzUPu5z9wgHMieKAHcZjIA?e=ADSHrD
- Matriz de seguimiento al plan de acción institucional, 2021 (carpeta OneDrive administrada por la Oficina de Planeación): <https://www.caroycuervo.gov.co/transparencia/Seguimiento%20PAI%20y%20PAAC%20-%20Informe%20final%202021.xlsx>

Las evidencias que se citan en este numeral podrán ser solicitadas a la Oficina de Planeación, quien administra la documentación de seguimiento al Plan de acción institucional.

Como parte del análisis que se proyecta en este Informe de Autorregulación institucional; a continuación, se proyectan los resultados efectivos más significativos que se alcanzaron bajo la implementación del Plan de acción institucional, 2021 y que aportan al fortalecimiento de las Condiciones de Calidad Institucional.

7.2. Condición de calidad 1. Mecanismos de selección y evaluación de profesores y estudiantes

7.2.1. Mecanismos de selección y evaluación de profesores

Nº	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Acompañamiento a los supervisores de contratos	<p>Socialización Manual de Contratación. Se explicaron los principales cambios que presentó el proceso de contratación por prestación de servicios. Tipo de contrato de los docentes e investigadores externos</p> <p>Capacitación a los supervisores de contratos y de las personas que los apoya sobre la forma de efectuar la actividad de seguimiento a los contratos en la plataforma de función pública: SECOP II.</p> <ul style="list-style-type: none">Se realizó socialización de la plataforma SECOP IISe realizó acompañamiento de Colombia Compra Eficiente (CCE) para dar lineamientos y resolver inquietudes acerca de la labor del supervisor

7.3. Condición de calidad 2. Estructura administrativa y académica

7.3.1. Gobierno institucional y rendición de cuentas

Nº	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Documento de lineamientos de la representación estudiantil y docente de la FSAB	<p>Realización de una mesa de trabajo con los representantes de estudiantes para la formulación de los lineamientos.</p> <p>Elaboración del documento de lineamientos de la representación estudiantil y docente de la FSAB. Pendiente su aprobación por parte del Consejo de Facultad. Durante la vigencia de 2021 se dio una primera revisión en la sesión de noviembre, la revisión final se programó para el año 2022.</p>

7.3.2. Políticas institucionales

Nº	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Construir el Manual para planear y documentar la investigación en el ICC	Aprobación del Manual de investigación. Documento aprobado por el Comité de investigaciones, dic 2021.
2	Política curricular institucional	El 9 de diciembre de 2021, mediante el Acta 15 del Consejo de Facultad, se aprueba la Política curricular y de resultados de aprendizaje. Pendiente su publicación de acuerdo con los lineamientos de Planeación.

El Manual de la Política de investigación se puede consultar en el SIG del ICC, publicado en el siguiente enlace:

<https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-M-7.pdf>

7.3.3. Gestión de la información

Nº	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Construcción de la segunda fase del software de gestión documental	<p>Se revisó y trabajó en el módulo de peticiones, quejas y reclamos atendiendo las solicitudes realizadas por los usuarios.</p> <p>Se modificó la información presentada a los usuarios en el formulario de PQRSD en cuestión de tiempos de respuesta.</p>
2	Fortalecimiento y actualización de la web del ICC	Se presenta la propuesta del prototipo para la actualización de la interfaz gráfica de la página institucional.
3	Lineamientos para gestionar el conflicto de interés al interior de la entidad	<p>Elaboración del informe de gestión de la gestión de comunicaciones que contiene el cubrimiento a las actividades organizadas por el ICC durante el año 2021, el contenido multimedia creado para usarlo en todos los canales con los que cuenta el ICC para llegar a sus públicos, de la producción de eventos virtuales. Informe sobre la gestión del contenido y atención al público externo a través de las redes sociales del ICC.</p> <ul style="list-style-type: none">Procedimiento: https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-P-2.pdfFormato: https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-F-3.docx
4	Ejecutar la estrategia de comunicaciones ICC, 2021	<p>Elaboración del informe de gestión de la gestión de comunicaciones que contiene el cubrimiento a las actividades organizadas por el ICC durante el año 2021, el contenido multimedia creado para usarlo en todos los canales con los que cuenta el ICC para llegar a sus públicos, de la producción de eventos virtuales. Informe sobre la gestión del contenido y atención al público externo a través de las redes sociales del ICC.</p> <p>Publicación de la parrilla pública de la emisora CyC Radio.</p>
5	Gestión de activos de información	<p>Se realiza la actualización del registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada.</p> <p>Se crearon la guía de orientación de las Tablas de Control de Acceso-TCA, los lineamientos SGI para la construcción de las</p>

		TCA.
6	Gestión de incidentes	Se realizó el informe de desempeño del Sistema de Gestión en Seguridad de la Información, SGSI, el cual contiene el consolidado de los resultados del ejercicio de gestión de riesgos de seguridad digital, 2021
7	Gestión de cambio y cultura del SGSI	Se formuló el plan de sensibilización del SGSI. Se realizó la sensibilización a la segunda línea de control. Se realizó la sensibilización del eje estratégico.
8	Desarrollar el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, 2021	Se realizó la presentación de la propuesta de la Matriz de Indicadores del SGSI que se articulará a la metodología general de Indicadores. Se realizó la actualización de los mapas de riesgos de seguridad digital de los procesos
9	Transferencias y sensibilizaciones documentales	Se realizó la transferencia documental del área de la dirección y del área de gestión contractual.
10	Software de gestión documental implementado para el manejo de correspondencia y PQRS	Se realizaron avances en el desarrollo del aplicativo. Se evidencia que las PQRS que han ingresado se han gestionado desde el formulario de PQRS.
11	Preservación de documentos digitales de gestión contractual 2009-2010	Se digitalizaron 497 (39.760 folios) expedientes de los contratos del año 2010.
12	Desarrollar el Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR 2021	Aprobación de los instrumentos archivísticos para la vigencia 2021 y 2022. Se realizaron diferentes socializaciones a funcionarios para orientar el proceso de Gestión Documental.
13	Plan de preservación documental	Se realizaron diferentes jornadas de socialización al personal que administra los archivos de gestión y los archivos centrales de la entidad, en aspectos de conservación, manipulación y almacenamiento de documentos. Se realizó una jornada de fumigación para la conservación del recurso documental

7.3.4. Arquitectura institucional

Nº	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Desarrollar el plan anual de auditoría 2021	Se implementó el plan de auditoría del año 2021 y se realizó el informe de auditoría.
2	Desarrollar el plan de integridad, 2021	Se implementó el plan de integridad del año 2021. Las evidencias se pueden consultar en el Informe del plan de integridad
3	Desarrollar el Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), 2021	Se implementó el plan de trabajo del SGSST, 2021. Las evidencias se pueden consultar en el Informe de ejecución del SGSST. Se realizaron las siguientes capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación acoso laboral comité convivencia • Capacitación funciones y responsabilidad legales COPASST • Capacitación tiempo COVID 19 COPASST • Capacitación comunicación asertiva • Capacitación trabajo en equipo y orientación al logro • Inspección de seguridad para la preparación de la auditoría en SGSST para COPASST • Capacitación ergonómica • Capacitación en higiene postural. Video terminales y manejo de cargas • Semana de la salud • Capacitación por la Resolución 77 y riesgo psicosocial • Capacitación ergonómica para personal trabajo en casa • Capacitación manejo duelo clima laboral • Capacitación riesgo publico • Capacitación investigación de accidentes • Capacitación prevención de alcohol • Capacitación primeros auxilios, contraincendio Actualización y socialización de la matriz peligros
4	Socializaciones de temas relacionados con aspectos disciplinarios	Se realizaron diferentes cápsulas informativas y una charla para socializar aspectos relacionados con el código único disciplinario.
5	Actualización del mapa de procesos	El Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó la Matriz de caracterización de procesos y el mapa de procesos (acta 3), el cual fue publicado en agosto de 2021 en el Sistema Integrado de Gestión del ICC, en la página web institucional: https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DocumentosInteres/Mapa%20de%20Procesos.pdf
6	Actualización del Sistema integrado de gestión, SIG	Se realizaron talleres para alistar la documentación de la matriz de caracterización de los procesos.
7	Implementación de metodología de administración de riesgos en el ICC	Formulación del procedimiento y Manual para la administración del riesgo en el ICC: <ul style="list-style-type: none"> • Manual, DIR-M-1: https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/DIR-M-1.pdf, • Procedimiento: MEJ-P-2: https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/DocumentosSIG/MEJ-P-2.2.pdf Formulación del mapa de riesgos de los siguientes procesos: gestión del talento humano, apropiación social del conocimiento y evaluación independiente, alianzas, formación, control disciplinario, gestión de bienes y servicios, adquisiciones, contabilidad y presupuesto, investigación, información y comunicaciones.

7.4. Condición de calidad 3. Cultura de autoevaluación

7.4.1. Cultura de autoevaluación

Nº	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Documento maestro para renovación de registro calificado Maestría en ELE	El informe fue elaborado, aprobado por el Consejo de Facultad y radicado en el Ministerio de Educación Nacional. Durante el año 2022 se realizarán todas las etapas siguientes: visita externa, valoración CONACES y concepto de renovación.
2	Documento maestro para renovación de registro calificado Maestría en Estudios Editoriales	Se presentaron avances del informe de autoevaluación revisado por el Consejo de Facultad. La radicado en el Ministerio de Educación Nacional se proyecta para el primer trimestre de 2022.
3	Avance segundo informe de autoevaluación y plan de mejoramiento de la Maestría en Escritura Creativa	Se realizó el 2º informe de autoevaluación, como parte del aseguramiento y mantenimiento del registro calificado del programa. El informe fue aprobado con el Consejo de Facultad.
4	Documento de condiciones iniciales de la Maestría en literatura y Cultura	El documento se finalizó y la solicitud de Condiciones iniciales se radicó en diciembre de 2021. Durante el año 2022 se realizarán las actividades asociadas: visita de apreciación de las condiciones iniciales, valoración CNA y respuesta.
5	Condiciones de Calidad Institucional. Etapa pre radicado	El 23 de agosto de 2021 el Ministerio de Educación Nacional notifica la aprobación de las Condiciones institucionales por término de 7 años, cumpliendo así con el la etapa de pre radicado, en el marco del Decreto 1330 de 2019.

7.5. Condición de calidad 4. Modelo de bienestar

7.5.1. Bienestar universitario

N°	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Desarrollar el plan de bienestar, 2021	Se realizó la campaña de socialización del programa de bienestar a la comunidad académica Se generó el informe de la oferta de actividades de bienestar universitario y su participación por semestre

7.5.2. Bienestar social

N°	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Desarrollar el plan de capacitación, 2021	Se ejecutó el plan de capacitación del año 2021. Como evidencia se dejan las listas de asistencia y el informe respectivo.
2	Desarrollar el plan de incentivos, 2021	Se ejecutó el plan de incentivos del año 2021. Las evidencias se pueden consultar en el informe del plan de incentivos.
		Se celebró el día del servidor público
		Capacitación para apoyar en la preparación del concurso de méritos a realizarse durante el año 2022.
3	Desarrollar el plan de bienestar social, 2021	Socialización del programa de bienestar social, 2021
		Se ejecutó el plan de bienestar social del año 2021. Las evidencias se presentan en el informe de bienestar social
		Se realiza la actualización del personal en situación de pre-pensión y organizar evento del mes de octubre. Se elaboró un informe sobre las actividades de pre-pensiones
4	Desarrollar el plan de previsión, 2021	Realización del día de la familia.
5	Desarrollar el plan de vacantes, 2021	Realización de las jornadas de inducción programadas. Las evidencias se pueden consultar en el informe de inducción.
		Socialización del Acuerdo No 0346 de 2020, por el cual se convoca y se establecen las reglas del Proceso de Selección, para proveer los empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de la planta de personal del Instituto Caro y Cuervo, identificado como Proceso de Selección No. 1505 de 2020 - Nación 3. La convocatoria cubrirá 90 vacantes (37 profesionales, 20 técnicos y 33 asistenciales).

7.6. Condición de calidad 5. Egresados

N°	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Encuentro de egresados de los programas de maestría del ICC	Realización del II Encuentro de egresados, 28 de octubre de 2021. <ul style="list-style-type: none"> Publicación en la página web: https://www.caroycuervo.gov.co/Eventos/627-segundo-encuentro-de-egresados-del-icc/ Evento publicado en el canal de YouTube institucional: https://www.youtube.com/watch?v=1nNlZqvNB8 Generación del informe del II Encuentro de egresados

7.7. Condición de calidad 6. Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas

7.7.1. Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos

i. Recursos bibliográficos

N°	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Desarrollo de las colecciones bibliográficas	Libros: se ejecutó el contrato para la adquisición de libros. En total se adquirieron 315 volúmenes, superando la meta prevista.
		Suscripción revistas: se realizó la respectiva suscripción de las revistas electrónicas proyectadas durante el 1° trimestre.
		Suscripción bases de datos: se renovaron las suscripciones a MLA, BD Proquest, Dissertation & Theses y Dialnet Plus.
2	Procesamiento técnico de las colecciones	Renovación de la herramienta bibliotecaria ARMARC y TOOLKIT RDA. Se renovó en agosto y quedó disponible al usuario.
		Se realizó el estudio de las autoridades y se ingresaron 413 registros de autoridad de tema en el Sistema Bibliográfico KOHA.
		Se clasificaron y catalogaron 812 títulos del material bibliográfico (nuevo y retrospectivo)
		Se realizó el control de registros normalizados y depurados en la base de datos bibliográfica KOHA (4.254 registros)
		Organización archivos patrimoniales: Archivo José Manuel Marroquín (1262 colecciones. 346 archivos) y Archivo de Hélcias Martán Góngora (413 artículos de prensa y ensayos. 333 archivos).
		Preparación física de material bibliográfico (1245 recursos recuperados)
3	Preservación de las colecciones	Registro del material bibliográfico recibido en donación: 144 recursos donación Silvia Arango.
		Tags asignados de RFI a los ítems nuevos y retrospectivos (2.198 registros)
		Adquisición de cubiertas para la preservación de la colección de libros (5.204 cubiertas) y 2.774 libros forrados
4	Sistematización de la biblioteca	Se realizó el mantenimiento de los dataloggers
		Incorporación de 20 documentos en la biblioteca digital
		Renovación de la licencia del programa EZ-proxy y suscripción de la herramienta Look proxy.
		Suscripción a la licencia del software Lookproxy para generación de las estadísticas de uso de los recursos electrónicos.
		Mantenimiento del aplicativo E-Prints para la administración del repositorio institucional.

ii. Recursos tecnológicos

N°	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Plan estratégico de tecnologías de la información	Informe que recoge el diagnóstico de las bases de datos institucionales sobre la información personal de funcionarios y contratistas.
2	Mantenimiento a los servicios tecnológicos	Se realizó la adquisición del gateway en el cual se realizará la parametrización de teams para los eventos de la Entidad
		Se realizó la adquisición del firewall en el cual se realizará la parametrización de políticas WEB

	Se realizó el mantenimiento preventivo a los equipos acorde con el cronograma presentado
--	--

iii. Recursos físicos

Nº	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Plan de mantenimiento de las instalaciones físicas	Se adelantaron tareas de mantenimiento e infraestructura en las sedes en lo correspondiente a: Aseo y guadaño, y jardinería en los inmuebles. Ejecución de obras de mantenimiento, adecuación redes, mejoramiento de la infraestructura y limpiezas de canales de agua. El mantenimiento se efectuó en el auditorio, a la sala de Lectura Biblioteca sede Yerbabuena, Casa de Cuervo y Rivas Sacconi (señalización, resane y pintura, cambio de vinilos de protección), Canal de Yerbabuena, Jardín Matilde Osorio, Yerbabuena, Centro de propagación APIRE. El mantenimiento preventivo y correctivo se centró en realizar arreglos a pisos, muros, pañetes y pinturas, estructuras de madera, el manto de cubierta, carpintería en madera, carpintería metálica, instalaciones eléctricas, instalaciones hidráulicas, muebles y superficies, jardines y áreas exteriores.
2	Actualización del inventario	Se construyó un documento consolidado con tomas físicas firmadas con el fin de confrontar los bienes de inventarios individuales contra el físico real y documento consolidado evidenciado los ajustes frente a las novedades detectadas en el aplicativo WEB SAFI.
3	Sensibilizar a funcionarios y contratistas sobre la importancia del cuidado de los bienes del ICC.	Se elaboró la circular para sensibilizar a los funcionarios y contratistas del cuidado de los inventarios que tienen a cargo y, se socializó mediante comunicación interna No. 72 y 117 de 2021.
4	Bosque Andino de planicie inundable	Se firmó convenio con el Jardín botánico para el proceso de arborización en el marco del proceso de rehabilitación ecológica de la Hacienda Yerbabuena. Publicación del libro "Plantas y Palabras, volumen 2: La herencia de la real expedición botánica. Hacienda Yerbabuena", donde se describe el proceso realizado.
5	Plan de Austeridad y Gestión Ambiental-PIGA	Se realizó la ejecución del PIGA, que entre otras, incorporó la caracterización de agua residual, mediciones de energía y consumo de agua, reciclaje, disposición de residuos peligrosos, implementación de la estrategia "ruta cero papel".

7.7.2. Recursos financieros

Nº	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Socializaciones sobre los temas financieros y tributarios que impactan las actividades operativas institucionales, para lograr la sinergia entre los procesos que apunten al fortalecimiento institucional	Cinco (5) talleres de sensibilización a contratistas y funcionarios de la FSAB
2	Facturación electrónica	Dos (2) socializaciones sobre el proceso de facturación electrónica: a: i. Contratistas: aspectos asociados con la radicación de la cobro, aspectos tributarios, temas financieros y manejo de OneDrive para radicar las cuentas de cobro. ii. Supervisores y contratistas: recepción y aprobación de facturación electrónica Puesta en marcha de la facturación electrónica: 1,290 facturas con los reportes de SIF Nación de toda la facturación electrónica del año.
3	Plan Anual de Adquisiciones, 2021	Aprobación del Plan Anual de Adquisiciones, 2021. Se realizó seguimiento mensual al PAA-2021, llevando seguimiento al estado de las contrataciones contempladas durante el año.
4	Plan de Gasto Público	Actualización en el SIG de los procedimientos y formatos del Plan de Acción Institucional y Plan Anual de Adquisiciones.

7.8. Otros procesos institucionales no considerados en las Condiciones de Calidad Institucional

7.8.1. Investigación

Nº	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Proceso de reconocimiento del ICC como Centro de investigación	El documento fue aprobado por el Comité de investigaciones. El documento recibió observaciones de la dirección general, por lo cual durante el primer semestre de 2022 se incluirán las observaciones y se radicará en MinCiencias.

7.8.2. Apropiación Social del Conocimiento y del Patrimonio

Nº	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Plan de desarrollo de cursos virtuales de la oferta de programas de educación continuada	Se definieron los contenidos relacionados al módulo de SG-SST, del curso de inducción y reinducción institucional Se realizó el maquetado a su versión virtual de los siguientes diplomados: i). Diplomado en argumentación para la ciudadanía, ii). Diplomado cómo escribir en lenguaje claro, iii). Diplomado en Edición académica e institucional, iv). Diplomado en lenguas y culturas nativas en Colombia con énfasis en Amazonas, v). Diplomado en pedagogía y didáctica para la enseñanza de español como lengua extranjera Se incluyeron actividades virtuales a los cursos de i). Como escribir en lenguaje claro, ii). Formación profesiones en español escrito, iii). Edición académica e institucional. Se realizó la socialización del manejo de plataformas a los tutores de los cursos: i). Argumentación para la ciudadanía, ii). Como escribir en lenguaje claro, iii). Formación de profesores en español escrito, iv). Lenguas y culturas nativas
2	Construcción del LEXICC (Diccionario lingüístico del ICC)	Se realizó el identificador gráfico para el aplicativo LEXICC. Se realiza la entrega del avance de la herramienta LEXICC.
3	Generación del observatorio de editoriales colombianas	Se realizó la arquitectura y diseño gráfico de la página web. El observatorio editorial Colombiano se encuentra en ambiente producción para revisión por parte de los responsables. En el informe se proyecta los avances del proceso.
4	Generación del observatorio de poesía colombiana en movimiento-OPM	Se creó la página web del Observatorio de Poesía en Movimiento, que surge por el proyecto de Investigación "Poesía en movimiento" de la Maestría en Literatura y Cultura: https://opc.caroycuervo.gov.co/observatorio
5	Reactivación de museos	Se realizó el registro y 889 evaluos actualizados. En el aplicativo de colecciones colombianas se realizaron: 352 estados de conservación actualizados, 319 nuevos registros. 200 contenidos publicados en las redes sociales y en el microsítio de Museos de la página web institucional Adecuación de tres reservas, espacios destinados a la conservación de las colecciones de ICC. Se organizó la reserva de Etnografía II, al igual que la reserva Mixta con una distribución total de las piezas. Publicación de una lista de reproducción de música del Siglo XIX grabada e interpretada en piano. Enlace Spotify: https://open.spotify.com/album/7oG8U5iTOi3wLpYmoWZhCZ?si=FM0cpHpnQd2GdZYvAGU2nw&nd=1 Se publica exposición virtual con contenidos de expectativa en redes sociales para consulta en la página web:

	"Colombianismos usados en Santander": https://www.caroycuervo.gov.co/museos/no-se-haga-el-pingo-colombianismos-usados-en-santander-exposiciones/#m
--	---

7.8.3. Relacionamiento interinstitucional

N°	Producto a realizar durante el año 2021	Resultados efectivos
1	Socialización de información de relacionamiento interinstitucional	Se enviaron boletines mensuales con información de interés sobre el acceso a becas, movilidad y convocatorias nacionales e internacionales (12 boletines).
2	Suscripción convenios	Convenios nacionales: i). Convenio Corpoelite, ii). Universidad de Antioquia, iii). Universidad Pedagógica Nacional. Convenios internacionales: i). Universidad Autónoma Metropolitana y ii). Universidad de Binghamton
3	Repositorio de información de convenios misionales nacionales e internacionales y movilidad	Organización de la información estadística de a movilidad durante el periodo 2015-2020. Socialización y administración de los convenios en la nube institucional para acceso a los docentes y promover el uso de los convenios.
4	Caracterización de estudiantes, profesores e investigadores en bilingüismo	Se aplicó una encuesta a profesores, estudiantes e investigadores para la identificación del nivel de Bilingüismo, del cual surgió un informe sobre el nivel de bilingüismo.