



# MODELO NACIONAL A LA EXCELENCIA EN INNOVACIÓN Y GESTIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR (PNEIG-IES)

## Dimensiones y Descriptores

**2024**

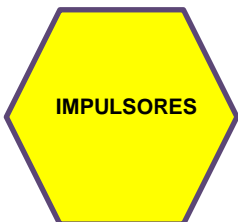


*Este documento es un desarrollo de la Corporación Calidad, y su uso está restringido a los ejercicios y proyectos que se desarrollan desde la misma Corporación, así como para la postulación, por parte de la institución de educación superior (IES) es participantes, al Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en Gestión - NEIG. Su uso por fuera del marco anterior, -además de falta de ética y de profesionalismo-, puede acarrear acciones jurídicas. Queda prohibida su reproducción, socialización y/o distribución, total o parcial fuera de dichos ejercicios y proyectos, sin el permiso explícito y por escrito de la Corporación Calidad.*

El presente documento, es el resultado de la reflexión permanente sobre la evolución a los criterios del **Modelo Nacional de Excelencia e Innovación**, a partir del análisis y de referenciación con los más exigentes modelos de excelencia en el mundo, que se construyen con las mejores prácticas de gestión (Clase Mundial) de las institución de educación superior (IES) es reconocidas con los más importantes premios o reconocimientos nacionales e internacionales a la calidad de la gestión y a la competitividad.

Debe usarse como un instrumento de caracterización de las institución de educación superior (IES) es en el marco de procesos de referenciación competitiva, y para el caso particular del **Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en Gestión – PNEIG IES**, como guía para elaborar el Informe de Postulación, en cuyo caso **no debe entenderse-ni presentarse- como un listado de respuestas obligatorias a todos y cada uno de los descriptores**, por el contrario, y como Informe de Postulación, lo que se recomienda es una redacción que describa globalmente la realidad de la institución de educación superior (IES) frente a los criterios del presente referencial.

## ESTRUCTURA DEL MODELO



Contemplan el **Desarrollo Institucional**, la **Estrategia**, el **Liderazgo**, que estimulan, dirigen, cohesionan y soportan la institución de educación superior (IES) como sistema.



Consideran, la **Población de interés**, los **Procesos Pedagógicos y Administrativos**, el **Talento Humano**, la **Estructura**, las **Alianzas**, la **Innovación**, **Emprendimiento**, **Investigación y Conocimiento**.



Dan cuenta de los **Logros**, los **Impactos** y los **Aprendizajes**, como reflejo de la gestión, la creación de valor, la sostenibilidad, la trascendencia, el crecimiento y desarrollo.

- El **Escenario Competitivo** representa el entorno, circunstancias y retos en los que está inmersa la institución de educación superior (IES).
- El **Perfil Institución de educación superior (IES)** es la 'silueta' permeable de la institución de educación superior (IES) que aprende y aporta, y se refiere a las características globales de la entidad en relación con el Escenario Competitivo.
- Los criterios de referenciación competitiva corresponden a las dimensiones – explícitas o no- de cualquier institución de educación superior (IES), así:
  - a. Los criterios de *Impulsores* contemplan el **Desarrollo Institucional, la Estrategia, el Liderazgo**, que estimulan, dirigen, cohesionan y soportan la institución de educación superior (IES) como sistema.
  - b. Los criterios de *Habilitadores* consideran la **Población de interés, los Procesos Pedagógicos y Administrativos, el Talento Humano, la Estructura, las Alianzas, la Innovación, Emprendimiento, Investigación y Conocimiento**, asociados a los procesos misionales y de apoyo de la cadena de generación de valor, y
  - c. Los criterios de *Impacto o Resultados* dan cuenta de los **Logros, los Impactos y los Aprendizajes**, como reflejo de la gestión, **la creación de valor, la sostenibilidad, la trascendencia, el crecimiento y desarrollo**, como reflejo por un lado de la gestión y de la creación de valor, y por otro, de la sostenibilidad, la trascendencia y el crecimiento, tanto de la institución de educación superior (IES) como de sus partes interesadas.

## Despliegue de criterios, subcriterios y ponderación

CRITERIOS Y SUBCRITERIOS	PUNTAJE MÁXIMO
<b>1. Gestión del liderazgo, desarrollo y crecimiento</b>	<b>80</b>
1.1 Liderazgo	25
1.2 Desarrollo institucional	30
1.3 Cultura institucional, RSE y ODS	25
<b>Total Criterio Gestión del liderazgo, desarrollo y crecimiento</b>	
<b>2. Gestión del talento humano</b>	<b>80</b>
2.1 Claustro	30
2.2 Colaboradores	20
2.3 Estudiantes	30
<b>Total Criterio Gestión del talento humano</b>	
<b>3. Gestión de la estructura</b>	<b>70</b>
3.1 Infraestructura y capacidad Financiera	25
3.2 Activos Intangibles	20
3.3 Recursos técnico, físicos, pedagogicos y de soporte	25
<b>Total Criterio Gestión de la estructura</b>	
<b>4. Gestión de alianzas, redes y proveedores</b>	<b>70</b>
4.1 Internacionalización y asociatividad	25
4.2 Redes de Conocimiento e Innovación	25
4.3 Aseguramiento y desarrollo de los proveedores	20
<b>Total Criterio Gestión de alianzas, redes y proveedores</b>	
<b>5. Gestión población de interes</b>	<b>70</b>
5.1 Conocimiento de la población Objetivo	25
5.2 Estrategía de Relacionamiento	20
5.3 Referenciación competitiva	25
<b>Total Criterio Gestión población de interes</b>	
<b>6. Gestión de procesos</b>	<b>80</b>
6.1 Procesos administrativos y de soporte	20
6.2 Procesos pedagogicos	30
6.3 Información, tecnología y comunicaciones	30
<b>Total Gestión de procesos</b>	
<b>7. Gestión de la investigación y del conocimiento</b>	<b>70</b>
7.1 Investigación	40
7.2. Conocimiento y comunidad científica	30
<b>Total Criterio Gestión de la investigación y del conocimiento</b>	
<b>8. Gestion de la innovacion y emprendimiento</b>	<b>80</b>
8.1 Estrategia y estructura de innovacion	40
8.2 Emprendimiento y mejoramiento continuo	40
<b>Total Criterio Gestion de la innovacion y emprendimiento</b>	
<b>9. Logros, Impactos y Aprendizajes</b>	<b>400</b>
9.1 Claustro, colaboradores y estudiantes	60
9.2 Responsabilidad social institucional	60
9.3 Innovación y emprendimiento	60
9.4 Sostenibilidad, crecimiento y desarrollo	50
9.5 Investigación y conocimiento	60
9.6 Reconocimientos y acreditaciones	50
9.7 Egresados	60
<b>PUNTAJE TOTAL ASIGNADO</b>	<b>1000</b>

## Perfil Institución de educación superior (IES)

- El perfil institucional da cuenta de la naturaleza de actividad, la estructura institucional, su origen, su evolución, su relación y posicionamiento con respecto al escenario competitivo, y de sus características fundamentales. Brinda además la perspectiva adecuada para el entendimiento de la institución de educación superior (IES) frente al Modelo Nacional de Excelencia en Innovación y Gestión.
- De manera breve, indica el origen de la institución de educación superior (IES), su filosofía, su historia y el crecimiento obtenido a lo largo del tiempo y las sedes donde tiene actividad académica, las modalidades de impartición de la formación, y los programas y niveles académicos ofrecidos.
- Describe el tipo de institución de educación superior (IES), tamaño, el número de empleados administrativos, docentes (planta y catedráticos) y de servicios, estudiantes, etc., los sectores donde desarrolla su oferta de valor y la evolución de la institución de educación superior (IES) desde su constitución.
- Describe las características más relevantes de la institución de educación superior (IES), en el marco de su naturaleza y el escenario competitivo en el que se encuentra inmersa.
- Compara la institución de educación superior (IES) en un ambiente competitivo tanto a nivel local como internacional, con otras instituciones que sirven de referencia en el sector al que pertenece.
- Indica (Si se conoce) el posicionamiento de la institución de educación superior (IES) (ranking local o internacional) con respecto a su escenario competitivo, y las evidencias en que se sustenta dicho posicionamiento

## Gestión del Liderazgo, Desarrollo y Cultura Institucional

Se refiere al estilo que articula, permea y dinamiza el cambio institucional en función del logro de los objetivos estratégicos. Contempla la definición de las metas a largo plazo, las estrategias para lograr los objetivos y la definición y promoción de una Cultura Institucional enfocada hacia la investigación y generación de conocimiento, excelencia operacional y en la innovación, dentro de un ejercicio directivo enmarcado en la Responsabilidad Social fundamentando en la Transparencia y el buen Gobierno Corporativo.

### Liderazgo (Puede incluir)

- Descripción de la forma como logran la definición de rasgos y características para fortalecer las relaciones sociales, roles y sentido de pertenencia de las personas.
- Explicar los métodos y formas como la IES fomentan a través de talleres, cuestionarios y estudios que ayudan a las personas a autoconocerse (**Sicomotriz, Creativo, Afectivo, el Metódico**).
- Como se manifiesta el compromiso y motivación de los colaboradores hacia el logro de los objetivos y las políticas de la IES.
- Papel de los líderes en la definición de las metas en la construcción y dinamismo del sistema de gestión.
- Forma como se lidera el involucramiento de los grupos de interés.
- El histórico del impacto del liderazgo en el cambio y la transformación de la institución de educación superior (IES).

### Desarrollo Institucional (Puede incluir)

- Mencionar los grupos de interés para los cuales la institución de educación superior (IES) crea valor.
- Mencionar procesos o personas que participan en la definición de la estrategia.
- Indicación de la forma como se diseña, se revisa y se actualiza la estrategia.
- Descripción de los elementos de la formulación estratégica (misión, visión y valores)
- Enunciar y describir la oferta de valor.
- Definición de metas a largo plazo, y sus iniciativas para lograrlo (estrategias, planes, programas y proyectos), los indicadores, y demás elementos asociados.
- Indicación de cómo es desplegada la estrategia en todos los procesos.
- Descripción de cómo se hace el control y seguimiento de los resultados a través de indicadores, metas y planes de contingencia.
- Descripción del papel de la alta dirección en el seguimiento, la evaluación y mejora en la implementación de la estrategia.
- Descripción del esquema de alineación del sistema institucional.
- Indicación de cómo la alta dirección desarrolla procesos gerenciales efectivos para la alineación del pensamiento, dirección y control del sistema institucional.
- Descripción del sistema en entendimiento, el enfoque y los tipos de riesgos de la IES.

- Descripción de la(s) metodología(s) para identificar, valorar, y mitigar los riesgos, así como los esquemas de contingencia frente a la materialización de los riesgos.

### **Cultura institucional, RSE y ODS (Puede incluir)**

- Descripción del proceso para definir la cultura deseada.
- Descripción de los elementos básicos de la cultura institucional deseada (principios, creencias, valores, medio, entre otros) y la manera como están alineados con la estrategia.
- Explicación de cómo se traducen dichos elementos en conductas y comportamientos visibles de los colaboradores, Claustro y Alumnos.
- Descripción de la forma cómo se gestiona la cultura institucional.
- Descripción de cómo se involucra en el enfoque hacia la excelencia operacional, la innovación y el aprendizaje; como crean valor en los grupos de interés.
- Descripción de la forma en que se evalúa y mejora la cultura institucional.
- Descripción del enfoque sistémico de la responsabilidad social Institucional.
- Descripción del enfoque de la institución de educación superior (IES) para garantizar un ejercicio ético y transparente en todos los niveles.
- Explicación de cómo asegura la institución de educación superior (IES) la equidad de género, la inclusión social y los derechos humanos de manera integral y respetuosa.
- Descripción de las acciones emprendidas de manera voluntaria desde la estrategia para favorecer la ecoeficiencia y reducir los impactos y la huella de carbono.
- Describir la forma cómo la alta dirección define y comunica políticas y acciones que favorezcan la Responsabilidad social y lo ODS (Objetivos de desarrollo sostenible) a todo el estamento universitario y/o a los grupos de interés.



## **Gestión del Talento Humano**

Este criterio se refiere a la forma como la institución de educación superior (IES) gestiona el talento humano, a través de los procesos de selección, administración, bienestar y desarrollo de los colaboradores como elemento fundamental para alcanzar sus objetivos estratégicos. Revisa también la forma en que la estrategia de la institución de educación superior (IES) orienta y genera un ambiente propicio para la innovación y la excelencia operacional.

### **Claustro** (Puede incluir)

- Descripción de la forma como se definen los perfiles de cargos y competencias requeridos.
- Describir los conocimientos, competencias y experiencia que requiere la institución de educación superior (IES) de parte de sus profesores para garantizar la oferta de valor y los objetivos esperados dentro de cada perfil.
- Explicación de la metodología para la selección y cómo se realizan los procesos de vinculación, inducción y reinducción de los profesores.
- Descripción de la metodología para diseñar e implementar los sistemas de evaluación, reconocimiento y retribución del desempeño de los profesores
- Sistemas de desarrollo profesional y frescura del conocimiento a través de formación y entrenamiento.
- Descripción de la forma cómo la institución de educación superior (IES) promueve el desarrollo integral de los profesores.
- Descripción de la metodología para Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos.
- Descripción del enfoque del SG-SST.
- Descripción de las acciones y los medios de concertación que se tienen con los sindicatos u otros grupos de representación.
- Descripción de los factores de bienestar, necesidades y expectativas; manejo de conflictos y calidad de vida laboral.
- Explicación de los mecanismos de reconocimiento y compensación.
- Descripción de las metodologías para determinar la satisfacción de las laboral.
- Mencionar con quiénes y con qué propósitos específicos desarrolla o convenios asociativos para realizar intercambios nacionales o internacionales de los profesores.

### **Colaboradores** (Puede incluir)

- Descripción de la forma como se definen los cargos, perfiles de cargos y competencias requeridos.
- Describir los conocimientos y competencias que requieren los colaboradores.
- Explicación de la metodología para la selección y cómo se realizan los procesos de vinculación, inducción y reinducción de los colaboradores
- Descripción de la metodología para diseñar e implementar los sistemas de evaluación, reconocimiento y retribución del desempeño de los colaboradores

- Descripción de la forma cómo la institución de educación superior (IES) promueve el desarrollo integral de las personas.
- Descripción del enfoque de SG-SST en sus colaboradores.
- Descripción de las acciones y los medios de concertación que se tienen con los sindicatos u otros grupos de representación.
- Descripción de los factores de bienestar, necesidades y expectativas de los colaboradores.
- Explicación de los mecanismos de reconocimiento y compensación.
- Descripción de las metodologías para determinar la satisfacción e insatisfacción de los colaboradores.
- Explicación de los mecanismos formales y explícitos para dar respuesta rápida y oportuna a las iniciativas de los colaboradores en el logro de los objetivos estratégicos.

### **Estudiantes** (Puede incluir)

- Explicación de los mecanismos formales y explícitos para los ingresos al nivel de pregrado o de posgrados de la educación superior colombiana requisitos nacionales exigidos o su equivalente en otros países, además de los requisitos que señale cada institución de educación superior.
- Explicación de la metodología para la selección y cómo se realizan los procesos de vinculación, inducción y reinducción de los nuevos alumnos.
- Descripción de los factores de bienestar, necesidades y expectativas de los estudiantes.
- Explicación de los mecanismos de reconocimiento que tiene la institución) para promover el desarrollo de una cultura de mejoramiento, investigación, excelencia e innovación.
- Descripción de las metodologías para determinar la satisfacción de los estudiantes y mencionar la frecuencia con que esto se realiza, así como el proceso y las acciones emprendidas en casos de insatisfacción.
- Explicación de los mecanismos formales y explícitos que tiene la institución de educación superior (IES) para dar respuesta rápida y oportuna a las iniciativas de los alumnos, así como las peticiones, quejas, y reclamos.
- Mencionar con quiénes y con qué propósitos específicos desarrolla la institución de educación superior (IES) proyectos o convenios asociativos para realizar intercambios nacionales o internacionales de los estudiantes.
- Explicación de la forma como se crean, se estimulan y se mantienen las relaciones con las entidades que integran los proyectos asociativos.

## **Gestión de la Estructura**

Este criterio se refiere a los elementos que soportan la institución de educación superior (IES) como un todo, y le permiten desarrollar su oferta de valor. Da cuenta del esquema financiero que brinda los recursos económicos y de inversión, así como la valoración y el cuidado de los activos intangibles, y las características de la institución de educación superior (IES) que le permiten ser flexible y adaptarse a los cambios del entorno y de las circunstancias.

### **Infraestructura y Capacidad Financiera** (Puede incluir)

- Enunciar las diferentes fuentes de financiación y la forma como la institución de educación superior (IES) maneja las relaciones con dichas fuentes.
- Descripción de las pautas de negociación que la institución de educación superior (IES) desarrolla con las fuentes externas de financiación.
- Descripción de cómo se efectúa la formulación, la programación y la ejecución presupuestal del capital de trabajo, en relación con el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Descripción de los procesos que la institución de educación superior (IES) desarrolla para optimizar o para hacer rentable los recursos con los que cuenta
- Descripción de las estrategias de la institución de educación superior (IES) para promover el uso racional y el aprovechamiento más adecuado de la infraestructura, bienes y servicios
- Descripción de la forma como se establecen las prioridades de inversión e Indicación de la evolución de las inversiones en los últimos años
- Mencionar la forma como la institución de educación superior (IES) gestiona los indicadores de capacidad financiera (liquidez, endeudamiento, cobertura, intereses, etc.)
- Mencione como la institución asegura la sostenibilidad y su capacidad financiera para garantizar la oferta de valor a todos los estudiantes dentro de los programas ofrecidos hasta la terminación académica de todos los alumnos.
- Descripción del plan de inversiones de acuerdo al plan de desarrollo y la forma como se obtiene y se gestionan los recursos para expansión, diversificación, modernización y proyectos especiales.

### **Activos Intangibles** (Puede incluir)

- Descripción de la importancia que da la institución de educación superior (IES) a sus activos intangibles.
- Explicación de la forma como la institución de educación superior (IES) valora sus activos intangibles en relación con los objetivos de la institución de educación superior (IES).

- Descripción de la forma cómo la institución de educación superior (IES) gestiona y mejora sus activos intangibles.
- Mencionar si sus activos intangibles (capital intelectual) están reflejados contablemente
- Describir del porcentaje de los activos intangibles con respecto al patrimonio.

**Recursos técnicos, físicos, pedagógicos y de soporte** (Puede incluir)

- Descripción de los activos estratégicos, sus inventarios y las características intrínsecas que le permiten adaptarse y soportar las necesidades de tipo técnico, pedagógico o de soporte.
- Descripción de las pautas generales para gestionar el mantenimiento y disponibilidad de los recursos físicos, pedagógicos y de soporte.
- Descripción de la gestión estructurada de todos los recursos físicos, pedagógicos y de soporte.
- Descripción de la forma como se cuida las instalaciones, el orden y la armonía del lugar.

## **Gestión de Alianzas, redes y proveedores**

Este criterio se refiere a la forma como la institución de educación superior (IES) identifica y desarrolla alianzas estratégicas, redes de conocimiento, con el objetivo de fortalecer la internacionalización, la modernización en favor de la competitividad y los esquemas asociativos para la innovación, y la gestión asociada al desarrollo de proveedores y de la cadena de productiva de servicios y proyectos especiales.

### **Internacionalización y Asociatividad** (Puede incluir)

- Descripción de cómo la institución de educación superior (IES) considera y promueve dentro de la estrategia la internacionalización y asociatividad como un elemento neurálgico para el desarrollo y fortalecimiento de la productividad o la competitividad institucional.
- Descripción de las formas de internacionalización y asociatividad que desarrolla la institución de educación superior (IES) (si las tiene) con el propósito de sostenerse vigente frente a sus grupos de interés actuales e incursionar en nuevos y más exigentes mercados académicos.
- Indicación de cuáles son los criterios que tiene la institución de educación superior (IES) para la realización de alianzas estratégicas.
- Descripción de cuál es el papel de la alta dirección en el fomento, la promoción y el desarrollo de proyectos o procesos asociativos, tanto al interior de la institución de educación superior (IES), como fuera de ella
- Mencionar con quiénes y con qué propósitos específicos desarrolla la institución de educación superior (IES) proyectos o procesos asociativos
- Explicación de la forma como se crean, se estimulan y se mantienen las relaciones con las entidades que integran los proyectos asociativos
- Inventario de proyectos asociativos y cómo estos han contribuido al logro de los objetivos estratégicos de la institución de educación superior (IES).

### **Redes de Conocimiento e innovación** (Puede incluir)

- Descripción del enfoque que tiene la institución de educación superior (IES) para la construcción o para la participación en redes de conocimiento e innovación.
- Descripción sobre qué tipo de redes establece la institución de educación superior (IES), los actores que intervienen y los propósitos con las que se crean o se participa.
- Descripción del esquema de gestión de la innovación.
- Explicación de cómo se logra aprendizaje institucional y transferencia de conocimiento mediante el trabajo en redes, y la forma como la institución de educación superior (IES) involucra a los grupos de interés.
- Descripción de qué forma contribuye el trabajo en red a la gestión del conocimiento, a la innovación y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución de educación superior (IES).

- Mencionar cuáles son, quiénes participan y cómo se construyen los acuerdos de colaboración que tiene la institución de educación superior (IES) con centros de investigación u otras entidades de desarrollo tecnológico o de conocimiento.

#### **Aseguramiento y Desarrollo de los Proveedores** (Puede incluir)

- Descripción del enfoque o estrategia de la institución de educación superior (IES) frente al aseguramiento y desarrollo de los proveedores.
- Descripción de cuáles son los criterios de selección, evaluación y desarrollo de los proveedores o subcontratistas claves de la institución de educación superior (IES).
- Indicación de la forma como se involucran, estimulan y comprometen los proveedores en el cumplimiento de los propósitos estratégicos de la institución de educación superior (IES).
- Descripción del esquema de gestión de los proveedores, su seguimiento a través de indicadores para evaluar su desempeño, así como las acciones que se aplican en caso de desviación.
- Descripción de la forma cómo la institución de educación superior (IES) contribuye en el desarrollo de sus proveedores, contratistas o subcontratistas.

## **Gestión Población de interés**

Este criterio se refiere a la manera como la institución de educación superior (IES) orienta la estrategia hacia el conocimiento, entendimiento y relacionamiento del público objetivo en cuanto a sus necesidades, expectativas y preferencias, y la forma como la institución de educación superior (IES) utiliza este conocimiento para desarrollar soluciones innovadoras, únicas y con alto valor agregado que satisfagan y superen los requerimientos de los grupos de interés. Incluye además el conocimiento de la competencia actual y potencial en cuanto a sus capacidades, recursos, estrategias, ventajas competitivas, fortalezas, debilidades.

### **Conocimiento de la Población Objetivo** (Puede incluir)

- Mencionar y describir las metodologías que utiliza la institución de educación superior (IES) para identificar y conocer los mercados reales y potenciales.
- Descripción de la metodología para diseñar, desarrollar e introducir nuevas soluciones, en función de las necesidades reales y potenciales de los usuarios actuales y futuros y de otros grupos de interés.
- Descripción de la forma como son tenidos en cuenta los alumnos y profesores, los proveedores, los colaboradores y demás grupos de interés en el desarrollo de nuevos programas académicos a ofrecer.
- Explicación de la forma como se conciben, definen y estructuran los procesos de diseño, desarrollo e introducción de nuevos programas en la institución de educación superior (IES).
- Mencionar la frecuencia, fuentes y confiabilidad con que se obtiene la información relacionada anteriormente.
- Contar con procedimientos y/o protocolos para generar una buena experiencia de cliente (Estudiante, profesores, comunidad...etc.).
- Contar con todas las condiciones necesarias para brindar una buena experiencia a los clientes (Estudiante, profesores, comunidad...etc.).

### **Estrategia de Relacionamiento** (Puede incluir)

- Descripción del enfoque de la institución de educación superior (IES) para el manejo de las relaciones con su público objetivo.
- Descripción de cómo se despliega este enfoque a todos los niveles de la institución de educación superior (IES) y cómo se integra dentro de la cultura de la institución de educación superior (IES).
- Descripción de las características de la interacción de la institución de educación superior (IES) con sus usuarios en el día a día.
- Indicación de los canales de comunicación que se tienen a disposición de los usuarios actuales y potenciales para facilitar el acceso y el conocimiento de la oferta de valor de

la institución de educación superior (IES), incluyendo el sistema de respuesta y de recolección de información con respecto a solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias.

- Descripción de las acciones que se desarrollan para favorecer la satisfacción, retención y lealtad de los distintos grupos de usuarios.
- Descripción de las metodologías que utiliza la institución de educación superior (IES) para dar soporte a los usuarios en el servicio de postventa, y describir el valor agregado que genera el uso de dichas metodologías.
- Indicación de cómo se mide la percepción e impacto en los usuarios con respecto a la relación de la oferta de valor de la institución de educación superior (IES) frente a sus expectativas.

#### **Referenciación competitiva** (Puede incluir)

- Descripción del enfoque global de la institución de educación superior (IES) con respecto a conocer sus competidores locales, regionales, nacionales e internacionales.
- Mencionar y describir las metodologías que utiliza la institución de educación superior (IES) para identificar y conocer las capacidades, recursos, estrategias, ventajas competitivas, fortalezas, debilidades y demás características de los actuales y potenciales competidores.
- Descripción de cómo se tienen en cuenta los competidores en el desarrollo de nuevos productos o servicios.
- Mencionar la frecuencia, fuentes y confiabilidad con que se obtiene la información relacionada anteriormente.



## Gestión de Procesos

Este criterio se refiere a la Estructura y a la Gestión de los Procesos que desarrolla la institución de educación superior (IES) en función de lograr sus objetivos estratégicos, e incluye la forma como se articulan los procedimientos y los recursos para su desarrollo y mejora continua. Contempla adicionalmente la forma cómo se lleva a cabo la Gestión de Riesgos, todo con el fin de crear valor, asegurar la calidad de la oferta y responder ágil e inteligentemente a los cambios del entorno.

### **Procesos administrativos y de soporte** (Puede incluir)

- Descripción de cómo la institución de educación superior (IES) identifica, define, estructura y articula los procesos de creación de valor a nivel administrativo y de soporte con los objetivos estratégicos de la institución de educación superior (IES).
- Explicación de cómo opera el sistema de gestión de procesos y cómo funcionan las diferentes metodologías y herramientas, para hacer realidad la oferta de valor a nivel administrativo y de soporte.
- Descripción de cómo se determinan los responsables de los procesos administrativos y de soporte y de la implementación de las metodologías y herramientas que soportan su desarrollo.
- Indicación de cómo se establecen y difunden los procedimientos de trabajo, quiénes los elaboran y qué mecanismos se utilizan para mantenerlos actualizados y disponibles en el puesto de trabajo.
- Descripción de cómo se implementan los procesos en las diferentes dimensiones de gestión de la institución de educación superior (IES).
- Mencionar cómo se asegura que la estructura y la gestión de los procesos en la institución de educación superior (IES) contribuyen al logro de los objetivos estratégicos establecidos.
- Mencionar cómo se mide en la gestión de procesos en el desarrollo del aprendizaje, la excelencia operacional y la innovación dentro de la institución de educación superior (IES).

### **Procesos pedagógicos** (Puede incluir)

- Descripción de cómo la institución de educación superior (IES) identifica, define, estructura y articula los procesos de creación de valor a nivel pedagógicos con los objetivos estratégicos de la institución de educación superior (IES).
- Explicación de cómo opera el sistema de gestión de procesos pedagógicos y cómo funcionan las diferentes metodologías y herramientas, para hacer realidad la oferta de valor a nivel formativo.
- Descripción de cómo se determinan los responsables de los procesos pedagógicos y de la implementación de las metodologías y herramientas que soportan su desarrollo.

- Indicación de cómo se establecen y difunden los procedimientos de trabajo, quiénes los elaboran y qué mecanismos se utilizan para mantenerlos actualizados y disponibles en el puesto de trabajo.
- Descripción de cómo se implementan los procesos en las diferentes dimensiones de gestión de la institución de educación superior (IES).
- Mencionar cómo se asegura que la estructura y la gestión de los procesos en la institución de educación superior (IES) contribuyen al logro de los objetivos estratégicos establecidos.
- Mencionar cómo se mide en la gestión de procesos pedagógicos, su análisis para las contingencias y mejoramiento en desarrollo del aprendizaje, la excelencia operacional y la innovación dentro de la institución de educación superior (IES).

### **Información, tecnología y comunicaciones** (Puede incluir)

- Mencionar los criterios que utiliza la institución de educación superior (IES) para identificar sus necesidades de información, para diseñar y/o seleccionar los sistemas de información, y para identificar la información relevante de los diferentes procesos y niveles.
- Descripción de los procedimientos y las tecnologías que usa la institución de educación superior (IES) para asegurar la confiabilidad, la disponibilidad, la seguridad, la integridad y la actualización de la información.
- La arquitectura del sistema de información, su seguridad y disponibilidad dentro de los límites de tolerancia que no afecte la continuidad de los servicios académicos.
- Descripción de cómo se analiza la información y cómo los resultados de los análisis contribuyen al aprendizaje, al logro de las metas de la institución de educación superior (IES) y en general al mejoramiento, innovación y creación de valor en procesos, productos y/o servicios.
- Describir cómo contribuyen los resultados del análisis de la información al desarrollo del conocimiento y a la creación de nuevos productos y/o servicios de la institución de educación superior (IES).
- Descripción de cómo se evalúan, mejoran e innovan los sistemas de información, y cómo la institución de educación superior (IES) asegura la actualización tecnológica de los mismos.
- Descripción del sistema de comunicaciones interno y externo y la forma como se gestiona y se controla la seguridad para garantizar la alineación en pensamiento, dirección y control.
- Descripción de la forma como se gestiona el impacto que producen las redes y sistemas sociales y su impacto en la imagen y reputación de la organización.

## **Gestión de la investigación y conocimiento**

Este criterio se orienta desde la estrategia a valorar significativa y prioritariamente el desarrollo investigativo institucional, que haga posible un mejor posicionamiento de la IES, de los grupos de investigación en el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, el fortalecimiento de los semilleros de investigación, y el impacto a nivel social que genera los proyectos de grado desarrollados en todos los niveles académicos.

El criterio de Conocimiento, considera la manera como la institución de educación superior (IES) gestiona la información y el capital intelectual asociado a la oferta de valor, de manera que sea un activo intangible que, por un lado, garantice el cumplimiento de los objetivos de la estrategia, y por otro, potencie la innovación y la mejora continua.

### **Investigación (Puede incluir)**

- Definición de políticas y estrategias relacionadas con el reconocimiento de la importancia de introducir a los estudiantes en las dinámicas de generación y apropiación de conocimiento, aplicables de manera diferenciada en los diversos niveles educativos.
- Como se crean y reglamenta Becas por Investigación para estudiantes de pregrado de los Programas académicos presenciales y a distancia de la IES
- Descripción como se establece las modalidades de Trabajo de Grado para los estudiantes de pregrado presencial, o distancia en donde se considera como opción, la pertenencia a un grupo o semillero de investigación y el trabajo investigativo resultante.
- Descripción de cómo se crea y reglamenta estímulos investigativos para estudiantes destacados de Maestría y Doctorado.
- Establece la participación de los estudiantes de Maestría y Doctorado en la elaboración de proyectos propios de la institución.
- Cómo se establece un estímulo económico para Jóvenes Investigadores.
- Descripción de cómo se gestionan los semilleros y los proyectos de investigación emprendidos por los estudiantes y la forma como los directores aportan en la construcción de conocimiento.
- Descripción de la forma como la institución de educación superior (IES) promueve y desarrolla procesos y proyectos estructurados de investigación.

### **Conocimiento y comunidad científica (Puede incluir)**

- Descripción del enfoque que tiene la institución de educación superior (IES) con respecto a la gestión del conocimiento.
- Mencionar los elementos de la estrategia de la institución de educación superior (IES) que le apuntan a la apropiación, el uso y la transferencia del conocimiento.
- Explicación, en qué forma la gestión del conocimiento contribuye al logro de los propósitos estratégicos de la institución de educación superior (IES).

- Indicación de cómo la institución de educación superior (IES) identifica, evalúa, captura, transfiere, utiliza y protege el conocimiento como un aspecto neurálgico en el desarrollo de la estrategia y en la creación de valor de la institución de educación superior (IES) para sus diferentes grupos de interés.
- Descripción de la forma cómo la institución de educación superior (IES) incentiva la creación del conocimiento con el fin de mejorar o de innovar los productos, servicios y procesos existentes.
- Describir de la forma cómo se incorporan las experiencias y lecciones aprendidas en la institución de educación superior (IES).
- Indicación de cómo se mide el impacto de la gestión del conocimiento en la institución de educación superior (IES) y Explicación los resultados y las tendencias de las últimas mediciones.
- Descripción de como en la investigación está definida la responsabilidad de acuerdo con el sistema nacional de ciencia y tecnología.
- Explicación de los reconocimientos de los investigadores y grupos de investigación, así como los reconocimientos y escalafón por Colciencias, así como el crecimiento de investigadores escalonados en las cuatro categorías.
- Inventario de investigadores y comunidad científica, así como los proyectos de impacto social que han resuelto necesidades detectadas a nivel interno, local, regional o nacional.

## **Gestión de la Innovación y Emprendimiento**

El criterio de Innovación hace referencia a la forma como la institución de educación superior (IES) le da un valor estratégico, gestiona y desarrolla procesos asociados a la generación, implementación y consolidación de ideas novedosas que impliquen mejoras significativas, tanto en la oferta de valor, como en los procesos, en el esquema institucional y en las estrategias promocionales de la institución de educación superior (IES). Contempla la estrategia del esquema de innovación, su estructura, la forma como se despliega y su implementación. Igualmente, como se favorece el desarrollo de iniciativas emprendedoras para crear soluciones IES.

### **Estrategia y estructura de la Innovación (Puede incluir)**

- Descripción de la forma en que la estrategia de la institución de educación superior (IES) tiene en cuenta la innovación como un elemento neurálgico en el logro de los objetivos estratégicos.
- Descripción de la forma como se relaciona y se fortalece la innovación como un elemento de la cultura Institucional.
- Descripción del enfoque del esquema de Innovación de la institución de educación superior (IES).
- Mencionar cómo se formalizan y planifican los objetivos, las acciones a llevar a cabo, los recursos y el presupuesto necesarios para el desarrollo de las actividades de innovación en la institución de educación superior (IES).
- Mencionar el alcance del esquema de innovación de la institución de educación superior (IES) a partir del enfoque definido.
- Descripción de cómo se relaciona la dimensión de conocimiento y sus procesos, con el esquema de innovación.
- Indicación de cómo se evalúa y actualiza el esquema de innovación y de cuenta de las mejoras introducidas al mismo.
- En la institución de educación superior (IES) cómo se aplica el conocimiento adquirido para innovar en la transformación de la Experiencia de Clientes.
- Descripción de la estructura definida por la institución de educación superior (IES) con respecto al esquema de innovación, y su relación con la estructura institucional.
- Descripción de los recursos y la infraestructura asociados al desarrollo de los procesos de creatividad y de ideación.
- Descripción de las herramientas e instrumentos asociados al desarrollo de los procesos de creatividad y de ideación.
- Indicación de la forma cómo se socializa el esquema de innovación en la institución de educación superior (IES).
- Descripción de la forma como la institución de educación superior (IES) fomenta, desarrolla y aprovecha la creatividad en sus colaboradores.

- Descripción de la forma como la institución de educación superior (IES) utiliza los resultados de los procesos y de los proyectos de investigación desde la perspectiva de la innovación.

### **Emprendimiento y mejora continua** (Puede incluir)

- Descripción de la forma como se promueven y se evalúan las ideas y sugerencias emprendedoras generadas dentro de la institución de educación superior (IES) para potenciar su desarrollo local o regional.
- Descripción del modelo de gestión del emprendimiento al interior de la universidad y la forma como se capitaliza y se lleva un inventario de unidades creadas, fortalecidas y su ecuación de vida a través del seguimiento estructurado.
- Definición e inventario de gestores del emprendimiento y las incubadoras involucradas en el desarrollo del emprendimiento institucional.
- Descripción de cómo se identifican en la institución de educación superior (IES) las necesidades de mejoramiento de procesos, productos y servicios
- Indicación de cómo se priorizan, estructuran y administran los proyectos de mejoramiento
- Indicación de cómo se alinean los proyectos de mejoramiento con los objetivos, prioridades estratégicas y capacidades de la institución de educación superior (IES).
- Mencionar de qué forma participan los colaboradores en los proyectos de mejoramiento en la institución de educación superior (IES)
- Mencionar qué proyectos de mejoramiento se están gestionando actualmente, y quiénes participan en ellos
- Indicación de qué beneficios estratégicos han aportado a la institución de educación superior (IES) los mejoramientos de productos, servicios, procesos y sistemas.

## **Logros, Impactos y Aprendizajes**

El criterio de Logros, Impactos y Aprendizajes – LIA, da cuenta tanto de los resultados como de los impactos de la institución de educación superior (IES), pero sobre todo de los aprendizajes y de cómo estos aportan al mejoramiento y al crecimiento de la misma. Contempla los LIA con respecto a los Colaboradores, a los Usuarios, al Medio Ambiente, a la Innovación, a la Comunidad y a los otros públicos de interés.

### **Claustro, Colaboradores y Estudiantes** (Puede incluir)

- Los resultados de la institución de educación superior (IES) en cuanto a la creación de valor para sus Claustro, Colaboradores y Estudiantes como contribución a su éxito y desarrollo integral.
- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones con respecto a las metas definidas para los últimos años.
- Evidenciar la forma cómo se analizan los resultados de las mediciones clave, y descripción tanto los aprendizajes como las acciones de mejoramiento que se toman con base en este análisis.
- Como se hace cargo de mejorar la experiencia de los profesores, alumnos y colaboradores. a partir de los resultados obtenidos.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la institución de educación superior (IES) con los de la competencia y con los mejores en los mercados nacionales e internacionales.
- Describir si los esquemas de gestión de los grupos de interés se han tomado como referentes para otras organizaciones y la forma cómo esto se ha realizado.
- Describir si los esquemas de gestión de los Colaboradores de la institución de educación superior (IES) se han tomado como referentes para otras organizaciones y la forma cómo esto se ha realizado.

### **Responsabilidad Social Institucional** (Puede incluir)

- Describir -dentro de las acciones de mejoramiento-, el impacto que genera en la institución de educación superior (IES) los diferentes programas de capacitación, y explicación de cómo se mide dicho impacto.
- Describir el impacto y la trascendencia que han tenido las demás acciones de mejoramiento.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la institución de educación superior (IES) con los de la competencia y con los mejores en los mercados nacionales e internacionales.
- Evidenciar los resultados de la institución de educación superior (IES) en cuanto a la gestión del medio ambiente en los últimos años.
- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones con respecto a las metas definidas para los últimos años.

- Evidenciar la forma cómo se analizan los resultados de las mediciones claves y la descripción tanto de los aprendizajes como las acciones de mejoramiento que se toman con base en este análisis.
- Describir el impacto y la trascendencia que han tenido las anteriores acciones de mejoramiento.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la institución de educación superior (IES) con los de la competencia y con los mejores en los mercados nacionales e internacionales.
- Describir si el esquema de gestión del medio ambiente se ha tomado como referente para otras organizaciones y la forma cómo esto se ha realizado.

### **Innovación y emprendimiento** (Puede incluir)

- Evidenciar los resultados de la institución de educación superior (IES) en cuanto al esquema de innovación y emprendimiento en los últimos años, incluyendo los resultados de las alianzas con centros de desarrollo o investigación y los resultados logrados a nivel cambios y generación de ideas de negocios.
- Describir, dentro de los resultados de innovación, los asociados a desarrollos de propiedad industrial o de derechos de autor.
- Evidenciar cómo se mide el impacto que genera la innovación de productos bienes o servicios, procesos productivos, esquemas institucionales o estrategias comerciales, o nuevas ideas de emprendimiento de emprendimiento desarrolladas para la institución de educación superior (IES).
- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones con respecto a las metas definidas para los últimos años.
- Evidenciar los ingresos adicionales generados con base en procesos de innovación en los últimos años.
- Evidenciar la forma cómo se analizan los resultados de las mediciones claves, y la descripción tanto de los aprendizajes como las acciones de mejoramiento que se toman con base en este análisis.
- Describir el impacto y la trascendencia que han tenido las anteriores acciones de mejoramiento.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la institución de educación superior (IES) con los de la competencia y con los mejores en los mercados nacionales e internacionales.
- Describir si el esquema de innovación se ha tomado como referente para otras organizaciones y la forma cómo esto se ha realizado.

### **Sostenibilidad, crecimiento y desarrollo** (Puede incluir)

- Evidenciar los resultados de los últimos 5 años de la institución de educación superior (IES) en cuanto a sus resultados frente a sus objetivos estratégicos de crecimiento y sostenibilidad financiera.



- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones con respecto a todas las metas definidas para los últimos años.
- Evidenciar la forma cómo se analizan los resultados de las mediciones claves y la descripción tanto de los aprendizajes como las acciones de mejoramiento que se toman con base en este análisis.
- Describir el impacto y la trascendencia que han tenido las anteriores acciones de mejoramiento.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la institución de educación superior (IES) con los de la competencia y con los mejores en los mercados nacionales e internacionales.

### **Investigación y conocimiento** (Puede incluir)

- Evidenciar los resultados de la institución de educación superior (IES) en cuanto a la gestión Calidad de la infraestructura investigativa: laboratorios, equipos, recursos bibliográficos, recursos informáticos, entre otros. en los últimos años.
- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones con respecto a las metas definidas para los últimos años.
- Evidenciar la forma cómo se analizan los resultados de las mediciones claves y la descripción tanto de los aprendizajes como las acciones de mejoramiento que se toman con base en este análisis.
- Describir el impacto y la trascendencia que han tenido las anteriores acciones de mejoramiento.
- Enunciar los recursos presupuestales presupuestados vs asignados o derivados de convenios, dispone de los recursos bibliográficos e informáticos necesarios para la realización de su labor.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la institución de educación superior (IES) con los de la competencia y con los mejores en los mercados nacionales e internacionales.
- Describir si el esquema de gestión de la comunidad se ha tomado como referente para otras organizaciones y la forma cómo esto se ha realizado.

### **Reconocimiento y acreditaciones** (Puede incluir)

- Imagen global/índice de reputación
- Nivel en el Ranking de Universidades
- Grado de cumplimiento de la Estrategia;
- Grado de cumplimiento de la Visión;
- Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos;
- Control de riesgos internos y externos;
- Inventario de Innovaciones y mejoras;
- Evaluación de la eficacia y la eficiencia de los procesos:
- Tasas de productividad;

- Indicadores de calidad; Satisfacción, clima, PQR'S.
- Utilización y distribución del conocimiento;
- Valor de la propiedad intelectual.
- Número de patentes, modelos industriales, protección de la propiedad intelectual, certificados, premios, etc.
- Porcentaje de inversión en I+D+i del total del presupuesto.
- Recursos externos, incluidas asociaciones y alianzas.
- Desempeño de proveedores.
- \* Reconocimiento de las contribuciones de los asociados.
- \* Proveedores: índices de PQR.

### **Egresados** (Puede incluir)

Mostrar los resultados de las evaluaciones diligenciadas por los exalumnos en cuanto a:

- Pertinencia y armonización laboral con la formación recibida en el programa cursado.
- Grado de satisfacción con la formación recibida durante el desarrollo de su programa
- Apreciación sobre el reconocimiento de la IES en el mercado local y global.
- Apreciación sobre la satisfacción de las necesidades del mercado por parte de la IES
- Índices de posicionamiento de los egresados en el mercado laboral, como emprendedores o como empleados.
- Programas de extensión académica relacionados con el área de conocimiento al que pertenece el egresado.