

**MODELO DE SISTEMA
INTERNO DE
ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD**



Personería Jurídica Resolución No. 6341 de octubre 17 de 2006
Ministerio de Educación Nacional
NIT. 900.114.439-4

ACUERDO No. 054- 092 DEL 04 DE MAYO DE 2023

“Por el cual se aprueba el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Institución Universitaria Americana”.

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias,

CONSIDERANDO

Que la Institución Universitaria Americana, es una Institución de Educación Superior del Estado Colombiano, de carácter privado, con Personería Jurídica otorgada por Resolución del Ministerio de Educación Nacional, N° 6341 del 17 de Octubre de 2006.

Que la Institución tiene como misión “La Corporación Universitaria Americana, está comprometida con la formación de seres humanos integrales, competentes y emprendedores, mediante procesos de docencia, investigación y proyección social, manifiestos a nivel nacional e internacional, a través de propuestas académicas de alta calidad, sostenibles en diferentes niveles y modalidades de la Educación Superior, para contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa e incluyente.”

Que la Ley 30 de 1992, en su artículo 28 consagra la Autonomía Universitaria y “...reconoce a las universidades el derecho a darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas...”.

Que el Decreto 1478 del 13 de julio de 1994, en su artículo 6°, numeral 4, establece que las Instituciones de Educación Superior, pueden darse “...la estructura orgánica que permita el desarrollo académico y administrativo y que incluya procedimientos de autoevaluación permanente...”

Que el Decreto No. 1295 del 20 de Septiembre de 2010, reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008, y se regula las condiciones de calidad de la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior que ofertará La Institución Universitaria Americana

Que el decreto No. 1295 del 20 de septiembre de 2010, en el numeral 6.3. plantea "... La existencia o promoción de una cultura de autoevaluación que tenga en cuenta el diseño y aplicación de políticas que involucren a los distintos miembros de la comunidad académica, y pueda ser verificable a través de evidencias e indicadores de resultado. La autoevaluación abarcará las distintas condiciones de calidad, los resultados que ha obtenido en matrícula, permanencia y grado, al igual que los efectos de las estrategias aplicadas para mejorar los resultados de los exámenes de calidad para la educación superior..."

"... Para la renovación de los registros calificados de la institución de educación superior, se debe presentar además de los resultados, al menos dos procesos de autoevaluación realizados durante la vigencia del registro calificado, de tal manera que entre su aplicación exista por lo menos un intervalo de dos años..."

Que el 26 de mayo de 2015, el MEN expide el decreto 1075 que reglamenta el 1295 de 2010.

Que el Consejo Nacional de Acreditación, CNA, actualizó en 2013 los lineamientos para la Acreditación de Alta Calidad de programas de pregrado y en 2015 los lineamientos para la Acreditación Institucional.

Que en el capítulo VII, Artículo 23, ítem 5, del Estatuto General de la Corporación Universitaria Americana, se determina como función del Consejo Directivo la expedición y modificación del Reglamento Estudiantil, Reglamento Docente y Reglamento de Bienestar Universitario, así como los demás que resulten necesarios para el buen funcionamiento de la Institución.

Que la Corporación Universitaria Americana, a través del desarrollo de sus actividades académicas, y con base en las nuevas políticas educativas del Estado, durante los últimos tres años ha realizado ajustes a los lineamientos y políticas institucionales que sugieren la creación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO. Se crea el Modelo del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Institución Universitaria Americana, el cual forma parte del presente acuerdo.

ARTÍCULO SEGUNDO. La coordinación y asesoría para la implementación del Modelo de del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad estará a cargo de la Vicerrectoría Académica, en coordinación con las dependencias de la Institución que les corresponda articular el modelo.

ARTÍCULO TERCERO. El modelo del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la

Institución Universitaria Americana, será difundido por la Secretaría General y sus respectivas dependencias.

ARTÍCULO CUARTO. El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Barranquilla a los cuatro (04) días del mes de mayo de 2023.

Comuníquese y cúmplase,


JAIME ENRIQUE MUÑOZ
Presidente Consejo Directivo


CARLOS MAURICIO ARCHILA GUIO
Secretario General

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA
Personería Jurídica Resolución N° 6341 de octubre 17 de 2006 Ministerio de Educación
Nacional NIT. 900.114.439-4

CONSEJO DIRECTIVO

Jaime Enrique Muñoz	Presidente
Alba Lucía Corredor Gómez	Rectora Nacional
Albert Corredor Gómez	Rector Sede Medellín /Representante Asamblea General
Wilmer Lamus Rodríguez	Rector Sede Montería (invitado)
Carlos Mauricio Archila Guio	Secretario General
Cindy Muñoz Sánchez	Representante Asamblea General
Albert Yordano Corredor Bustamante	Representante Asamblea General
Edgar Corredor Gómez	Representante Asamblea General
Elisa Gómez De Corredor	Representante Asamblea General
Ricardo de Jesús Scalzo Gómez	Representante Docentes
Sary Carmela Chinchilla Pastrana	Representante Egresados
Yeraldin Sánchez Espinosa	Representante Estudiantes

TABLA DE CONTENIDO

ANTECEDENTES.	8
1. MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL.	11
1.1. Referentes nacionales.	11
1.2. Referentes institucionales.	12
2. LA AUTOEVALUACIÓN Y LA AUTORREGULACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	14
2.1. El Modelo de Autoevaluación y Autorregulación.	16
3. CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	17
3.1. El concepto de calidad desde lo educativo.	18
3.2. La calidad desde la regulación de las normas.	19
3.3. Definición de Calidad de la Institución.	20
4. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, SAC.	21
4.1. El concepto de Aseguramiento de la Calidad.	21
4.2. Aseguramiento de la calidad desde el ordenamiento nacional.	22
4.3. El aseguramiento de la calidad en la institución.	22
5. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD -SIAC-	23
5.1. Definición del SIAC.	26
5.2. Objetivos del SIAC.	26
5.2.1. Objetivo general.	26
5.2.2. Objetivos específicos.	26
5.3. Características del SIAC	27
5.4. Suprasistemas, Subsistemas y determinantes del SIAC	28
5.4.1. Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad Educación Superior (CONACES)	29
5.4.1.1. El Registro Calificado.	29
5.4.1.1.1. Condiciones Institucionales.	30
5.4.1.1.2. Condiciones de Programas.	30
5.4.2. Consejo Nacional de Acreditación (CNA).	30
5.4.2.1. La Acreditación en alta calidad.	31
5.4.2.1.1. Acreditación institucional.	31
5.4.3. Sistema de Gestión de Calidad (normas técnicas de la calidad - ISO).	32
5.4.4. Relación e interacción entre el SIAC y subsistemas.	33
5.4.4.1. Relación e interacción entre el SIAC y PEI	33
5.4.4.2. Relación e interacción entre SIAC y PDI.	34
5.4.4.3. Relación e interacción entre SIAC y los grupos de interés.	34
5.4.5. Representación gráfica del SIAC.	34
5.4.6. Matriz de correlaciones.	35
5.4.7. Certificaciones Nacionales e Internacionales	36
5.4.8. Momentos del SIAC	36
5.4.8.1. Momento 1: Planeación.	37
5.4.8.2. Momento 2: Implementación.	38
5.4.8.3. Momento 3: Seguimiento.	38
5.4.8.4. Momento 4: Evaluación.	38
5.4.8.5. .Momento 5: Mejoramiento.	39
5.4.9. Componentes del SIAC	40

5.4.9.1. Sistematización, gestión y uso de la información.....	41
5.4.9.2. Mecanismos para evidenciar la evolución del cumplimiento de los resultados académicos.....	42
5.4.9.3. Mecanismos que recojan la apreciación.....	43
5.4.9.4. Articulación de los programas de mejoramiento con la planeación y el presupuesto general de la institución.....	43
5.4.9.5. Mecanismos que permitan procesos continuos de autoevaluación y autorregulación	44
5.5. Productos del SIAC.....	44
5.5.1. Informes de autoevaluación.....	44
5.5.2. Planes de mejoramiento	45
5.5.3. Documentos de condiciones de calidad institucionales y de programa	45
5.5.4. Insumos para el Plan de desarrollo Institucional	46
5.5.5. Planes de acción anuales.....	46
5.5.6. Informe de revisión del SGC	47
5.5.7. Informe anual para la asamblea y rendición de cuentas	47
5.6. Financiación del SIAC	48
5.6.1. Recursos y capacidades del SIAC.....	48
5.6.2. Fuentes de recursos	49
5.6.3. Asignación presupuestal.....	49
5.6.4. Financiación de los planes de mejoramiento.....	49
5.7. Evaluación del SIAC.....	50
5.8. Mejora continua del SIAC.....	50
5.9. Instancia de administración del SIAC	51
Referencias Bibliográfica	55

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Relaciones entre SIAC y subsistemas.....	33
Ilustración 2. Representación gráfica del SIAC	34
Ilustración 3. Correlaciones entre suprasistemas y subsistemas.....	35
Ilustración 4. Despliegue de políticas del plan de desarrollo	46

SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA

ANTECEDENTES.

Cuando nace la Institución Universitaria Americana en el año 2006, la educación superior en Colombia llevaba varias décadas trabajando en los temas de calidad y se habían expedido normas y designado instancias orientadas en pro del aseguramiento de la calidad, por lo cual la institución desde su fundación involucró la calidad como un asunto principal de su quehacer y es así como en el Estatuto General del año 2005 se plantea “Impartir educación con calidad para procurar la formación de profesionales competitivos, preparados para responder a las necesidades del país.” (Corporación Universitaria Americana, 2005).

Cuando la institución presenta sus primeros programas de pregrado para la obtención del registro calificado lo hace bajo las condiciones de calidad que para esa época se exigía a todas las instituciones de educación bajo el Decreto 2566 de 2003 y de allí en adelante siempre enmarcó su accionar bajo los lineamientos de calidad que se han exigido al sector, obteniendo nuevos registros y renovando todos los que fueron cumpliendo su tiempo de expedición.

En esa búsqueda permanente de la calidad en todos sus procesos, la institución asumió la tarea de estructurar un sistema de gestión de calidad, buscando mejorar continuamente en su quehacer y es así como a partir del año 2011 se obtiene el otorgamiento y posteriormente la renovación de la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001: 2015 en las tres sedes: Barranquilla, Medellín y Montería.

Otro hito importante en el proceso de trabajo permanente y sistemático por la calidad es el proceso de Acreditación de Alta Calidad de programas que en 2019 inició con el ingreso al sistema SACES-CNA en la denominada fase de condiciones iniciales, en 2020 se recibió la visita de verificación por parte de los pares y para 2021 se obtienen las acreditaciones en Alta Calidad para los programas de Administración de Empresas e Ingeniería de Sistemas en la ciudad de Medellín. Estos logros y avances en torno a la calidad han estado acompañados de políticas, normas y recursos que han servido de marco orientador y dinamizador de la calidad en la Corporación Universitaria Americana.

Es de anotar que entre 2019 y 2020, la normatividad asociada a los procesos de registro calificado y acreditación en calidad tuvo una serie de cambios que hizo necesario revisar y actualizar el sistema de aseguramiento de la calidad, para lo cual la Corporación, con el acompañamiento del Ministerio de Educación Nacional y la participación de la comunidad académica de las tres sedes, desarrolló entre 2020 y 2022 unas mesas de trabajo donde analizó y reflexionó críticamente acerca de estos temas del aseguramiento de la calidad y avanzó en la actualización y fortalecimiento del sistema de aseguramiento de la calidad en la institución.

Es importante mencionar en estos antecedentes que la Institución Universitaria Americana, en el marco de sus procesos de autoevaluación y mejora continua, hizo un balance del primer quinquenio de su plan de Desarrollo 2016-2025, realizando la actualización de sus políticas y objetivos estratégicos, entre ellas la de aseguramiento de la calidad.

Como también es fundamental indicar que la educación superior se encuentra en constante evolución y está influenciada por diversas tendencias y factores, las cuales están impulsadas por la tecnología, la personalización, la interdisciplinariedad, la empleabilidad y la internacionalización, y están transformando la forma en que se aprende y se enseña, la institución no es ajena a estas dinámicas.

Este panorama de la educación superior propone a las instituciones educativas una serie de retos y cambios para los cuales deben estar preparadas, ser flexibles, adaptables y abiertas a nuevas ideas y tecnologías para mantenerse a la vanguardia, ser relevantes y ofrecer una educación de alta calidad. Algunos de estos retos y cambios incluyen:

- **Tecnología y digitalización:** Las instituciones deben estar a la vanguardia de la tecnología y la digitalización para ofrecer programas en línea, con modelos y lineamientos pedagógicos, curriculares y didácticos innovadores que mejoren el aprendizaje.
- **Competencia:** Con el aumento de la oferta de educación superior en línea, las instituciones deben competir por la atención de los estudiantes y ofrecer programas de alta calidad para mantener su posición en el mercado.
- **Cambios en la demanda laboral:** Las instituciones deben estar al tanto de los cambios en la demanda laboral y adaptar sus programas para asegurar que los estudiantes estén bien preparados para el mercado laboral.
- **Financiamiento:** Las instituciones deben encontrar maneras de mantener un equilibrio entre la calidad de la educación y la sostenibilidad financiera, especialmente en un entorno cada vez más competitivo.
- **Diversidad e inclusión:** Las instituciones deben abordar y promover la diversidad e inclusión en todos los aspectos de la educación, incluyendo el contenido curricular y la cultura de la institución.

En esta perspectiva las instituciones de educación superior jugamos un papel crucial en la implementación y desarrollo de las tendencias mencionadas anteriormente, respondiendo a las necesidades y demandas de los estudiantes, de la sociedad y del mercado, y adaptándonos a los cambios y desafíos del entorno para asegurar una educación de alta calidad, lo cual exige entre otras acciones:

- Ofrecer programas en línea y educación a distancia para adaptarse a las necesidades de los estudiantes que buscan flexibilidad y accesibilidad.

- Desarrollar programas personalizados y apoyar el aprendizaje personalizado a través de la evaluación continua y la retroalimentación individualizada.
- Fomentar la interdisciplinariedad a través de la creación de programas interdisciplinarios y la colaboración entre departamentos y facultades.
- Preparar a los estudiantes para el mercado laboral a través de programas prácticos, prácticas profesionales y asociaciones con empresas e instituciones.
- Promover la internacionalización a través de programas de estudio en el extranjero, programas de intercambio y la participación en redes globales de educación superior.

De otra parte, las tendencias de la educación superior y especialmente con lo sucedido a partir de la pandemia 2020, le plantean un gran reto a la institución para revisar nuevamente su horizonte estratégico al 2030 y con base en ello realizar las transformaciones necesarias para convertirse en una institución con características como:

- Una mayor oferta educativa de programas de pregrado, postgrado y educación continuada, en modalidades presencial, a distancia y virtual.
- Con una matrícula que año a año amplie el espectro de la cobertura.
- Con una pedagogía y didáctica flexibles y abiertas a nuevos enfoques y métodos de enseñanza.
- Con apalancamiento en las tecnologías de la información y comunicación, con presencia nacional e internacional.

En consecuencia con lo anteriormente mencionado, en el presente documento se define el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad – SIAC- de la institución Universitaria Americana, los objetivos, los alcances, los actores, los suprasistemas, subsistemas, las condiciones de calidad determinantes, los procesos, los productos, las interrelaciones, la jerarquía (líneas de autoridad y decisión), así como la arquitectura (procesos, dependencias, comités, cargos, funciones y actividades) del SIAC y su financiación; igualmente, se establece para el SIAC los momentos de planeación, implementación, seguimiento, evaluación y mejoramiento.

1. MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL.

1.1. Referentes nacionales.

La Corporación Universitaria Americana, es una institución universitaria, sin ánimo de lucro, de carácter privado, con personería jurídica otorgada por el Ministerio de Educación Nacional, según Resolución No 6341 de 17 de octubre de 2006.

La educación superior en Colombia establece sus bases en la Constitución Política de 1991, de acuerdo con lo que establece el artículo 67 “Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos”. Como complemento a lo anterior tenemos la ley 30 de 1992, que en su artículo 53 expresa “Créase el Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior”. Este proceso de desarrollo dio origen al Sistema de Aseguramiento de Calidad Nacional, en el año de 1994, creando orden en la Educación Superior, a través de un conjunto de normas que permiten la construcción del concepto de calidad desde los diferentes entes a nivel nacional.

En el año 2003 a través del Decreto 2566, la Presidencia de la República establece las Condiciones Mínimas de Calidad para la oferta de programas de Educación Superior, constituyéndose ésta en la primera regulación que da paso a una estructura de Calidad para las IES y la oferta de programas de pregrado y postgrado.

Desde el CNA se logra establecer un concepto claro de lo que se asume como calidad en la Educación Superior, lo que hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo, y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza. (CNA, lineamientos para la Acreditación de Programas, noviembre de 2006, enero de 2013).

En la Ley 1188 de 2008 en su Artículo 20, se establece como requisito fundamental las Condiciones de Calidad a nivel Institucional y de los programas, lo cual es ratificado a través del otorgamiento del Registro Calificado para la oferta de programas de pregrado y postgrado.

El Acuerdo por lo Superior 2034, es una propuesta de política pública del CESU, formulada en el 2014, para la excelencia de la educación superior en Colombia en el escenario de la paz. Plantea que la calidad debe ser un elemento inherente del sistema de educación superior para generar confianza en toda la ciudadanía frente a sus metas y para convertirse en un símbolo regional.

En 2010, el Ministerio de Educación Nacional expidió el decreto 1295 por medio del cual reguló en su momento lo relacionado con el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.

El 26 de mayo de 2015, el Ministerio de Educación Nacional expidió el Decreto 1075, Decreto Único Reglamentario del Sector Educación, con el propósito de compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único para mismo.

En el 2019 se declara la regulación de las condiciones de calidad a través del Decreto 1330 del 25 de julio de 2019, se destaca en este pronunciamiento del Ministerio de Educación Nacional desde la esencia del mismo, focalizar los resultados de aprendizajes y la rendición de cuentas de los directivos de la institución para la sistematización del logro de las metas institucionales y con ello, garantizar la calidad de la educación superior; condiciones reglamentadas en las Resoluciones 15224 y 21795 de 2020.

En relación con la acreditación de alta calidad, el Consejo Nacional de Educación Superior -CESU- emitió el 1 de julio de 2020 el Acuerdo 02 por el cual se actualizaron los lineamientos para la Acreditación de Alta Calidad de programas e instituciones de Educación Superior y se expidieron en 2021 los lineamientos y aspectos por evaluar respectivos.

1.2. Referentes institucionales.

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad-SIAC, para su funcionamiento, actuará conforme a las normativas establecidas para la educación superior; en ese sentido, la ley ha consolidado un sistema para fortalecer la formación profesional de calidad desde cada uno de los campos específicos del saber, permitiendo una organización lógica en su naturaleza, estructura y funcionalidad.

Desde el año 2008 en la Corporación Universitaria Americana se tomó la decisión estratégica, de iniciar el desarrollo de un proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC-ISO 9001). En el 2011 recibe el Certificado de Calidad por el ICONTEC, herramienta para la organización y la estandarización de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo; cada año se recibe visita de seguimiento por parte del ente certificador, en los años 2014, 2017 y 2020, se recibió visita de renovación del certificado, acorde con la NTC ISO 9001, en su última versión, el SGC viene adquiriendo madurez; adicionalmente la Institución está trabajando en la integración de los sistemas, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), proyectando para los siguientes años, lograr incluir en el alcance de la certificación, un Sistema de Gestión Integrado y Sostenible.

En el proyecto Educativo Institucional-PEI, Acuerdo 001 del 10 de septiembre de 2015 de la Corporación Universitaria Americana, se determina la Política integral de Calidad y el Modelo de aseguramiento, en los siguientes términos:

La Corporación Universitaria Americana desarrolla una cultura de la calidad que propende por la excelencia en sus funciones misionales para lograr la Acreditación de Alta Calidad de sus programas y la Acreditación Institucional, a partir de: 1. Adoptar los lineamientos del CNA para la acreditación de Alta Calidad de Programas de pregrado y postgrado y la Acreditación Institucional; 2. El mejoramiento continuo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, definidos en su Sistema de Gestión de Calidad; La autoevaluación de sus programas académicos, dependencias y de la Institución como un todo; El desarrollo institucional de planes de mejoramiento que enriquecen la planeación, permiten consolidar las fortalezas, superar las debilidades y adoptar estrategias de innovación.

En el Acuerdo 007- 45 del 19 de mayo de 2016, vigente para las tres sedes, se establecen los propósitos, funciones, cargos y comités de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de la Corporación Universitaria Americana; este será derogado por el acuerdo del Consejo directivo que actualice el SIAC.

Actualmente está vigente el Acuerdo 001 - 056 de 10 de noviembre de 2017 “Por el cual se adopta el Modelo de Autoevaluación de La Corporación Universitaria Americana”, el cual será derogado por el acuerdo del consejo directivo que establezca el SIAC, la autoevaluación será un subsistema.

Dándole continuidad y fortaleza al proceso, la institución desarrolla sus lineamientos curriculares proyectados al mejoramiento continuo de la administración y operacionalización de la academia, a través de los resultados de aprendizaje, línea de acción de la política de Educación y Formación, formalizado en:

El Plan de Desarrollo Institucional-PDI, de la Corporación Universitaria Americana 2016-2025, Acuerdo 001 del 23 de noviembre del 2015, adoptó el marco general para el periodo de 10 años, actualizado para el quinquenio 2021 – 2025, según acuerdo 001 - 074 de enero 29 de 2021; en ambos se incluyen entre sus líneas principales e intenciones estratégicas, el despliegue y articulación de la política y del modelo de aseguramiento de calidad, teniendo como premisas la autoevaluación y la autorregulación.

El despliegue del PDI se realiza a través de planes de acción anuales, que incorporan los planes de mejoramiento de los programas académicos y de las dependencias, que resulten de los procesos de autoevaluación de la gestión, de los trámites de Registro Calificado y de la Acreditación en Alta Calidad.

2. LA AUTOEVALUACIÓN Y LA AUTORREGULACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

Para comprender de mejor forma la autorregulación y autoevaluación en el contexto de la educación superior colombiana, es necesario verla en el marco de la política de calidad impulsada por el Ministerio de Educación Nacional y específicamente en los denominados sistemas de aseguramiento de la calidad desarrollados por los distintos actores.

Según lo expresa el Ministerio de Educación Nacional, la política de calidad de la educación superior se propone la consolidación de culturas de autorregulación y autoevaluación en las Instituciones de Educación Superior, que permitan identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejoramiento de las instituciones y de sus programas académicos, todo ello con la participación de todos los actores de la comunidad académica.

Ese propósito está en concordancia con la Ley 30 de 1992 que establece en su artículo 55 que la autoevaluación es una tarea permanente de las instituciones de Educación Superior y con lo que expresa la ley 1188 de 2008 que en su artículo 2º sobre las condiciones de calidad institucional, numeral 3, la necesidad de desarrollar una cultura de la autoevaluación, que genere un espíritu crítico y constructivo de mejoramiento continuo.

En cuanto a la definición del concepto autoevaluación, en el decreto 1295 de 2010 expresaba el Ministerio que:

ésta es entendida como el proceso de reflexión interna que llevan a cabo las Instituciones de Educación Superior, en el marco de su autonomía, que les permite identificar sus avances, retos y aspectos por mejorar de sus procesos académicos, administrativos, logísticos y de proyección con la comunidad. La autoevaluación es en últimas la forma objetiva como la IES manifiesta su compromiso constante con el mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior del país y, por tanto, con una oferta educativa pertinente con los entornos sociales y naturales y coherente con sus finalidades y sus proyectos educativos.

En esta perspectiva el Decreto 1330 de 2019 retoma la autorregulación y autoevaluación en el marco de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad y expresa en el artículo 2.5.3.2.1.2 que:

Este sistema promueve en las instituciones los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad.

En relación con la cultura de la autoevaluación, el decreto 1330 expresa que es un

conjunto de mecanismos para hacer seguimiento sistemático al cumplimiento de los objetivos misionales de las IES, buscando además garantizar una oferta académica de calidad y rendir cuentas a la sociedad y el Estado sobre el servicio que presta.

El Acuerdo CESU 02 de 2020 en su artículo 31 expresa que:

La autoevaluación consiste en el ejercicio permanente de revisión, reconocimiento, reflexión e intervención que lleva a cabo la institución sobre sí misma o sobre un programa académico, con una amplia participación de la comunidad institucional y con el objetivo de valorar el desarrollo de sus funciones sustantivas, en aras de lograr la alta calidad en todos sus procesos, conforme los componentes del modelo de acreditación en alta calidad establecidos en el presente Acuerdo. La autoevaluación que adelanta internamente la institución culmina con un informe, el cual contiene los resultados y un plan de mejoramiento.

En coherencia con lo anterior, el acuerdo CESU 02 expresa que uno de los objetivos de la acreditación en alta calidad, es “Estimular la cultura de la autorregulación, la rendición de cuentas, la autoevaluación y el mejoramiento continuo de las instituciones y de los programas académicos con el propósito de alcanzar altos niveles de calidad, soportados en sus sistemas internos de aseguramiento de la calidad.”

Así como lo expresa el decreto 1330, también en el acuerdo CESU 02 de 2020 se plantea que la cultura de autoevaluación y autorregulación se enmarcan en un sistema de aseguramiento de la calidad orientado al mejoramiento continuo y apropiada por la comunidad académica donde participan estudiantes, profesores y egresados.

La autoevaluación entonces no es solo una poderosa herramienta para el diagnóstico de instituciones y programas sino además un requisito para el otorgamiento y renovación de condiciones institucionales, de registros calificados, de acreditación en alta calidad programas e instituciones, que se debe adelantar en un marco de autorregulación de las IES.

En cuanto a la autorregulación, las normas, lineamientos y guías expedidas por el Ministerio de Educación Nacional, CESU, CNA y CONACES no son explícitos en su definición, generalmente se menciona acompañada del concepto de autoevaluación, pero se colige que se refiere a todas aquellas normas, procesos y procedimientos que las IES, en el marco de su autonomía y con apego a la ley, determinan como necesarios para su funcionamiento y que implementan como parte de su sistema interno de aseguramiento de la calidad.

En la literatura sobre el tema se entiende por autorregulación como la capacidad de una persona u organización de regularse a sí misma, ejerciendo seguimiento y control sobre su accionar, en el marco de su autonomía e identidad, pero sin desconocer los marcos éticos y regulatorios que puedan estar relacionados con sus actuaciones.

La Corporación Universitaria Americana concibe la autorregulación como un proceso

sistemático que ejerce la institución para regularse a sí misma en su accionar, en coherencia con su identidad y acorde con las normas, procesos y procedimientos que ella asume e integra en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo y para lo cual hace monitoreo a su cumplimiento a partir de la autoevaluación en el marco de su sistema interno de aseguramiento de la calidad.

El Proyecto Educativo Institucional de la Corporación Universitaria Americana, expedido por el Consejo Directivo mediante Acuerdo 001 del 10 de septiembre de 2015, desde la misión y visión institucional establece el compromiso con la calidad y por ende los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejora.

Para dar cumplimiento a las políticas de autorregulación orientadas por la Formación por Procesos Autorregulativos – FPA – , la Institución ha elaborado el Modelo Pedagógico de Formación por procesos Autorregulativos (Acuerdo 014 – 045 del 19 de mayo de 2016, <https://acortar.link/682gGL>) donde explica el Sistema de Autorregulación Institucional, que propende por el desarrollo de unos criterios de evaluación mucho más objetivos y acordes con las necesidades del mundo actual, que a su vez está compuesto por los siguientes sistemas autorregulativos: Sistema de Autorregulación de Competencias Docentes, Sistema de Autorregulación de Competencias Estudiantiles y Sistema de Autorregulación de Competencias Administrativas.

2.1. El Modelo de Autoevaluación y Autorregulación.

El modelo de autoevaluación y autorregulación de la Corporación Universitaria Americana tiene fundamento en el Proyecto Educativo Institucional, así como con el Plan de Desarrollo Institucional con sus políticas, objetivos estratégicos, programas y proyectos. Desde el PEI, ya se enuncia una relación entre el sistema de gestión y el aseguramiento de la calidad, la regulación, autorregulación, autoevaluación y acreditación en alta calidad, que para este nuevo modelo se mantiene, en la búsqueda de integración y sinergia entre las diferentes actividades y gestiones que adelanta la institución.

El modelo de autoevaluación y autorregulación institucional coadyuva a la materialización del sistema interno de aseguramiento de la calidad, a través de los lineamientos, procesos y procedimientos en el marco de las políticas y criterios de calidad establecidos por la institución y en observancia de la normativa que rige el sistema de educación superior en Colombia.

La interrelación del modelo de autoevaluación y autorregulación institucional y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la Corporación Universitaria Americana, está determinado por los siguientes sistemas:

- El primero relacionado con las condiciones de calidad institucionales y de los programas.
- El segundo con la Acreditación de Alta Calidad de los programas y de la Institución.
- El tercero hace referencia a los diferentes momentos de evaluaciones institucionales realizados por cada uno de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la Corporación Universitaria Americana.

Es así como el modelo de autoevaluación y autorregulación permite una evaluación integral en la institución y cimienta las bases para definir, metodológicamente, la articulación entre los sistemas mencionados.

3. CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

Como resultado de los avances de la ciencia, la tecnología, de las problemáticas sociales y desafíos que enfrenta el mundo, por la necesidad de un desarrollo sostenible, la educación superior en este siglo XXI, tanto en el contexto internacional como nacional, enfrenta una etapa de cambios vertiginosos y de retos en el proceso educativo, que obliga a una mirada desde la complejidad de los fenómenos que debe abordar, propiciando que las personas alcancen las competencias para adquirir y transformar sus conocimientos, habilidades y destrezas, en un aprendizaje que debe ser permanente y a lo largo de la vida.

Puede señalarse que, en Colombia a partir de las respuestas de las Instituciones de Educación Superior, existen prácticas educativas significativas porque han entendido el compromiso en la formación de profesionales y su articulación con la economía del país. En materia de la calidad educativa se ha generado conciencia en la definición de los planes de desarrollo institucional y los proyectos educativos destacando prácticas que le apuestan a elevar el concepto al plano de la realidad concreta.

El concepto de Calidad a través de la historia de las organizaciones ha tenido diversas connotaciones. De ahí que históricamente se hable de que este haya tenido sus orígenes desde el año 1920, pero que solo desde 1940 fue cuando se dieron los primeros pasos en los procesos de instalación del sistema de gestión de calidad en las empresas de Estados Unidos, tal como lo señala López (2019) son muchas las definiciones que han surgido, entre ellas: “La calidad es el objetivo de las actividades que se realizan en una empresa y es el cliente el que percibe el resultado global”. (p. 9).

El concepto se fue perfeccionando a medida que se iba avanzando y a partir de 1980, surgen métodos, técnicas e instrumentos de medición de la calidad en las empresas del occidente y con este movimiento, aparecen las Normas ISO 9000. Y con ello, toda una regulación de la calidad de los procesos de las organizaciones aunado a capacitaciones de los empleados para el dominio conceptual y procedimental que requería su aplicación para

responder a la calidad de los procesos y productos.

A partir de estas dinámicas, se han dado diversos conceptos de calidad, pero se han manejado en el contexto de la diversidad, ambigüedad e imprecisiones. A continuación de acuerdo con López (2019), se señalan los siguientes: “Conjunto de propiedades o atributos que posee objetivamente un producto o servicio”. La Real Academia Española la define como: “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (p. 14).

3.1. El concepto de calidad desde lo educativo.

El concepto de calidad se transpone a la educación con la finalidad de proveer significados y lenguajes a la dinámica del proceso educativo. La historia de la educación colombiana, salpicada por la economía y por los enfoques empresariales, implementa la calidad desde modelos normativos regulados por las organizaciones que establecen el control y la vigilancia de la educación desde el establecimiento de la política educativa en el país.

La práctica pedagógica de las instituciones de educación materializa, desde el proyecto educativo institucional, de ahora en adelante (PEI), la calidad de la educación. Es fundamental considerar que en el contexto del PEI, se entretuje los fundamentos de la teoría curricular, como del modelo pedagógico y el de calidad. Este entramado, constituye la naturaleza, estructura y finalidad de la abstracción de lo que representa el PEI para vislumbrar los referentes teóricos, epistemológicos y metodológicos que posibilita la implementación de un quehacer en el seno de las instituciones educativas.

Esta práctica pedagógica demarca en la historia de la educación, unos tránsitos importantes desde los paradigmas de las Ciencias Sociales; de tal forma que se han vivido quehaceres educativos desde el paradigma empírico analítico caracterizado por una teoría curricular conductista, representado en un enfoque centrado en la cuantificación, siendo la medición del objeto de estudio, la esencia de este paradigma y del tipo de escuela que representa y así mismo, el concepto de calidad.

Luego, la historia de la educación indica que se avanzó hacia el paradigma hermenéutico y con ello al posicionamiento de la teoría curricular de la cognición, matizando el concepto de calidad desde la concepción de la educación por procesos, indicando que el interés es la medición, pero también la hermenéutica del proceso educativo, estamos hablando años 1980. A partir de 1990, entra con gran fuerza la teoría curricular bajo el enfoque constructivista, orientando la calidad de la educación en la cualificación de los procesos, incluyendo la enseñanza-aprendizaje. En este momento contemporáneo, donde la Ley 30 (1992) y la 115 (1994) que regulan la educación en los diferentes niveles, profieren a las instituciones educativas una autonomía, posibilitando declarar desde los proyectos educativos institucionales, la aprehensión de la teoría curricular pertinente a las necesidades del contexto de la institución.

Por último, el paradigma epistemológico crítico social, propone una educación emancipadora y el concepto de calidad, desde las categorías sustanciales de una escuela social, plantada en el ejercicio de la democracia, participación, consenso, donde las voces de los grupos de interés posibiliten construcciones y significados importantes para el sostenimiento del cogobierno de estas. Esta concepción paradigmática no niega la mirada mixta de los modelos educativos y de la calidad, proponiendo la cocreación de proyectos educativos institucionales que fracturen las fronteras del conocimiento, las acciones de los sujetos y de los procesos para alcanzar niveles de competencias potencialmente significativos para la construcción de mundos posibles y con paisajes innovadores y creativos.

En conclusión, en este primer acápite, se permite pensar, que el concepto de calidad ha sido muy diverso y que, en la educación, este ha estado dependiendo de los paradigmas universales de las ciencias para adquirir su forma y sus maneras de dinamizarse. Hoy en día, las nuevas formas de gobernanzas, el papel del estado para controlar, vigilar y perpetuar su poder sobre las organizaciones educativas es donde se imbrica la calidad de la educación en el país colombiano y lo regula a través de normas que obedecen más a un cambio de gobierno y no a una política de estado.

Las instituciones educativas, más que responder a la calidad desde una norma, tienen que elevar el nivel de conciencia para propender más por una condición que por un cumplimiento normativo y que sea asumida la calidad como un proceso natural que conlleve al desarrollo de la cultura generando un hábito de vida institucional.

3.2. La calidad desde la regulación de las normas.

El Estado promulga la calidad educativa desde lo normativo, por lo que desde la Ley General de la Educación 115 de 1994 y la Ley 30 de 1992 por la cual se organiza el servicio público de la educación superior, concentran la atención, más no en un concepto propio de la calidad sino en las responsabilidades de esta en las instituciones y como desde estas, se compromete la formación y sus resultados, a los medios, procesos, infraestructura y a las dimensiones cualitativas y cuantitativas. Pero actos legislativos de la política educativa, son indicios de la atención que se le debe dar a esta condición con la finalidad de asegurar la prestación del servicio educativo.

El decreto 1075 de 2015, modificado por el decreto 1330 de 2019, define la calidad como:

el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos por la comunidad académica como referentes y que responde a las demandas sociales, culturales y ambientales. Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas de las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.

El Acuerdo 02 del CESU de 2020, más que definir el concepto de calidad, lo hace desde la agregación del sustantivo Alta, denominándola alta calidad y la conceptúa:

Haciendo referencia a las características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio, en el marco del mejoramiento continuo y de su diversidad, sobre su capacidad de transformación, dada por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del programa académico o a la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología de la institución, y el modo en que presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados. (p.8)

3.3. Definición de Calidad de la Institución.

En el Acuerdo 001, Proyecto Educativo Institucional (Corporación Universitaria Americana, 2015, p. 20) se expresa que “La Corporación Universitaria Americana desarrolla una cultura de la calidad que propende por la excelencia de las funciones misionales para lograr la Acreditación de Alta Calidad de sus programas y la Acreditación Institucional”.

En el Acuerdo N. 001-056 que identifica el Modelo de Autoevaluación Institucional (2017, p 9), se definía la calidad como:

la búsqueda articulada permanente de la excelencia en sus funciones sustantivas de Docencia, Investigación y Extensión, en correspondencia a los propósitos institucionales (misión, visión, políticas, objetivos, metas, estrategias y acciones) y a la disposición institucional para asimilar los cambios y retos propuestos en un mundo dinámico, globalizado e internacionalizado.

En el Acuerdo 001-074 Proceso de Enseñanza Aprendizaje (Corporación Universitaria Americana, 2021, p. 32), se señala “Calidad es un factor importante en la educación, al tener una educación excelente las IES se están comprometiendo con la sociedad en formar jóvenes profesionales brillantes, con valores y competitivos en el mundo laboral.”

En el Acuerdo 059-074. Lineamiento Curriculares (2021, p. 19) la Corporación define la calidad como “aquel objeto de estudio que responde a su esencia y naturaleza”; por ello, la concepción curricular está llamada a responder desde sus objetos disciplinares a la naturaleza de estos, para lograr la originalidad del debate académico desde la política de Educación y formación, lineamiento curricular y de la didáctica establecida por la institución. Así mismo, se demarca que los programas académicos desde la sistematización del conocimiento específico lo harán de cara a la normativa de la educación superior en aras de la calidad del proceso que desarrollan para cumplir con las funciones misionales.

Después del recorrido por la semántica del concepto de calidad, la Corporación Universitaria Americana actualiza la definición de la calidad:

Búsqueda permanente de la excelencia articulando las labores formativas de Docencia, Investigación, la Extensión y la Proyección Social y la Internacionalización, y los estamentos de apoyo, permitiendo así materializar el Proyecto Educativo Institucional a través de políticas, procesos, procedimientos y el quehacer pedagógico inmerso en una mejora continua que responda al horizonte institucional y permita formar ciudadanos éticos, emprendedores y competentes desde su saber específico para autorregularse y transformar la sociedad.

De tal forma que el trasegar en la historia de la institución y en la mirada prospectiva de la misma, la calidad educativa se convierte en un eje transversal tanto para las labores formativas y las de apoyo con la finalidad de construir tejido social que consolide a través del mejoramiento continuo, la excelencia y la calidad.

4. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, SAC.

4.1. El concepto de Aseguramiento de la Calidad.

Entender este concepto se hace necesario discurrir por diferentes definiciones para permitir de esta manera, identificar las categorías sustanciales que lo caracterizan. A continuación, se presentan algunos.

El concepto de aseguramiento de la calidad, así como el de gestión de la calidad, emana del sector empresarial, de tal forma, que se puede iniciar indicando algunos conceptos al respecto de esta asociación.

Existe una estrecha relación entre aseguramiento de la calidad y gestión de calidad, ambos responden a dar cuenta a través de mediciones cómo se comporta el proceso empresarial. Griful et al. (2005), por ejemplo: define aseguramiento de la calidad como la parte de la gestión de calidad orientada en proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad, p..12.

Igualmente, Miranda et al. (2007) define aseguramiento de la calidad como:

El sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento de su envío al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permiten la obtención de productos conforme a unas especificaciones, p..23

Diferentes autores indican que existen dos factores claves en el aseguramiento de la calidad: la prevención de errores y el control total de la calidad.

El concepto de Aseguramiento de la calidad, de acuerdo con Rosario (2006) señala:

Implica que todas las políticas, sistemas y procesos estén dirigidos a asegurar el mantenimiento y enriquecimiento de la calidad de la oferta educativa dentro de una institución. Un sistema de aseguramiento de la calidad significa que una institución confirma por sí misma y a otros que las condiciones están dadas para que los estudiantes logren los estándares que la institución ha establecido, p.468.

4.2. Aseguramiento de la calidad desde el ordenamiento nacional.

En el territorio nacional, el aseguramiento de la calidad se asume desde lo normativo y por ello, el espíritu de esta es fortalecer el sistema de aseguramiento de la calidad, entendiéndola como ese sistema encargado de planear, ejecutar, evaluar y mejorar las acciones que se desarrollan al interior de las instituciones para impactar en la formación de los profesionales y de estos en la sociedad en la que se desenvuelven. El aseguramiento de la calidad propende por el desarrollo de la cultura de la calidad de una forma natural, tratando de generar un estilo de vida.

De tal forma, que se convierte en un compromiso de las instituciones de educación superior, que más que sea un cumplimiento a la norma y a las organizaciones que regulan este sector, sea para proporcionarle calidad al servicio educativo, al proceso de enseñanza-aprendizaje y demás políticas y acciones en las instituciones.

El artículo 2.5.3.2.1.2 del Decreto 1075 de 2015, establece que:

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior es el conjunto de instituciones e instancias definidas por el marco normativo vigente, que se articulan por medio de políticas y procesos diseñados con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas académicos. Este sistema promueve en las instituciones los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad.

Es necesario destacar que un gran propósito en la implementación de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad es la promoción de mecanismos de autorregulación y autoevaluación que le permitan a los actores del sistema reconocer sus características y condiciones de funcionamiento, estableciendo sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con la intención que realicen acciones de fortalecimiento y mejora en el marco de su autonomía e identidad.

4.3. El aseguramiento de la calidad en la institución.

El desarrollo histórico de la institución tiene que ver con la apuesta a gestionar de forma permanente la calidad educativa de lo que imparte, siendo esto visible en los diferentes documentos que establecen el horizonte institucional.

El Acuerdo 001-074, Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025 (Corporación Universitaria Americana, 2021, p. 99), establece la Política de Aseguramiento de la Calidad:

La política de aseguramiento interno de la calidad se enmarca en el contexto institucional y en referentes externos de orden nacional e internacional para el

posicionamiento del servicio educativo con criterios de calidad en virtud del desarrollo de las funciones sustantivas, realizando procesos de sistematización, evolución del cumplimiento y la apreciación, articulación, autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo, con la participación de la comunidad académica y los grupos de interés, que confluyen en la construcción del Proyecto Educativo Institucional.

El alcance de esta política es transversal y fundamenta el quehacer institucional, posibilitando el reconocimiento social de las buenas prácticas, la construcción de tejido social sinérgico, creativo y pertinente, afianzando con esto una comunidad académica dialógica que responda a un alcance teleológico institucional correspondiente a una sociedad multicultural.

También garantiza la planeación, ejecución, evaluación y acciones de mejoras a todo el sistema educativo de la institución, con la creación de la dirección de aseguramiento de la calidad, identificado con el Acuerdo 007-45 de 2016 por el cual se establecen los propósitos, funciones, cargos y comités de la esta unidad a nivel nacional y de las sedes.

Siendo prioritaria esta unidad para los desarrollos de la institución, se ha recibido apoyo por parte del Ministerio de Educación Nacional a partir de la participación del programa de Fortalecimiento del aseguramiento de la calidad que este ha desarrollado desde 2019 y hasta 2022.

5. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD -SIAC-

La calidad es un asunto de suma importancia para la vida y desarrollo de las organizaciones, se considera transversal a todo su quehacer, debe contar con la participación de todos quienes hacen parte de ella e involucrar todas sus áreas y dependencias.

Desde hace varias décadas las Instituciones de Educación Superior vienen trabajando en procesos orientados a la calidad en torno a sus funciones estratégicas, misionales y de apoyo, respondiendo no solo a demandas sociales, sino que también indican un compromiso con la responsabilidad y la generación de confianza en que el servicio educativo cumple con unos estándares adecuados (Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe IESALC, 2020).

En este proceso de gestionar la calidad se cuenta hoy con referentes y lineamientos de orden nacional e internacional en torno a registros calificados, acreditaciones de alta calidad y certificaciones de calidad, entre otros, que demandan el desarrollo de procesos y actividades que casi siempre se realizan de forma independiente, aislada y sin relación clara entre ellas, a pesar de compartir un mismo fin como es la calidad.

Esa falta de sinergia entre políticas, planes, dependencias, procesos y procedimientos asociados a la calidad hace que las instituciones dupliquen esfuerzos, malgasten recursos y

pierdan eficiencia y efectividad, cuando podría hacerse una gestión integral e interrelacionada que con los mismos esfuerzos genere mayores y mejores resultados e impactos.

La Corporación Universitaria Americana no es ajena a esta problemática y si bien desde sus inicios ha venido trabajando en procesos de calidad con resultados positivos, las autoevaluaciones que ha realizado la institución indican una gran oportunidad de mejora en propiciar mayores niveles de interrelación, interacción e integración entre los procesos y dependencias que desarrollan estas acciones.

En referencia al Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, en la Guía 3 - Autoevaluación de programas académicos e instituciones de educación superior, del Acuerdo 02 del 2020 del CESU, señala que:

La institución deberá contar con un sistema interno de aseguramiento de la calidad que contemple, al menos, lo siguiente:

- a) La sistematización, gestión y uso de la información necesaria para poder proponer e implementar medidas de mejoramiento, teniendo en cuenta la información registrada en los sistemas de información de la educación superior.
- b) Mecanismos para evidenciar la evolución del cumplimiento de las condiciones de calidad de los resultados académicos.
- c) Mecanismos que recojan la apreciación de la comunidad académica y de los diferentes grupos de interés con el fin de contribuir al proceso.
- d) La articulación de los programas de mejoramiento con la planeación y el presupuesto general de la institución.
- e) Mecanismos que permitan procesos continuos de autoevaluación y autorregulación que se reflejen en informes periódicos fijados en consideración con la duración de los programas objeto de registro calificado.

La Americana entiende que el Sistema de Aseguramiento de la Calidad es un sistema que se estructura en forma de bucle educativo-social de interacciones humanas y de procesos exógenos y endógenos desde las labores formativas y de apoyo de la educación superior con la finalidad de apostarle a la autoevaluación y al mejoramiento continuo desde la participación, deliberación y el consenso de los actores educativos, donde sus acciones dan cuenta de las competencias, resultados de aprendizajes, gestión académica-administrativa conllevando al reconocimiento y posicionamiento institucional en los ámbitos local, regional, nacional e internacional.

Por lo anterior, con el fin de desarrollar procesos de calidad integral, interdependiente y sinérgico, se propone la creación de un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC-

que articule las diversas acciones que hoy están siendo realizadas o que puedan surgir en el futuro, de tal manera que se planean, ejecutan, evalúan y mejoran en su conjunto como sistema, sin que por ello se pierdan aquellas especificidades que sean propias de alguno de los subsistemas involucrados.

La creación y puesta en marcha de este Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - SIAC- debe tener en cuenta cinco grandes campos de actuación como son la sistematización y gestión de la información, mecanismos de cumplimiento, apreciación de los actores educativos, evaluación y el mejoramiento, además debe involucrar a todos los grupos de interés de la institución, a las dependencias y áreas, así como disponer de los recursos financieros, la infraestructura física y tecnológica necesarios para el funcionamiento eficaz.

En este sentido contar con un sistema interno de aseguramiento de la calidad integral se justifica en la medida que:

- Crea un marco claro y preciso bajo el cual se comprende, planea, ejecuta, verifica y mejora los procesos y procedimientos relacionados con la calidad en la institución.
- Contribuye a la resignificación de los estados de conciencia de los actores educativos con relación al significado y práctica de la calidad, permitiendo con ello, comprender los nuevos escenarios en la educación superior.
- Estimula apropiaciones concretas acerca de la concepción de la calidad educativa, para derivar correspondencia desde la naturaleza del concepto hacia el proceso educativo institucional.
- Promueve una práctica educativa de calidad interna que de forma permanente se autoevalúe y converja en acciones de mejoramiento continuo de impacto local, regional, nacional e internacional.
- Fomenta la participación, trabajo colaborativo y consenso entre los actores de la comunidad académica con miras al logro de las funciones estratégicas, misionales y de apoyo en el marco de la autoevaluación, autorregulación de la institución y los programas académicos.
- Prepara y orienta al personal de forma más fluida porque se tienen elementos comunes entre los subsistemas que agilizan la respuesta.
- Propicia la articulación y coherencia entre políticas y objetivos de cada subsistema, incrementando el nivel de rendimiento de cada uno en favor del Sistema Interno.
- Disminuye el número de procesos, manuales, guías e instrucciones, al poder compartir muchos de estos entre los subsistemas, logrando un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

- Racionaliza la cantidad de información procesada, porque un mismo dato puede suplir un requerimiento presente en varios de los subsistemas integrados; como consecuencia, el mantenimiento del sistema requiere menos esfuerzo y dedicación.
- Provee información más completa, actual y accesible de los diferentes subsistemas.
- Permite una implementación más ágil al activar al mismo tiempo todos los subsistemas que lo conforman.

5.1. Definición del SIAC.

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC- es el conjunto de instancias de la Corporación Universitaria Americana donde confluyen acciones planificadas, sistemáticas, articuladas e interdependientes que permiten la sistematización y gestión de la información, mecanismos de cumplimiento, apreciación de la comunidad educativa, evaluación y al mejoramiento de las funciones estratégicas, misionales y de apoyo, con el propósito de asegurar la calidad de la institución, sus programas y dependencias contribuyendo al logro de la misión, visión y políticas institucionales.

5.2. Objetivos del SIAC.

5.2.1. Objetivo general.

Propiciar la cultura de la calidad y mejora continua de las instancias de la Corporación por medio de la autoevaluación y autorregulación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que permita el logro de los fines, planes y proyectos, articulando procesos y procedimientos propios de la calidad, en concordancia con las normas y lineamientos de calidad a nivel nacional e internacional.

5.2.2. Objetivos específicos.

- Establecer diagnósticos donde se identifiquen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en las funciones estratégicas, misionales y de apoyo que sustentan las prácticas educativas de los programas académicos y la institución y con ello, focalizar las acciones de mejoras.
- Anticipar la ocurrencia de hechos que afectan la calidad de las funciones estratégicas, misionales y de apoyo en la gestión de la Americana.
- Articular las instancias involucradas en la evaluación, sistematización de información y mejoramiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

- Convocar la participación y la cooperación colectiva para la estructuración de los planes de mejora en los procesos de autoevaluación y procedimientos que orientan la calidad.
- Sistematizar la información a través de herramientas tecnológicas que permita la estructuración ágil de las condiciones, factores de calidad, proyectos, programas, indicadores, metas y demás que dan cuenta de los desarrollos obtenidos.
- Socializar con la comunidad educativa, las construcciones colectivas alcanzadas desde los componentes característicos del SIAC (autoevaluación, autorregulación y planes de mejoramiento) para que active la apropiación de los procesos.
- Rendir cuentas de los desarrollos y resultados de la alta calidad alcanzados desde los programas académicos y la institución ante los agentes endógenos y exógenos que tienen a su haber el direccionamiento de la calidad en la educación superior.
- Impactar positivamente la calidad, procurando que más allá de ser un ejercicio de medición de resultados, sea la vivencia real de la cultura de la calidad como un acto natural de la comunidad educativa de la Americana.

5.3. Características del SIAC

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC- tiene las siguientes características:

Integral. Porque promueve un abordaje holístico de los procesos y las instancias, reuniendo la totalidad de políticas, planes y actividades relacionadas con la calidad en la institución.

Sistémico. Porque funciona como un conjunto interrelacionado e interdependiente de subsistemas, propiciando un entretejido de relaciones, conexiones, métodos, metodologías, procedimientos y demás elementos para un actuar interactivo, productivo e innovador en torno a la calidad.

Sinérgico. Porque promueve la cooperación y el esfuerzo combinado de los subsistemas y el trabajo en equipo.

Participativo. Porque propicia que todos los grupos de interés, áreas y dependencias internas y externas de la institución sean parte del sistema y aporten al mismo.

Colaborativo. Porque requiere del trabajo mancomunado de diversos actores que suman esfuerzos en pro de la causa común de la calidad.

Universal. Porque es una práctica con fundamentos, lenguajes y contextos no solo nacionales sino también internacionales.

Coherente. Porque garantiza la correlación efectiva entre los informes y productos derivados del SIAC y la información que soportan las diferentes áreas institucionales.

Pertinente. Es la actuación congruente, conveniente, coherente y adecuada del SIAC en el contexto normativo vigente y según las necesidades institucionales.

Medible. Es la característica del sistema frente a las decisiones y actuaciones que, basadas en las evidencias e indicadores cualitativos y cuantitativos, dan sustento a los informes de allí derivados

Transparencia. Es la disposición del SIAC para hacer públicos, de forma oportuna, veraz y válida, los resultados y productos de la gestión de sus procesos.

Equidad. Es la garantía que brinda el SIAC en clave de participación, inclusión e igualdad frente a la vinculación voluntaria de los actores afines en los diferentes procesos asociados.

Adaptabilidad. Es la capacidad del SIAC de responder a las dinámicas cambiantes del entorno y a las necesidades institucionales de manera flexible.

Sostenibilidad. Es la capacidad del sistema para prever y garantizar la alta calidad, mediante actividades y acciones económicas, sociales y ambientales encaminadas al cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional.

5.4. Suprasistemas, Subsistemas y determinantes del SIAC

El Sistema Nacional de Acreditación (Ley 30/1992, artículo 53), tiene como objetivo “Garantizar a la sociedad que las Instituciones de Educación Superior, que hacen parte del Sistema, cumplen con los más altos requisitos de calidad y realizan sus propósitos y objetivos.”, está conformado por dos tipos de procesos de evaluación relacionados con el aseguramiento de la calidad: certificación de condiciones de calidad que lleva a las condiciones institucionales de calidad y a los registros calificados de los programas (obligatorio), procesos que adelantan las Salas de la CONACES y, la Acreditación de Alta Calidad (voluntario), que lo lleva a cabo el CNA y conduce a la Acreditación de Programas y a la Acreditación Institucional.

Hasta la expedición del Decreto 1330 de 2019 las normas que reglamentaban ambos procesos se expedían y actualizaban por separado; de acuerdo con este Decreto en su artículo 2.5.3.2.1.2., el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior es el conjunto de instituciones e instancias que se articulan por medio de políticas y procesos diseñados, con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas.

Mediante este sistema de aseguramiento de la calidad se promueve en las instituciones los procesos de autoevaluación, auto regulación y mejoramiento de sus funciones misionales y de apoyo para que avancen y fortalezcan su quehacer y a los miembros de su comunidad académica.

Este Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior tiene unos actores (Decreto 1330 de 2019, artículo 2.5.3.2.1.3) y opera alrededor de tres grandes componentes: uno de información, uno de evaluación y otro de fomento, los cuales se despliegan en dos niveles como son el Registro Calificado y la Acreditación en Alta Calidad.

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Corporación Universitaria Americana está determinado por tres suprasistemas: el primero relacionado con las

condiciones de calidad institucionales y de programas; el segundo con la Acreditación en Alta Calidad de programas e institucional; el tercero hace referencia a las normas técnicas de calidad NTC (ISO 9001), que define los instrumentos que se requieren para llevar a cabo las respectivas certificaciones; en consecuencia, el SIAC se estructura de la misma manera, dando origen a tres subsistemas de igual denominación: uno relacionado con las condiciones de calidad institucionales y de programas; otro relacionado con la Acreditación en Alta Calidad de programas e institución; el tercero relacionado con las certificaciones de calidad en normas ISO, que a su vez tienen la posibilidad de funcionar cada uno como un sistema.

5.4.1. Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad Educación Superior (CONACES)

Uno de los actores del Sistema de Aseguramiento de la Calidad es la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES), órgano de asesoría y coordinación sectorial perteneciente al Sector Administrativo de la Educación, organizada en salas encargadas de la evaluación del cumplimiento de requisitos para:

- La creación de instituciones de educación superior.
- El cambio de carácter académico, redefinición, creación de seccionales y reconocimiento como universidades, de las instituciones de educación superior.
- La evaluación de condiciones institucionales de las instituciones de educación superior y la emisión del concepto respectivo.
- La evaluación de las condiciones de calidad de los programas y la emisión del concepto respectivo sobre la procedencia del otorgamiento o renovación del registro calificado.

La Corporación Universitaria Americana, como actor dentro del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la educación superior en Colombia, interactúa con la CONACES en la medida que para su funcionamiento como organización y para el ofrecimiento y desarrollo de sus programas la Corporación debe acudir a dicho ente a cumplir los requisitos y trámites necesarios para obtener el concepto favorable asociado a las condiciones institucionales y de programas, que se encuentran determinadas en la normatividad vigente, que para la fecha de elaboración de este documento son el decreto 1330 y las resoluciones 015224 y 021795.

5.4.1.1. El Registro Calificado.

En el caso del Registro Calificado, este es un requisito obligatorio y habilitante (artículo 2.5.3.2.2.1. del decreto 1330 de 2019) para que una institución educación superior pueda ofrecer y desarrollar programas académicos en pregrado y postgrado en las distintas modalidades determinadas por la ley, se otorga por siete (7) años y permite al Estado verificar y evaluar el cumplimiento de las condiciones de calidad institucionales y de programa. Todos

los procesos y trámites relacionados con el registro calificado están a cargo de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES). Las condiciones de que habla el decreto son quince y se dividen en seis institucionales y nueve de programa.

5.4.1.1.1. Condiciones Institucionales.

En el artículo 2.5.3.2.3.1.1 del decreto 1330 se definen las condiciones institucionales como las características necesarias a nivel institucional que facilitan y promueven el desarrollo de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión de las instituciones en coherencia con su naturaleza jurídica, tipología, identidad y misión institucional, así como de las distintas modalidades (presencial, a distancia, virtual, dual u otros desarrollos que combinen e integren las anteriores modalidades), de los programas que oferta, en procura del fortalecimiento integral de la institución y la comunidad académica, todo lo anterior en el marco de transparencia y la gobernabilidad.

Estas condiciones de calidad de carácter institucional son seis: mecanismos de selección y evaluación estudiantes y profesores, estructura administrativa y académica, cultura de la autoevaluación, programa de egresados, modelo bienestar y recursos suficientes para garantizar cumplimiento las metas.

5.4.1.1.2. Condiciones de Programas.

En el artículo 2.5.3.2.3.2.1. del decreto 1330 se plantea que las condiciones de programa se entienden como “las características necesarias por nivel que describen sus particularidades en coherencia con la tipología, identidad y misión institucional, como de las distintas modalidades (presencial, a distancia, virtual, dual u otros desarrollos que combinen e integren las anteriores modalidades)”.

Estas condiciones de calidad de programa son nueve: justificación; aspectos curriculares; organización de actividades académicas y proceso formativo; investigación, innovación y/o creación artística y cultural; relación con el sector externo; profesores; medios educativos e infraestructura física y tecnológica.

5.4.2. Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

El Consejo Nacional de Acreditación (CNA) es un órgano de asesoría y coordinación sectorial creado mediante el artículo 54 de la Ley 30 de 1992, de naturaleza académica, con funciones de coordinación, planificación, recomendación y asesoría en acreditación de instituciones y de programas académicos de educación superior en Colombia, cuyas funciones, entre otras, se orientan a fomentar procesos de acreditación, acompañar, realizar seguimiento y evaluación

al Modelo, promoviendo la alta calidad en la educación superior.

5.4.2.1. La Acreditación en alta calidad.

La Acreditación en Alta Calidad es voluntaria, temporal y consiste en el reconocimiento que otorga el Ministerio de Educación Nacional a los programas académicos y a las instituciones que alcanzan altos criterios de calidad, cumpliendo con sus propósitos y objetivos, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica, identidad, misión, tipología, niveles de formación y modalidades. Esta acreditación promueve la cultura de la alta calidad de programas académicos e instituciones, soportada en los sistemas internos de aseguramiento de la calidad. Todos los procesos y trámites relacionados con la Acreditación en Alta Calidad están a cargo del Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

5.4.2.1.1. Acreditación institucional.

La acreditación institucional es, como su nombre lo indica, aquella que se otorga a una institución de educación superior en su conjunto y puede ser de dos formas, una por lugar de desarrollo y otra en calidad multicampus.

5.4.2.1.2. Acreditación de programas.

La acreditación de programas es, como su nombre lo indica, aquella que se otorga a un programa técnico, tecnológico, universitario, maestría o doctorado de una institución de educación superior que cumple los parámetros establecidos para ello. Según el artículo 15 del Acuerdo CESU 02 de 2020:

La alta calidad de un programa académico, desde la perspectiva de la acreditación, se reconoce considerando referentes a partir de los cuales orienta su acción y supone retos de alta exigencia y complejidad, reconociendo sus propias particularidades, según la identidad, misión y tipología, así como el nivel de formación del programa académico.

5.4.2.1.3. Factores, Características y Aspectos a evaluar.

En el artículo 14 del acuerdo CESU 02 de 2020 se expresa que los lineamientos de acreditación en alta calidad, tanto de programas académicos como de instituciones, se componen de factores, características y aspectos a evaluar.

En virtud de lo expuesto anteriormente, el SIAC de la Corporación Universitaria Americana asume los procesos y procedimientos de acreditación de programas de pregrado y postgrado, cuando estos apliquen y, la acreditación Institucional, como la puesta en escena del cumplimiento misional de la institución sus diferentes procesos académicos y administrativos, acorde con lo referenciado por el CNA frente a: Diga lo que Hace. Haga lo que Dice. Pruébelo y Mejórello, lo anterior se concreta en factores, características y aspectos a evaluar que permiten apreciar, validar y mejorar las condiciones de desarrollo de las labores formativas, académicas,

docentes, científicas, culturales, de extensión y administrativas de cada programa académico y a nivel institucional de alta calidad.

5.4.3. Sistema de Gestión de Calidad (normas técnicas de la calidad - ISO).

El Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí con características comunes, los cuales buscan cumplir con unos objetivos de calidad orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así mismo es un proceso sistemático bajo la premisa de realizar las actividades de la Institución ajustado a la normatividad legal aplicable, el autocontrol, los lineamientos establecidos por la Institución y que son de obligatorio cumplimiento, los requisitos del cliente y la capacidad de respuesta a estos requisitos del cliente por parte de la Institución y los demás definidos y estandarizados en el sistema integrado de gestión. De igual manera el plan de mejoramiento que se genera a partir del mismo articulado con los resultados del proceso de autoevaluación de los programas y el Plan de Desarrollo institucional.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad en la Corporación Universitaria Americana, es una decisión estratégica que le ayuda a mejorar la estandarización de sus procesos, actividades y su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad son complementarios a los requisitos para los productos y servicios. Actualmente con la implementación de la “estructura de alto nivel para sistemas de gestión”, permite la articulación con otros sistemas de gestión, sistemas administrativos y cumplimiento de requisitos legales, caso puntual con los requisitos de alta calidad y los contemplados en el Decreto 1330.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

La Corporación Universitaria Americana cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTC ISO 9001, que le permite enfatizar su accionar en la implementación de los principios básicos, tales como: Enfoque al Cliente, Liderazgo, Compromiso de las Personas, Enfoque a Proceso, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Toma de decisiones basada en la evidencia y Gestión de las relaciones con partes interesadas.

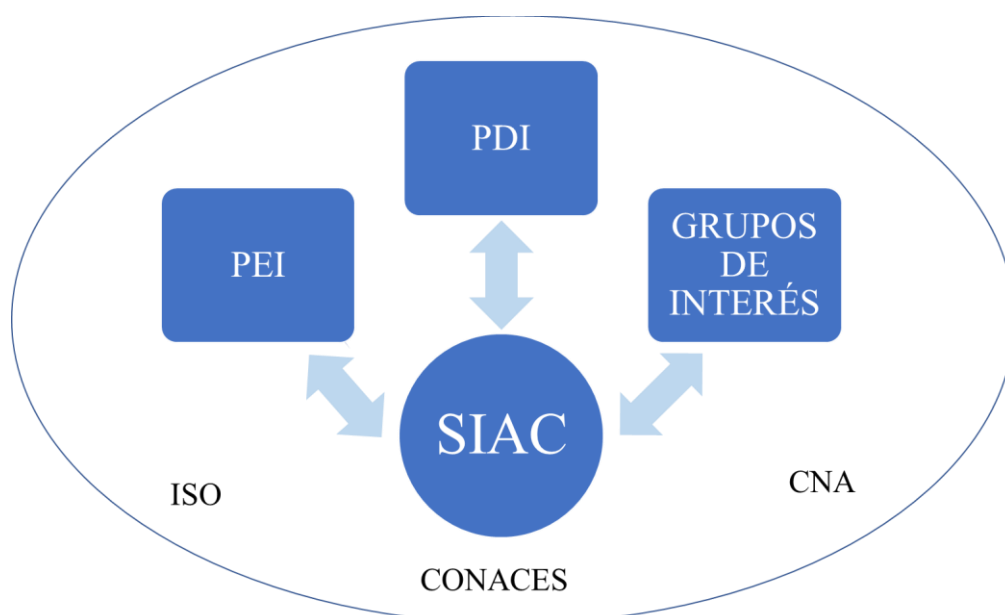
Se observa el contexto de la Institución, el concepto de sistema, el sistema soportado en unos principios, el concepto de sistema para la gestión (PHVA), los diferentes estándares internacionales y su estructura de alto nivel, el enfoque a procesos, entradas, necesidades de formación y expectativas de los estudiantes y demás partes interesadas, interacción de partes

y elementos comunes, requisitos de la NTC ISO 9001, procesos del SGC, caracterizaciones e información documentada de los procesos, políticas, objetivos estratégicos y despliegue del plan de desarrollo, condiciones institucionales y condiciones de programa, acorde al Decreto 1330 y requisitos de alta calidad, cumplimiento de otros requisitos legales aplicables, seguimiento y medición del SIAC, el control de la calidad, la mejora continua como objetivo permanente, las salidas del sistema, con estudiantes y comunidad y otros grupos de interés satisfechos, por un servicio de formación con calidad, que colme expectativas.

5.4.4. Relación e interacción entre el SIAC y subsistemas.

En cuanto al Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en la Corporación Universitaria Americana se considera que este tiene relación con otros subsistemas con los cuales interactúa como son el Proyecto Educativo Institucional, el Plan de Desarrollo Institucional y los diversos grupos de interés de la institución (Ilustración 1).

Ilustración 1. Relaciones entre SIAC y subsistemas



5.4.4.1. Relación e interacción entre el SIAC y PEI

En el contexto de las instituciones de educación superior, el Proyecto Educativo Institucional (PEI) es la carta de navegación que orienta su quehacer y les permite dar cumplimiento a su misión, visión y plan de desarrollo institucional, en torno a las funciones sustantivas y de apoyo, por lo que la interacción se da:

- Porque ambos subsistemas constituyen la naturaleza de la institución y su correspondiente compromiso social-académico en la cultura de la alta calidad.

- Ambos contribuyen a generar de forma permanente la autoevaluación con fines de mejoramiento continuo.
- Los dos propician el desarrollo institucional comprometiendo a la institución a la pertinencia desde los diferentes contextos con la finalidad de promover la identidad de la misma.

5.4.4.2. Relación e interacción entre SIAC y PDI.

Entre SIAC y PDI existe relaciones de interdependencia porque cada uno aporta elementos e insumos de importancia para el desarrollo del otro.

- El PDI requiere ser monitoreado y evaluado y el SIAC provee datos e información surgida de los procesos de autoevaluación y autorregulación que evidencian los logros y avances de las políticas, programas y proyectos.
- El SIAC, a partir de la evaluación, seguimiento y control de las funciones misionales y de apoyo, permite identificar necesidades y oportunidades de mejora que pueden enriquecer, ampliar y/o ajustar los programas y proyectos propuestos en el PDI.
- El PDI le brinda al SIAC el marco de referencia a partir del cual este último proyecta y realiza sus actividades.

5.4.4.3. Relación e interacción entre SIAC y los grupos de interés.

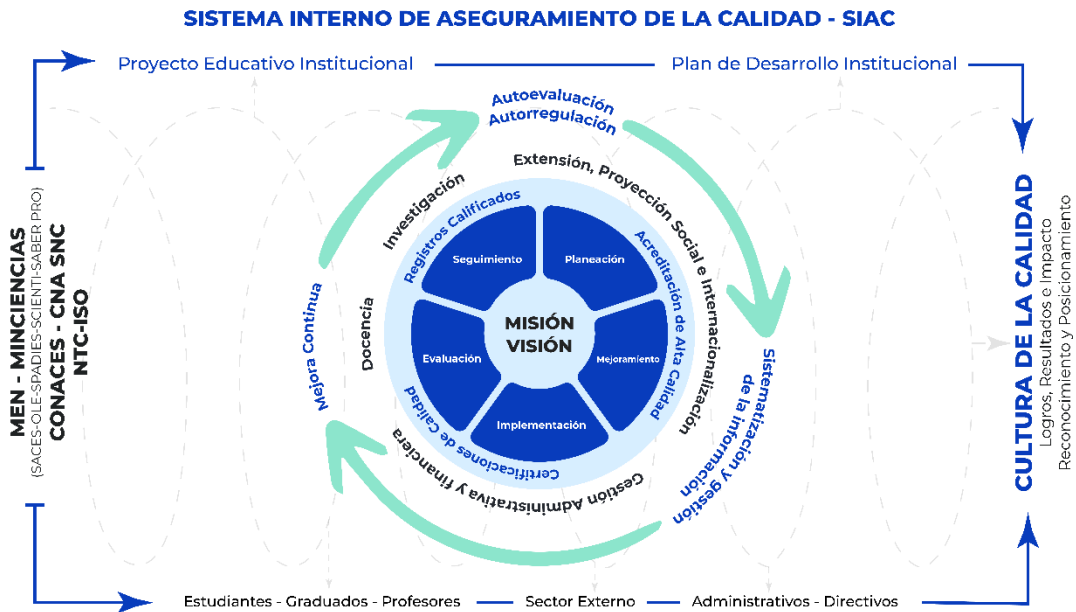
La relación e interacción se produce entre actores internos y externos, proporcionando:

- La participación activa y dinámica para generar la reflexión crítica acerca de la autoevaluación y autorregulación.
- Fomentando la sinergia para el desarrollo del trabajo colaborativo.
- Y posibilitando la construcción colectiva a partir de las percepciones y apreciaciones de los actores participantes de cada instancia y proceso.

5.4.5. Representación gráfica del SIAC.

La Ilustración 2 representa el SIAC, con una profunda comunicabilidad desde la identidad institucional, la planeación, y los grupos de interés internos y externos de cara a los perfiles, competencias y resultados de aprendizaje con la finalidad de construir la cultura de la calidad para un posicionamiento y reconocimiento de la institución en la sociedad desde cada uno de los procesos que comprende el aseguramiento de la calidad.

Ilustración 2. Representación gráfica del SIAC



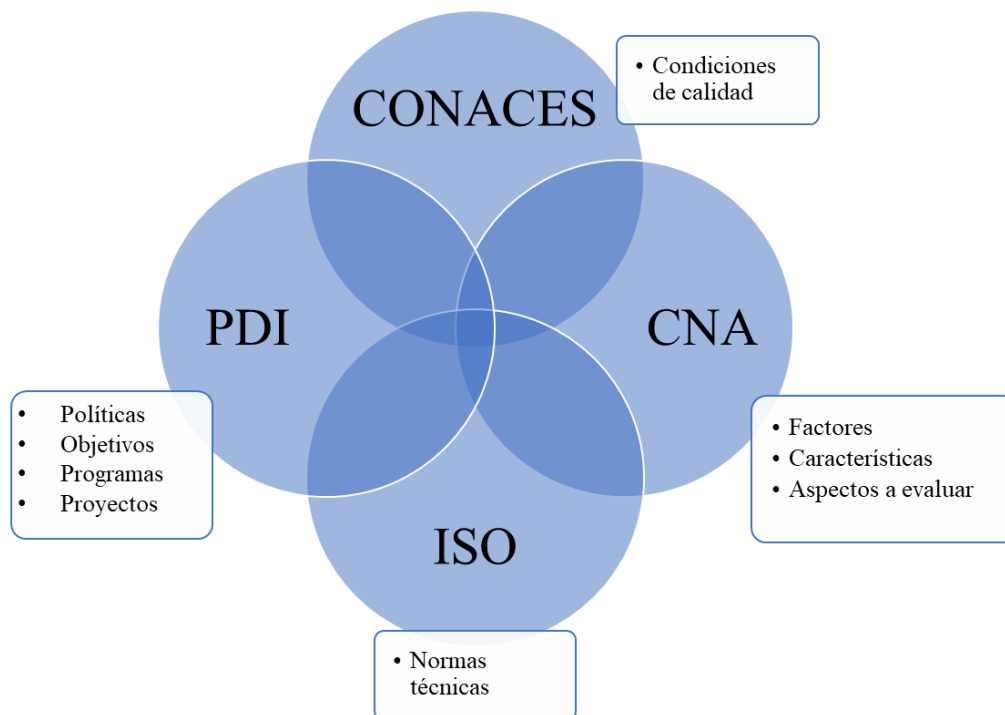
La relación entre actores educativos, momentos y procesos, estarán permeados por la autoevaluación y el mejoramiento continuo, finalizando con la consecución de la cultura de la calidad institucional y los objetivos y propósitos de la unidad de aseguramiento de la calidad. los actores educativos, cumplen un papel importante, porque solo el reconocimiento de sus voces permite recoger el sentir, pensar y actuar de lo que han vivido en los programas académicos y se sistematizará un solo pensamiento que va a permitir mejorar la práctica de ellos, de los procesos y la institución. Estos actores se encuentran representados en el cuerpo de gobierno de la institución y, por otra parte, en aquella muestra que se escoja en cada programa con la finalidad de darle validez y confiabilidad y legitimidad a la información.

5.4.6. Matriz de correlaciones.

Tomando en cuenta que el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad se relaciona con varios suprasistemas con sus lineamientos y referentes como son CONACES, CNA e ISO, además de subsistemas institucionales como el PEI, el PDI y el SGC, se hace necesario establecer la relación entre todos estos elementos de tal forma que el SIAC los acoja y propicie su interrelación y complementariedad para que con un mismo ejercicio de autoevaluación, sistematización de información y elaboración de planes de mejora se pueda dar respuesta adecuada a los requerimientos de cada suprasistema.

Lo anterior plantea la necesidad de establecer un mecanismo que permita comparar, contrastar e interrelacionar estos distintos referentes por lo cual se ha diseñado una “matriz de correlación” con este propósito, la cual permite establecer las interrelaciones e interdependencias de los suprasistemas con los subsistemas logrando una visión holística del SIAC, como se puede apreciar en la ilustración 3.

Ilustración 3. Correlaciones entre suprasistemas y subsistemas



5.4.7. Certificaciones Nacionales e Internacionales

Entre los propósitos del SIAC está que la Corporación Universitaria Americana, además de registros calificados y acreditaciones de calidad, pueda también obtener certificaciones tanto nacionales como internacionales, ya sea aquellas basadas en normas ISO como también las que otorgan organizaciones certificadoras de programas académicos e instituciones del orden internacional que tienen sus propios lineamientos para ello.

El propósito es colocar en el ámbito de lo universal, la formación integral, los currículos, planes de estudio, competencias y resultados de aprendizajes contribuyendo a la globalización del conocimiento. Este tipo de certificaciones sirven para:

- Universalizar nuestros procesos y procedimientos en torno a la concepción curricular de la institución y a la de los programas académicos.
- Potencializar internacionalmente los planes de estudios, créditos académicos, perfiles de egresos, competencias y resultados de aprendizajes de los programas académicos para viabilizar las apuestas a la doble titulaciones.
- Brindar confiabilidad a los clientes, ciudadanía en general y empleadores de la puesta en escena de una práctica educativa certificada internacionalmente.

5.4.8. Momentos del SIAC

De acuerdo con el decreto 1330 del 2019 y la resolución 15224 del 2020 del MEN, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la Corporación Universitaria Americana orientará sus procesos estableciendo los cinco momentos definidos en la normatividad: Planeación, Implementación, Seguimiento, Evaluación y Mejoramiento.

5.4.8.1. Momento 1: Planeación.

En la Corporación Universitaria Americana, se entiende la planeación como consustancial al ejercicio de la autonomía universitaria, el ejercicio de la soberanía organizacional y como expresión de la capacidad de autorregulación institucional alcanzada. La planeación provee información veraz, ética y comprobable a la comunidad sobre lo que la Institución dice que hace.

La planeación Estratégica de la Institución es un proceso y un producto fundamental del SIAC en la medida en que es la herramienta para garantizar el cumplimiento del propósito organizacional de mejoramiento continuo. Los elementos permanentes de cambio a nivel de desarrollo organizacional y de gestión garantizan el cierre de brecha de los objetivos que la Institución se proponga.

El proceso de planeación dentro de la Institución es un elemento técnico y político, además de sistemático, reflexivo, participativo, crítico, flexible, integral y orientador, que promueve el cambio y la acción. En la Corporación Universitaria Americana se realizan ejercicios de planeación quinquenal, a través de tres etapas: formulación, actualización y difusión.

Según el Acuerdo 001- 074, enero 29 de 2021., Plan de desarrollo institucional 2021 –2025, las Políticas Institucionales son la parte central del plan, en el cual se establece el marco de acción y de la toma de decisiones. Cada una es definida y desplegada con objetivos estratégicos, programas, proyectos, retos, metas y la definición de indicadores que orienten el cumplimiento de estas intenciones estratégicas institucionales. En particular, con respecto al SIAC, se cuenta con la política de aseguramiento de la calidad, la cual involucra la autoevaluación, autorregulación y al SGC.

Entendiendo que la prospectiva es la posibilidad de anticiparse a lo que puede suceder en un futuro, mediante exploraciones, investigaciones y análisis de las tendencias y perspectivas del contexto interno y de los contextos externos, la Corporación a través del SIAC se propone adelantar acciones que le permitan avizorar tales hechos y acontecimientos, pudiendo así identificar los retos y desafíos que debe afrontar, con una planeación estratégica adecuada y pertinente.

De allí que el desarrollo del conocimiento y nuevos saberes, las tendencias de la educación y de los modelos educativos, los referentes tecnológicos y de innovación, la regulación de la educación superior nacional e internacional, el escenario de la economía nacional e internacional, se constituyen en campos de análisis para la construcción de escenarios pertinentes en la institución y programas académicos.

También son un referente importante para esta prospectiva el intercambio de experiencias altamente significativas de expertos en aseguramiento de la calidad a nivel nacional e internacional para el mejoramiento o actualización de la estructura actual del SIAC.

Los aspectos señalados anteriormente deben posibilitar la estructuración de estudios periódicos de los gestores de la calidad de la Corporación, permitiendo tomar decisiones para el mejoramiento del aseguramiento de la calidad y de la estructura actual del SIAC dado el caso.

5.4.8.2. Momento 2: Implementación.

El momento de la implementación implica la sistematización, divulgación y fomento.

Sistematización. Proceso que determina el procesamiento de la información a través de herramientas estadísticas y cualitativas para la estructuración de la argumentación que soporta cada proceso que se desarrolle de acuerdo con la naturaleza de estos. Este proceso debe recoger las voces de los diferentes grupos de interés con la finalidad de incorporar la pertinencia de los hallazgos.

Divulgación. Es el proceso que garantiza que desde los hallazgos y la hermenéutica definida de cada proceso del SIAC, los diferentes grupos de interés tengan conocimiento de estos con la finalidad de garantizar la apropiación de ellos y el desarrollo de la institución y de los programas académicos.

Fomento. Acción determinante para validar desde el SIAC, las propuestas de mejoramiento de las ofertas educativas de la institución y proponer nuevos programas de pregrado y postgrado acorde con las tendencias de la educación y de los saberes disciplinares. Así mismo, fortalecer la cultura de la calidad de la institución desde la auto-organización y la generación de una nueva conciencia de los grupos de interés.

5.4.8.3. Momento 3: Seguimiento.

En la Corporación Universitaria Americana el seguimiento se refiere al proceso sistemático y continuo de recopilar, analizar y utilizar información para supervisar los avances de cumplimiento de los objetivos y guiar las decisiones de gestión para comprobar si se van ejecutando las distintas fases, en tiempo y forma cada una de ellas.

Para hacerlo se utilizan una serie de parámetros y variables que nos permiten averiguar si hay o no desviaciones respecto al plan inicial. El seguimiento será claro, conciso, detallado y oportuno.

5.4.8.4. Momento 4: Evaluación.

Para la Corporación Universitaria Americana es importante demostrar que lo que dice y hace está apoyado en programas y proyectos realizados y en sistemas de información confiables e integrales. La evaluación implica reflexionar minuciosamente sobre el contenido trazado en la

planeación para determinar los ajustes de esta en el caso que lo amerite; en este proceso intervienen los actores educativos con la finalidad de hacer registro de los avances.

Los tipos de evaluación que se realizan en la Corporación Universitaria Americana son la *autoevaluación*, la *coevaluación* y la *heteroevaluación*.

Los diferentes mecanismos están documentados desde el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, se presentan en informes en forma cualitativa y cuantitativa y se articulan bajo el concepto de sistema para la gestión en los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo de la Institución.

5.4.8.5. Momento 5: Mejoramiento.

Una IES de alta calidad debe demostrar que tiene un plan de mejoramiento continuo que responde a las necesidades y que se propone con una base presupuestal real y que además se hace seguimiento y evaluación a los mismos, evidenciando así el compromiso institucional con los objetivos declarados por los distintos suprasistemas del aseguramiento de la calidad (CONACES, CNA, ISO).

El concepto de calidad y su gestión, el concepto de aseguramiento de la calidad conllevan al de mejoramiento continuo. Para este aparte, se presentan definiciones por varios autores con la finalidad de darle sentido y significación al mismo.

En ese sentido, Harrington (1993), conceptúa que mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. Es decir, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso. (Harrington, 2002, citado por Fernández Torres).

Por su parte Kabboul (1994) define el mejoramiento continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado. Sullivan (1994) define el mejoramiento continuo como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

Por otro lado, Carvajal (2010), citado por Medina et al. (2015) señala "... la necesidad de crear procesos y mejores prácticas conscientes, organizadas y sistémicas de modo que garantice la mejora continua en todos los escenarios que apoyan la educación formal profesional hasta su culminación".

En la Guía 04 - Seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento de programas académicos e instituciones de educación superior, del Acuerdo 02 de 2020 del CESU, plantea que: "se busca que las instituciones y los programas académicos cuenten con una cultura de mejoramiento continuo, contribuyendo al fortalecimiento del rol social y académico de la educación superior, con el propósito de alcanzar altos niveles de calidad y mantener la acreditación en alta calidad con base en la fortaleza de sus sistemas internos de aseguramiento

de la calidad”.

Es imposible hablar de mejoramiento continuo, sin hablar de plan de mejoramiento, que como bien lo establece Jaramillo y Montoya (2007, p.23),

El plan de mejoramiento es el resultado del consenso alcanzado por los diversos actores que intervienen en la construcción de un diagnóstico sobre una situación, actividad o fenómeno; diagnóstico que tiene dos objetivos: comprobar la existencia de una alta calidad a fin de alcanzar la acreditación, en primer lugar, y en segundo lugar, promover, en el mediano plazo, la elevación de la calidad existente. En otras palabras, un plan de mejoramiento es el instrumento básico para desarrollar actividades de mejoramiento continuo dentro de la educación superior, a partir del compromiso con procesos de acreditación.

El mejoramiento continuo se comprende en la Corporación Universitaria Americana como una cultura organizacional, que desde la hermenéutica y la acción le dan sentido y resignificación a los procesos, a la participación y compromiso de todos sus miembros. El mejoramiento continuo orienta entonces, el quehacer cotidiano resultando especial en cómo lo hacemos, guiado por la constante búsqueda de contribuir con mejores prácticas, dinamizando de esta forma lo que se hace a partir del reconocimiento de las fortalezas, debilidades y oportunidades buscando no solo cumplir sino mantener la calidad.

5.4.9. Componentes del SIAC

EL SIAC asume la vía metodológica desde la investigación mixta, articulándose con un enfoque en la teoría de la complejidad y focalizada en la concepción paradigmática socio crítica. La finalidad es asumir de forma continua y en espiral la transformación de los procesos y de los grupos de interés, considerando sustancialmente el horizonte institucional manifiesto en el Proyecto Educativo Institucional, el Plan de Desarrollo Institucional y el Sistema de Gestión de Calidad, para encauzar la calidad como una cultura en la institución. El Sistema de Gestión de Calidad tiene una actuación articulada con el aseguramiento de la calidad académica, por lo que la política, los programas, proyectos, metas, retos e indicadores que lo constituyen responden a la normatividad de la educación superior colombiana.

Desde esta vía, la multicomplementariedad será válida para la búsqueda de los hallazgos en los procesos y en la sistematización de estos, donde lo cuantitativo y lo cualitativo dialogan. Los atributos y las cualidades de cada proceso son elementos que forman parte de la hermenéutica y de la cocreación de nuevos significados y saberes que resignifican de forma permanente la cultura de la calidad educativa en la institución. Teniendo en cuenta esta postura, se coligen aspectos importantes del proceso, tales como:

- La participación para establecer la inmersión de todos los grupos de interés de la institución.
- Lo dialógico, como la puesta en escena de las representaciones sociales de los grupos de interés.
- Lo democrático, porque cada proceso dignifica la participación de todos aquellos que se sientan con el derecho de defender lo defendible desde las voces de quienes lo representan.
- Desde lo consensuado, porque la cocreación de los procesos, se logra desde el establecimiento de los acuerdos y la deliberación de los grupos de interés.
- Lo objetivo, pretende dar a los procesos la claridad, transparencia, el rigor y la honestidad de lo que vive la institución en la cultura de la calidad.

5.4.9.1. Sistematización, gestión y uso de la información.

Como parte del SIAC y apoyado en el Modelo de Autoevaluación se desarrollan actividades de recolección, sistematización, gestión y uso de información tanto interna como externa que permite contar con datos cuantitativos y cualitativos acerca de diferentes aspectos de interés para el aseguramiento de la calidad.

Entendiendo que un sistema de información es un grupo de elementos, utilizados para la gestión de datos, coordinados entre sí. Desde un punto de vista institucional, tienen como propósito perfeccionar las actividades que son llevadas a cabo en la organización, para así alcanzar ventajas competitivas. Existen 6 elementos:

- *Base de datos:* Es donde se almacena toda la información que se necesita para la toma de decisiones. La información está organizada en registros identificables específicamente.
- *Transacciones:* Corresponde a todos los elementos de la interfaz que los usuarios pueden agregar, modificar o eliminar un registro de información específico.
- *Informes:* Corresponde a los elementos de la interfaz que permiten a un usuario recuperar uno o más registros y / o estadísticas de acuerdo con los criterios de búsqueda y selección definidos.
- *Procesos:* Corresponde a cualquier elemento que recupere información de la base de datos y cree nuevos registros de información según una lógica predefinida.
- *Usuario:* Esto incluye a los directivos que reciben informes estadísticos procesados y usuarios operativos responsables de recopilar información e ingresarla en el sistema.
- *Procedimientos Administrativos:* Corresponde al conjunto de reglas y políticas de la organización que rigen el comportamiento del usuario en el sistema. En particular, debe

asegurarse de que el usuario no acceda directamente a la base de datos en ninguna circunstancia.

- *Indicadores.* Indicadores documentales, indicadores numéricos, indicadores estadísticos,

En el caso de la información interna esta podrá provenir de encuestas, grupos focales, grupos de discusión, análisis de estadísticas y documentos, resultados de auditorías desarrolladas por el SGC, resultados de los proyectos de investigación, entre otros.

En cuanto a los sistemas de información externos que nos proveen datos que podemos integrar para el análisis y toma de decisiones, están el Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES), el Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior (SPADIES), el Sistema de Información para el Aseguramiento de la Calidad (SACES), Observatorio Laboral para la Educación (OLE), los datos de las diferentes pruebas SABER que suministra el ICFES

En tal sentido la información que se registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES, es importante en términos de su uso para efectos de analizar, evaluar y reorientar las políticas y/o procesos de las instituciones de educación superior. Así como también el Sistema para la Prevención de la Deserción en la Educación Superior – SPADIES, el Observatorio Laboral para la Educación – OLE y la registrada en el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación – MINCIENCIAS, entre otros, a los actores externos Egresados Empresarios Sociedad civil organizada Sector público nacional, departamental y local de los procesos educativos sobre la calidad, cantidad y características de la institución y sus programas, involucrándose en procesos de aprendizaje y de generación de iniciativas de estrategias.

Toda esta información se consolida a través de mecanismos y procedimientos desde la Institución que permiten tener la trazabilidad de los datos y la información para la toma de decisiones estratégicas.

5.4.9.2. Mecanismos para evidenciar la evolución del cumplimiento de los resultados académicos.

La institución y los programas académicos desarrollan de forma periódica, mecanismos que promueven la cultura de la calidad, asociado a las condiciones institucionales y de programa, la acreditación en alta calidad de programas e institucional y certificaciones de calidad.

- Efectividad de los Comités curriculares en el análisis y seguimiento permanente a los resultados de la evaluación docente, evaluación del estudiante, cumplimiento de los resultados de aprendizaje, seguimiento a los egresados, cumplimiento de los

propósitos de formación declarados en el programa y avances en los planes de mejora, entre otros, que permiten tener elementos para evidenciar los logros y resultados académicos previstos.

- Así mismo desde la Institución con la rendición de cuentas evidenciar el logro de los planes de acción de las políticas del plan de desarrollo, sus resultados y el impacto en la docencia, la investigación, extensión, bienestar y la gestión administrativa y financiera

todos estos resultados son divulgados desde el gobierno Institucional precisando la evolución de los programas y la institución de acuerdo a las declaraciones establecidas dentro de su autonomía

5.4.9.3. Mecanismos que recojan la apreciación.

La comunidad académica y los grupos de interés se constituyen en valiosos actores y referente de los procesos de aseguramiento de la calidad en la medida que, desde sus miradas, percepciones y perspectivas se aplican de forma periódica y sistemática, brindan aportes valiosos para el crecimiento de la institución y sus programas académicos. Estos grupos de interés son los estudiantes, profesores, egresados, directivos y administrativos de la institución, el sector externo, empresas, organizaciones sociales locales, nacionales e internacionales, entre otros, los cuales participan de la toma de decisiones en los cuerpos colegiados como comités curriculares, consejo de facultad, consejo académico y consejo directivo

La recolección de datos sobre la apreciación de la comunidad académica y los grupos de interés se ejecuta con diversas y variadas fuentes y en diferentes momentos, con el apoyo de herramientas tecnológicas tanto cuantitativas como cualitativas, aprovechando las múltiples interacciones que las áreas de la institución tienen tanto con actores internos como externos.

La aplicación de los instrumentos, la sistematización y análisis de los hallazgos para su interpretación, permitirán el uso de la estadística descriptiva e inferencial, como de los softwares cualitativos y demás.

5.4.9.4. Articulación de los programas de mejoramiento con la planeación y el presupuesto general de la institución.

De los ejercicios de autoevaluación desarrollados en el marco de los procesos de registro calificado, de acreditación de alta calidad y del sistema de gestión de calidad surgen oportunidades de mejora que se consolidan en los planes de mejoramiento, con la finalidad que el presupuesto derivado quede debidamente articulado con el presupuesto institucional,

se viabiliza la presentación y aprobación de este, ante el órgano de gobierno correspondiente. Periódicamente se realiza desde el comité de autoevaluación del programa académico y la dirección de autoevaluación institucional, el seguimiento, evaluación y acciones de mejoras al plan de mejoramiento establecido.

La articulación se produce a través de un procedimiento que explicita la relación de las unidades comprometidas en la planeación, ejecución y evaluación del plan de mejoramiento.

5.4.9.5. Mecanismos que permitan procesos continuos de autoevaluación y autorregulación

Para desarrollar la autorregulación y autoevaluación, las dependencias administrativas y programas académicos deberán aplicar los criterios de calidad e instrumentos necesarios a los diferentes actores de la comunidad académica y grupos de interés. La información derivada del proceso se analiza y valora, teniendo como base la matriz de correlación y sus evidencias e indicadores, así como los resultados de las auditorías internas y externas del SGC se convertirán en elementos constitutivos e integrales de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y su retroalimentación.

El modelo considera los mecanismos necesarios para desarrollar la autoevaluación y autorregulación, en aras de alcanzar el aseguramiento de la calidad en todos sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Coherente con lo anterior, la Institución tiene en cuenta mecanismos como:

- Metodología para la elaboración de los planes de mejoramiento.
- Definición de la periodicidad de su realización y el seguimiento.
- Metodología para el registro de los avances del mejoramiento.
- Proceso para la definición de indicadores y metas.
- Metodología para la socialización y/o divulgación de los resultados.
- Instrumentos que operacionalizan los mecanismos y sistematizan la información

todos estos procesos evidencian la cultura del mejoramiento continuo de la Corporación lo cual ha traído el desarrollo de muchos procesos en alta calidad y el impacto social sobre comunidades.

5.5. Productos del SIAC

5.5.1. Informes de autoevaluación

El informe de autoevaluación contienen las valoraciones que emiten los integrantes del comité de autoevaluación institucional o del programa, una vez estimado las evidencias, el cumplimiento y lo desarrollado frente al ideal institucional y las condiciones de calidad en clave

del cumplimiento de la misión institucional y de la tendencia del mejoramiento del servicio educativo que se ofrece la Corporación Universitaria Americana a la sociedad, referenciando en él: los logros alcanzados y los impactos, tomando como indicador(es) y evidencia las condiciones de calidad, y lineamientos vigentes, tomados según el proceso objeto de autoevaluación y según sea el caso.

5.5.2. Planes de mejoramiento

El plan de mejoramiento Institucional, de programa o de proceso hace referencia a un conjunto de acciones reflexivas, organizadas y sistemáticas definidas por la autoevaluación integral y permanente de las funciones correspondientes y según la normatividad vigente que rige la educación superior y las normas certificadoras a las que aplica la Corporación Universitaria Americana; este propende por el mejoramiento permanente de la gestión y los procesos de aseguramiento de la calidad. Está construido a partir de las acciones identificadas en la autoevaluación y acción integral llevada a cabo por cada gestión y, vistos en su conjunto, a nivel institucional y de programas académicos.

Los procedimientos de seguimiento, acompañamiento, evaluación y rendición de cuentas de los planes de mejoramiento darán la posibilidad de:

- Validar ante los órganos institucionales los avances, compromisos, proyectos y actividades llevadas a cabo y su sostenibilidad en el tiempo
- Evidenciar tanto los avances como la solidez de la planeación y la gestión que ampara su ejecución.
- Dar cuenta de los cambios significativos de mejoramiento continuo respecto a la vigencia de este.
- Integrar a los informes de autoevaluación, según corresponda, los avances, cambios, evidencias e impactos de lo desarrollado.

Dada la adaptabilidad del SIAC y del subsistema de autoevaluación institucional, se hace necesario que, de forma semestral o bajo requerimientos extraordinarios, los Directores de Aseguramiento de la Calidad, de Autoevaluación y de Planeación realicen las adaptaciones necesarias de procedimiento (estructura de plan de mejoramiento) para dar respuesta oportuna y, si es del caso anticipada, frente a los diferentes procesos de calidad y certificación que se desarrollan y proyectan en la institución, dichos procedimientos o estructuras nuevos serán valorados y avalados por el comité de aseguramiento de la calidad, ejecutados de forma puntual por el delegado para el proceso y, de ser necesario, con proyección y trámite en el tiempo.

5.5.3. Documentos de condiciones de calidad institucionales y de programa

Otro de los productos que surgen como resultado del SIAC son los documentos, anexos y

evidencias que se requieren para adelantar los trámites relacionados con las condiciones institucionales y de programas, los cuales se organizan de acuerdo con el marco normativo y atendiendo la estructura que la institución define en cada caso.

5.5.4. Insumos para el Plan de desarrollo Institucional

El Plan de Desarrollo cuenta con una estructura compuesta por 7 niveles para asegurar el encadenamiento estratégico, los cuales se despliegan en Políticas, Objetivos Estratégicos, Programas, Proyectos, Retos, Metas e Indicadores, que podrán ser revisados y ajustados de acuerdo con los resultados de la autoevaluación y autorregulación institucional que se desarrolla desde el SIAC y provee insumos a dicho plan.

Ilustración 4. Despliegue de políticas del plan de desarrollo



5.5.5. Planes de acción anuales

Como herramienta de ejecución del Plan de Desarrollo, la Institución cuenta con los Planes de Acción, como estrategia de operacionalización o ejecución de éste, se elabora con base en proyecciones anuales de las metas que conforman cada Política para el quinquenio. Dicho plan debe ser elaborado por cada sede y se le asignará presupuesto de tal manera que se logren ejecutar los programas y los proyectos propuestos.

Anualmente, el nivel de desempeño de cada área deberá ser valorado por los logros o niveles de cumplimiento de dicho plan de acción, a través de las diferentes mediciones periódicas que realice la Dirección de Planeación de acuerdo a los indicadores definidos para cada meta los cuales aportan datos, estadísticas, evidencias e indicadores que soportan el SIAC

que a su vez proporciona información relevante para gestionar, cuando sea el caso, los informes de autoevaluación a que haya lugar, según el proceso específico.

5.5.6. Informe de revisión del SGC

La Corporación Universitaria Americana tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad acorde al estándar internacional ISO 9001 en su versión 2015. Una de las herramientas que la alta dirección utiliza para evaluar el desempeño del SGC en general es el ejercicio de revisión por la dirección. La revisión por la dirección es un resumen ejecutivo del estado actual del SGC.

Anualmente la alta dirección y los líderes de proceso realizan una reunión donde se listan las entradas de la revisión por la dirección, se va chequeando cada ítem y se presentan los resultados por parte del área encargada de entregar la información. A medida que avanza la reunión, se asigna la responsabilidad de resumir en un acta lo tratado y al final se dan a conocer las conclusiones propias de una revisión importante para la Corporación Universitaria Americana y el SGC.

5.5.7. Informe anual para la asamblea y rendición de cuentas

Presenta el desarrollo institucional en términos de la prestación del servicio de educación superior el marco de la toma de decisiones prospectivas y estratégicas que permiten desarrollar la Misión y alcanzar la Visión compartida de largo plazo por la Corporación Universitaria Americana, determinando el grado de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos propuestos en el Plan de Desarrollo Institucional.

El informe anual de asamblea detalla el comportamiento general del Plan de Desarrollo Institucional, aportando los logros de las Sedes de Barranquilla, Medellín y Montería, para la vigencia respectiva; derivado de este informe, se pueden perfeccionar los procedimientos de medición de los proyectos y acciones planteadas en los respectivos planes de acción y de los planes de mejoramiento institucional, de programas y los relacionados con las diferentes certificaciones institucionales. Dicho ejercicio, como parte integral del SIAC permite informar a la comunidad académica el impacto que la Corporación Universitaria Americana ha logrado en el periodo de tiempo respectivo.

Para el Sistema Interno de Aseguramiento de la calidad, el ejercicio de Rendición de Cuentas es complementario a las prácticas de buen gobierno institucional y transparencia que La Corporación Universitaria Americana tiene implementadas. Al igual que el informe de asamblea, la rendición de cuentas, como productos del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, coadyuvan a la construcción de los informes de autoevaluación en los aspectos administrativos y académicos a que haya lugar.

5.6. Financiación del SIAC

La Corporación Universitaria Americana es una Institución de Educación Superior con una comprobada estabilidad financiera que cuenta con políticas, objetivos, programas, retos, proyectos, metas, indicadores y procesos internos para el adecuado y transparente uso de los recursos financieros, como lo presenta la Política de Manejo de los Recursos Financieros, incluida en el Plan de Desarrollo de la Institución.

La financiación del SIAC de la Corporación Universitaria Americana, va de la mano con el establecimiento del presupuesto de ingresos, gastos e inversión alineado a las necesidades de las partes que constituyen la Institución como un todo. En este presupuesto de vigencia y proyección plurianual, se incluye las políticas del plan de desarrollo y su despliegue, lo cual se operacionaliza desde los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

5.6.1. Recursos y capacidades del SIAC

Para determinar los recursos y capacidades del SIAC, se realiza estudio de necesidades y capacidad de respuesta de la Institución, componente trabajado en la planeación institucional, de igual manera plasmado en las diferentes políticas del plan de Desarrollo de la Corporación Universitaria Americana.

En este sentido la Corporación Universitaria Americana da cuenta de:

- La gestión del talento humano. Desarrollando políticas y mecanismos para atraer, desarrollar y retener talento humano acorde con su misión.
- Los recursos físicos y tecnológicos. Demostrando la disponibilidad, acceso y uso de la infraestructura física y tecnológica coherente con los requerimientos de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión a la comunidad Americana.

La Americana cuenta con un plan de desarrollo de la Infraestructura física y tecnológica, que prevé la proyección, crecimiento institucional, los cambios en labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, proyectos de renovación y actualización de infraestructura física y tecnológica que atienden al desarrollo gradual de las condiciones de accesibilidad de la comunidad académica en el marco de la política de inclusión.

- Recursos financieros. La Americana demuestra la existencia, divulgación, implementación y resultados de la aplicación de políticas financieras orientadas al desarrollo de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, en coherencia con su naturaleza jurídica, tipología e identidad institucional. Adicionalmente, la Americana demuestra condiciones financieras orientadas a lograr el fortalecimiento en condiciones de

calidad institucional y de programas, así como la obtención de los resultados académicos propuestos.

5.6.2. Fuentes de recursos

En su gran mayoría la fuente de recursos corresponde a ingresos por concepto de matrículas, el otro porcentaje equivale a ingresos por proyectos relacionados con investigación y extensión. Dentro del Acuerdo 001-077 del 2021 Estatuto presupuestal se concibe el *Presupuesto de Ingresos*, el cual es un instrumento de planeación y gestión financiera, y en él se reflejan todas las previsiones de ingresos en la Institución, es decir, los ingresos operacionales, no operacionales y recursos de capital.

5.6.3. Asignación presupuestal

El presupuesto es la herramienta que le permite a la Corporación Universitaria Americana mantener una dinámica ordenada, para el logro de un desarrollo integral y de acuerdo con la realidad socioeconómica de la región y consecuente con la capacidad y recursos financieros, talento humano y tecnológicos disponibles.

Dentro del Sistema Presupuestal de la Corporación Universitaria Americana se cuenta con el *Presupuesto de egresos*, el cual es un instrumento de planeación y gestión financiera, y en él se reflejan todas las previsiones de gastos operacionales, no operacionales y proyectos de inversión institucionales, es decir, del funcionamiento de todas las unidades académicas y administrativa. Resulta importante apuntar que los *gastos operacionales* de la Americana son aquellos asociados a gastos de personal y otros gastos, los *gastos no operacionales* son gastos originados por comisiones, financieros, extraordinarios, entre otros. Y los *proyectos de inversión* son aquellos que enmarcan el desarrollo institucional, de acuerdo con el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y a los planes de acción anuales (Corporación Universitaria Americana, 2021a).

5.6.4. Financiación de los planes de mejoramiento

Dentro del Plan de Desarrollo de la Institución, en la Política de Manejo de los recursos Financieros, hay una meta relacionada con la financiación del 100% de los planes de mejoramiento de los programas e Institucionales. Garantía que permite avances sustanciales en la prestación del servicio y resultados de aprendizaje (Corporación Universitaria Americana, 2021b).

El Plan de Acción Institucional Anual, incorpora los planes de mejoramiento de los programas académicos y de las dependencias, que resulten de los procesos de autoevaluación de la gestión, de los tramites de Registro Calificado y de la Acreditación de Alta Calidad. El Plan contendrá una descripción cuantitativa y cualitativa de la ejecución del plan de mejoramiento institucional por año, comparada con el plan de mejoramiento que se tenía proyectado para el mismo período, con la respectiva justificación de las diferencias significativas e incorporando

las acciones no realizadas del periodo anterior para garantizar su culminación. El consejo Directivo aprobará anualmente el Plan de Acción para cada una de las sedes, el cual se ceñirá al presupuesto aprobado para la respectiva vigencia.

5.7. Evaluación del SIAC

La Corporación Universitaria Americana estructura su sistema interno de aseguramiento de la calidad, buscando la articulación de las políticas, normas y lineamientos y procesos institucionales, que promueven una cultura de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que contribuyan al avance y fortalecimiento de la institución y su comunidad académica y dar cuenta de su compromiso y responsabilidad social universitaria.

En el marco de nuestro Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC-, a través de los Comité de Aseguramiento de la Calidad, con la participación de los distintos grupos de interés, se desarrollarán periódicamente ejercicios internos y sistemáticos de análisis y reflexión acerca del cumplimiento de los procesos asociados al Sistema. De igual forma se tendrá en cuenta:

- Lo que refieren los pares en informes a partir de las visitas de registro calificado o acreditación.
- Lo que establecen los auditores en sus informes sobre la certificación por procesos.
- Las resoluciones de acreditación (y de negaciones de registro).
- Las recomendaciones del CNA cuando dan un concepto negativo frente a la acreditación de un programa
- El informe de Consejeros CNA ante una visita de apreciación de condiciones iniciales.
- Las demás fuentes de información que impacten la mejora del SIAC

Así mismo, el Modelo de Autoevaluación y Autorregulación Institucional, considera la realización periódica de ejercicios de autoevaluación y seguimiento de los planes de mejora, de los cuales también se obtendrán insumos para la evaluación del SIAC, incluyendo niveles de satisfacción con los procesos del sistema.

Todo lo anterior, a partir de una sistematización interna, que permite identificar actividades institucionales con impacto a todos los programas de la institución

5.8. Mejora continua del SIAC

Como se expresa en este mismo documento

Una IES de alta calidad debe demostrar que tiene un plan de mejoramiento continuo que responde a las necesidades y que se propone con una base presupuestal real y que además se hace seguimiento y evaluación a los mismos, evidenciando así el compromiso institucional con los objetivos declarados por los distintos suprasistemas

del aseguramiento de la calidad (CONACES, CNA, ISO).

En este sentido el SIAC considera que el mejoramiento continuo orienta el quehacer cotidiano resultando especial en cómo lo hacemos, guiado por la constante búsqueda de contribuir con mejores prácticas, dinamizando de esta forma lo que se hace a partir del reconocimiento de las fortalezas, debilidades y oportunidades buscando no solo cumplir sino mantener la calidad. De esta forma en el Modelo de Autoevaluación y Autorregulación de la Corporación se establece que de todo proceso de autoevaluación se formula un plan de mejoramiento, al cual se le asigna un presupuesto y al que se le realiza seguimiento y control periódico.

- **Formulación del Plan de Mejoramiento:** Luego de redactar el informe de autoevaluación, donde se reflejan las fortalezas, oportunidades de mejora y acciones correctivas de la institución o del programa, se procede a consolidar la matriz de plan de mejoramiento que refleja los proyectos, estrategias, metas, recursos e indicadores para el logro de los objetivos.
- **Asignación presupuestal del plan de mejoramiento:** Una vez que se ha propuesto el plan de mejoramiento, este debe ser aprobado por la autoridad competente para posteriormente formalizar la asignación del presupuesto anual a cada una de las actividades, garantizando los recursos necesarios para el cumplimiento de este. El presupuesto requerido para cumplir con el plan de mejoramiento hará parte del presupuesto de la institución y de los programas.
- **Seguimiento, evaluación y control al plan de mejora:** se hará semestralmente por parte de los directivos y/o dependencias responsables de dicho plan, quienes remitirán sus reportes de avance a la oficina institucional de Autoevaluación quien analizará el cumplimiento y desarrollo del plan, desde lo operativo y lo presupuestal, con el acompañamiento de la vicerrectoría administrativa y financiera.

5.9. Instancia de administración del SIAC

Tomando en cuenta que el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, más que a un ente u organismo, se refiere es a la organización y funcionamiento de diferentes instancias e integrantes, que actúan en continua interrelación con el propósito de asegurar y mejorar permanentemente la calidad en la institución, su administración estará a cargo de las siguientes instancias:

Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

El Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad es la instancia encargada de planear, hacer seguimiento y evaluar los procesos asociados al Aseguramiento y Gestión de la Calidad

en la Corporación Universitaria Americana, brindando las pautas necesarias para establecer una cultura de autoevaluación, autorregulación y mejora continua de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que garanticen la calidad de los servicios ofertados, así como la acreditación institucional y de programas.

En cada una de las sedes de la Institución, existirá un Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad, el cual será convocado por la dirección de Aseguramiento de la Calidad y está constituido por:

- El Rector quien lo preside. En ausencia del Rector lo presidirá la Vicerrectoría Académica.
- Los Vicerrectores, o quien haga sus veces.
- Director de Aseguramiento de la Calidad, o quien haga sus veces.
- Director de Planeación, o quien haga sus veces.
- Director de Bienestar Institucional, o quien haga sus veces.
- Director de Autoevaluación, o quien haga sus veces.
- Secretario General, o quien haga sus veces.
- Representante de los profesores
- Representante de los estudiantes
- Representante de los egresados

En caso de que el tema a debatir en el Comité lo requiera, pueden hacerse invitaciones a personas externas.

El Comité deberá reunirse al menos una vez cada semestre y podrá ser convocado de manera extraordinaria para debatir temas que así lo ameriten. Las convocatorias a las reuniones del Comité serán hechas desde la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. Igualmente puede solicitar reunión ampliada, convocando a los funcionarios que considere necesarios para la misma, así como a cualquier otra persona que considere necesario.

El Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad tiene las siguientes funciones:

- Planear, hacer seguimiento y evaluar los procesos relacionados con el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y el Sistema de Gestión de Calidad.
- Aprobar los cronogramas de Autoevaluación y Autorregulación institucional y de programas.
- Aprobar los cronogramas de auditorías Internas del Sistema de gestión de la Calidad
- Analizar los Informes de Autoevaluación y Autorregulación institucional y de programas y sus Planes de Mejoramiento.
- Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de la Autoevaluación y Autorregulación institucional y de programas.

- Revisar y de ser necesario proponer los ajustes al SIAC y al Modelo de Autoevaluación y Autorregulación para que tengan la concordancia con los lineamientos de educación superior y las exigencias del entorno.
- Analizar las propuestas y necesidades de los Comités de Aseguramiento de la Calidad de los programas y de ser necesario trasladarlas a las instancias que correspondan para su atención.

Comité de Aseguramiento de la Calidad de Facultad.

En el caso de las facultades, la función como Comité de Aseguramiento de Calidad será asumida por el Consejo de Facultad, ya que dentro de sus funciones está:

- Liderar en su Facultad, en coordinación con la Vicerrectoría Académica y las direcciones de Programa, los procesos de autoevaluación, diseño y ejecución de los planes de mejoramiento conducentes a la obtención y renovación de los registros calificados, la acreditación voluntaria de programas y la acreditación institucional.
- Aprobar los informes de autoevaluación presentados por el comité de autoevaluación y autorregulación del programa.

La conformación del Comité de Aseguramiento de la Calidad será el mismo que tiene el Consejo de Facultad:

- Decano(a) de la respectiva Facultad.
- Director(a) de cada uno de los programas de pregrado.
- Representante de los profesores de la facultad.
- Representante de los estudiantes de la facultad.
- Egresado de la facultad.

En caso de que el tema a debatir en el Comité lo requiera, pueden hacerse invitaciones especiales al Sector Productivo.

Las reuniones ordinarias del Consejo de Facultad en relación con los temas propios del Sistema de Aseguramiento de la Calidad y del Modelo de Autoevaluación y Autorregulación serán semestrales y extraordinariamente cada vez que se requiera.

Comité de Aseguramiento de la Calidad de Programa.

En el caso de los programas académicos, la función como Comité de Aseguramiento de Calidad será asumida por el Comité Curricular, ya que dentro de sus funciones está:

- Apoyar los procesos y actividades de aseguramiento de la calidad conducentes a la renovación de registro calificado y acreditación del Programa.
- Promover la ejecución de los planes de mejora del programa surgidos de los procesos de autoevaluación

La conformación del Comité de Aseguramiento de la Calidad será el mismo que tiene el Comité curricular:

- El director del programa, quien lo presidirá.
- Un profesor por cada una las áreas del programa.
- Un representante de los estudiantes con su respectivo suplente.
- Un representante de los egresados con su respectivo suplente
- Invitado representante del sector productivo cuando sea necesario.

Las reuniones ordinarias del comité se deben realizar una vez al mes según los avances del proceso, donde se analizará el seguimiento al proceso de autoevaluación y autorregulación, al cumplimiento de las acciones planteadas en los planes de mejoramiento del programa, presentando los resultados ante el Consejo de la Facultad, velando por su cumplimiento.

El Comité tiene como funciones:

- Planear, hacer seguimiento y evaluar los procesos relacionados con el Aseguramiento de la Calidad y la Gestión de Calidad en el programa.
- Liderar el proceso de Autoevaluación y Autorregulación del programa, acorde con los parámetros y las herramientas definidas institucionalmente.
- Analizar y dar visto bueno a los informes de Autoevaluación y Autorregulación del programa y al Plan de Mejoramiento que se presenta a la aprobación de su Consejo de Facultad.
- Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de la Autoevaluación y Autorregulación del programa.

Referencias Bibliográfica

- Carvajal, Y. (2010). Interdisciplinariedad: Desafío para la educación superior y la investigación. Revista Luna Azul, 2010(31), 156-169
- Congreso de la república de Colombia (diciembre, 28, 1992). Ley 30 de 1992. Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. https://normograma.info/men/docs/pdf/ley_0030_1992.pdf
- Congreso de la República de Colombia (febrero, 8, 1994). Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=292>
- Congreso de la República de Colombia (julio, 19, 2002). Ley 749 de 2002. Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica, y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6833>
- Congreso de la República de Colombia (abril, 25, 2008). Ley 1188 de 2008. Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=30009>
- Consejo Nacional de Acreditación (2021a). Guía 3 - Autoevaluación de programas académicos e instituciones de educación superior. https://www.cna.gov.co/1779/articles-404163_norma.pdf
- Consejo Nacional de Acreditación (2021b). Guía 4. Seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento de programas académicos e instituciones de educación superior https://www.cna.gov.co/1779/articles-404164_norma.pdf
- Consejo Nacional de Educación Superior -CESU- (julio, 1, 2020). Acuerdo 02 Por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad. https://www.cna.gov.co/1779/articles-402848_documento.pdf
- Consejo Nacional de Educación Superior -CESU- (marzo, 23, 2021). Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de programas académicos. https://www.cna.gov.co/1779/articles-404750_norma.pdf
- Corporación Universitaria Americana (2005). Estatutos generales. <https://acortar.link/cCbYiR>
- Corporación Universitaria Americana (2015). Acuerdo 001, Proyecto Educativo Institucional. <https://acortar.link/xmiHhH>
- Corporación Universitaria Americana (2016a). Acuerdo 006-045. Vicerrectoría Académica. <https://acortar.link/Dq4Tpe>
- Corporación Universitaria Americana (2016b). Acuerdo 007-45. Dirección de Aseguramiento de la Calidad. <https://acortar.link/mB5ryV>

- Corporación Universitaria Americana (2017). Acuerdo 001-056. Modelo de Autoevaluación Institucional. <https://acortar.link/CW0AqL>
- Corporación Universitaria Americana (2021a). Acuerdo 001 – 074. Marco General del Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2025 de la Corporación Universitaria Americana – LA AMERICANA. <https://acortar.link/m0lFtU>
- Corporación Universitaria Americana (2021b). Acuerdo 001 – 077 del 28 de julio de 2021 Estatuto Presupuestal. <https://acortar.link/3Tz9Q2>
- Corporación Universitaria Americana (2021c). Acuerdo 059-074. Lineamiento Curriculares. <https://acortar.link/3xeCKc>
- Corporación Universitaria Americana (2021d). Acuerdo número 060 – 074. Proceso de Enseñanza Aprendizaje. <https://acortar.link/Nsa759>
- Griful Ponsati, Eulalia y Canela Campos Miguel Ángel (2005). Gestión de la Calidad. UPC: Barcelona-España.
- Harrington, H. J. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. In Mejoramiento de los Procesos de la Empresa (pp. sp-sp).
- Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe -IESALC- (2020). La garantía de calidad y los criterios de acreditación en la educación superior. Perspectivas internacionales. <https://acortar.link/RFW9RH>
- Jaramillo Jaramillo, Alberto y Montoya Hernández, Ángela (2007). Mejoramiento continuo en la educación superior. En: Revista Universidad EAFIT. Volumen.43. Nº 146.
- Kabboul, F. (1994). Curso reingeniería en las empresas de servicio. *Copyright Fadi Kabboul. IESA.*
- López Sánchez, Fátima (2019). Calidad total en las organizaciones. Elearning S.L: España.
- Medina, Areniz y Rico. (2015). Mejoramiento continuo en la educación superior. Autoevaluación: perspectiva del estudiante. Hojas y Hablas. 12. [Pp. 52-60]. <file:///D:/Downloads/Dialnet-MejoramientoContinuoEnLaEducacionSuperiorAutoevalu-6628758.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional (2010). Decreto 1295 de 2010. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=39363>
- Ministerio de Educación Nacional (2019). Decreto 1330 de 2019. https://www.mineduccion.gov.co/1780/articles-387348_archivo_pdf.pdf
- Ministerio de Educación Nacional (2019b). Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. <https://acortar.link/1NnfjT>
- Miranda González, Francisco, Chamorro Mera, Antonio y Rubio Lacoba, Sergio (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Delta: Madrid-España.
- Presidencia de la República de Colombia (mayo, 26, 2015). Decreto 1075 de 2015. Por medio

del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77913>

Presidencia de la República de Colombia (julio, 265, 2019). Decreto 1330 de 2019. Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación.

<https://acortar.link/9vaVvb>

Rosario, V. (2006). Acreditación y certificación de la educación superior: Experiencias, realidades y retos para las IES. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara.

Sullivan, L. (1994). Profiting from Intellectual Capital: Extracting Value from Innovation USA: Ed. John Wiley and Sons.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase.



JAIME ENRIQUE MUÑOZ
Presidente



CARLOS MAURICIO ARCHILA GUIO
Secretario General