

Colección Institucionales

# Aseguramiento interno de la calidad:

finalidades, dimensiones y organización

Luis Alfredo Guerrero Torres



Editorial  
**UNIMAR**



**Aseguramiento interno de la  
calidad: finalidades, dimensiones  
y organización**



Editorial  
**UNIMAR**

Colección Institucionales

# **Aseguramiento interno de la calidad: finalidades, dimensiones y organización**

Luis Alfredo Guerrero Torres

Universidad Mariana  
2019

*Aseguramiento interno de la calidad: finalidades, dimensiones y organización*

**Autor:** Luis Alfredo Guerrero Torres

**Editora:** Luz Elida Vera Hernández

**Fecha de publicación:** 2019

**Páginas:** 84

**ISBN:** 978-958-8579-47-4

**Existencias**

**Biblioteca Nacional de Colombia**

*Aseguramiento interno de la calidad: finalidades, dimensiones y organización*

**Autor:** Luis Alfredo Guerrero Torres

**Editora:** Luz Elida Vera Hernández

**Fecha de publicación:** 2019

**Páginas:** 84

**ISBN:** 978-958-8579-47-4

**Edición:** Primera

**Pie de imprenta:** San Juan de Pasto, Universidad Mariana, Editorial UNIMAR, 2019

**Formato:** 13,5 x 21,5 cm

**Colección:** Institucionales

**Nota de bibliografía:** 78-82

**Materia:** Educación Superior

**Palabras clave:** calidad, gestión de calidad, autoevaluación

**País/Ciudad:** Colombia/ San Juan de Pasto

**Idioma:** Español

**Menciones:** Ninguna

**Visibilidad:** Página web Editorial UNIMAR: <http://www.umariana.edu.co/EditorialUnimar/> / OJS: <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/>

**Tipo de contenido:** Aseguramiento interno de la calidad: finalidades, dimensiones y organización

© Luis Alfredo Guerrero Torres

© Editorial UNIMAR

**Universidad Mariana**

Hna. **María Teresa González Silva** f.m.i.

Rectora

**Nancy Andrea Belalcázar Benavides**

Vicerrectora Académica

**Luis Alberto Montenegro Mora**

Director Centro de Investigaciones

**Luz Elida Vera Hernández**

Directora Editorial UNIMAR

**Editorial UNIMAR**

**Luz Elida Vera Hernández**

Editora Editorial UNIMAR

**Leidy Stella Rivera Buesaquillo**

Corrección de Estilo

**David Armando Santacruz Perafán**

Diseño y Diagramación Editorial

**Correspondencia**

Editorial UNIMAR

Universidad Mariana

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Calle 18 No. 34-104

Tel: 7314923 Ext. 185

E-mail: [editorialunimar@umariana.edu.co](mailto:editorialunimar@umariana.edu.co)

**Depósito legal**

Biblioteca Nacional de Colombia, Grupo Procesos Técnicos, Calle 24, No. 5-60 Bogotá D.C., Colombia.

Biblioteca Luis Carlos Galán Sarmiento, Congreso de la República de Colombia, Dirección General Administrativa, Carrera 6 No. 8-94 Bogotá D.C., Colombia.

Biblioteca Central Gabriel García Márquez, Universidad Nacional de Colombia, Ciudad Universitaria, Carrera 45, No. 26-85 Bogotá D.C., Colombia.

Centro Cultural Leopoldo López Álvarez – Área Cultural del Banco de la República de Pasto, Calle 19 No. 21-27 San Juan de Pasto, Colombia.

Biblioteca Rivas Sacconi, Instituto Caro y Cuervo, Sede Centro, Calle 10 No. 4-69 Bogotá D.C. y sede Yerbabuena, Kilometro 24 autopista Norte Bogotá D.C., Colombia.

Centro Cultural y Biblioteca Julio Mario Santo Domingo, Calle 170 No. 67-51 Bogotá D.C., Colombia.

Parque Biblioteca España, Cra. 33B # 107ª – 100, Medellín, Colombia.

Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i. Calle 18 No. 34-104 Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Colombia.

Biblioteca Alberto Quijano Guerrero, Universidad de Nariño, Calle 18 Carrera 50, Ciudad Universitaria Torobajo, San Juan de Pasto, Colombia.

**Disponible:**

**Cítese como:** Guerrero, L. (2019). *Aseguramiento interno de la calidad: finalidades, dimensiones y organización*. San Juan de Pasto: Editorial UNIMAR.

Las opiniones contenidas en el presente libro no comprometen a la Editorial UNIMAR ni a la Universidad Mariana, puesto que son responsabilidad única y exclusiva del autor, de igual manera, ha declarado que en su totalidad es producción intelectual propia, en donde aquella información tomada de otras publicaciones o fuentes, propiedad de otros autores, está debidamente citada y referenciada, tanto en el desarrollo del documento como en las secciones respectivas a la bibliografía.

El material de este libro puede ser reproducido sin autorización para uso personal o en el aula de clase, siempre y cuando se mencione como fuente su título, autor y editorial. Para la reproducción con cualquier otro fin es necesaria la autorización de la Editorial UNIMAR de la Universidad Mariana.

# Contenido

|  |    |   |    |
|--|----|---|----|
| <b>Presentación</b>  | 17 | <b>4. El Sistema Institucional de Aseguramiento y Gestión de la Calidad</b> | 61 |
| <b>1. Justificación y Marco de Referencia</b>  | 21 | 4.1 Articulación con el Aseguramiento Externo de la Calidad                 | 72 |
| 1.1 ¿Por qué el aseguramiento interno de la calidad?   | 23 | <b>Referencias</b>  | 78 |
| 1.2 Referentes para la construcción de los mecanismos de aseguramiento interno de la calidad | 25 |   |    |
| <b>2. El Aseguramiento Interno de la Calidad en la Universidad Mariana</b>                   | 29 |   |    |
| 2.1 Dimensiones y finalidades  | 31 |   |    |
| 2.2 ¿Qué se entiende por calidad en la Universidad Mariana?                                  | 36 |   |    |
| <b>3. La Gestión de la Calidad</b>   | 45 |   |    |
| 3.1 El sistema Universidad Mariana   | 47 |   |    |
| 3.2 Gestión de recursos y gestión de procesos  | 50 |   |    |
| 3.3 El ciclo del mejoramiento continuo   | 50 |   |    |
| 3.4 La evaluación de la calidad  | 52 |   |    |
| 3.5 El Modelo Institucional de Autoevaluación  | 56 |   |    |
| 3.6 Articulación entre la autoevaluación y la evaluación externa                             | 59 |   |    |

## Índice de Tablas

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> | Dimensiones del aseguramiento interno de la calidad | 35 |
|-----------------|---|----|

## Índice de Figuras

|                  |  |    |
|------------------|--|----|
| <b>Figura 1.</b> | Integración de las exigencias internas y externas  | 42 |
| <b>Figura 2.</b> | Funcionamiento de la Universidad Mariana como sistema  | 48 |
| <b>Figura 3.</b> | El ciclo del mejoramiento continuo   | 52 |
| <b>Figura 4.</b> | Modalidades del aseguramiento interno de la calidad  | 55 |
| <b>Figura 5.</b> | La articulación entre la autoevaluación y la evaluación externa                                      | 59 |
| <b>Figura 6.</b> | El sistema institucional de aseguramiento y gestión de la calidad                                    | 65 |
| <b>Figura 7.</b> | Estructura organizacional para el aseguramiento y gestión de la calidad                              | 69 |
| <b>Figura 8.</b> | Articulación del AIC con el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior | 74 |

## Nota

Con el fin de evitar la sobrecarga textual que supondría hacer referencia explícita en forma permanente al nombre completo de ciertas instituciones o procesos, se ha preferido utilizar las siguientes siglas para referirse a los términos más usados en el presente texto:

AC     Aseguramiento de la Calidad  
AIC    Aseguramiento Interno de la Calidad  
AEC    Aseguramiento Externo de la Calidad  
IES    Institución (o Instituciones) de Educación Superior  
MEN    Ministerio de Educación Nacional  
CNA    Consejo Nacional de Acreditación

Por la misma razón, se ha optado por emplear el masculino genérico clásico de algunos sustantivos, en el entendido de que todas las menciones representan siempre a hombres y mujeres.

# Presentación

**E**l aumento de cobertura y la diversificación institucional han obligado a la mayoría de los países a establecer mecanismos para dar garantía pública de la calidad de la educación superior. Fue en Europa en donde se desarrollaron interesantes iniciativas tendientes a velar por el cumplimiento de la misión pública de las Instituciones de Educación Superior, en una perspectiva de mejora continua de la calidad. Después del acuerdo de Bolonia, se amplió este enfoque a uno de *aseguramiento externo de la calidad*, se definieron estándares de calidad para las agencias estatales o privadas, con miras a garantizar la confiabilidad de estos procesos para apoyar la movilidad dentro de la región.

En América Latina, los procesos de aseguramiento de la calidad fueron promovidos por los gobiernos, y su propósito fundamental fue al inicio el control de calidad, principalmente de la oferta privada de educación superior. Los países MERCOSUR desarrollaron un mecanismo regional de reconocimiento de las decisiones de acreditación, ratificado por los Ministros de Educación en 2007, y desde 2003 existe una Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), que agrupa a representantes de la mayoría de los países de América Latina y el Caribe de habla hispana, además de España (Buendía, 2012).

El sistema de aseguramiento de la calidad en Colombia tiene ya una larga trayectoria. Su reglamentación data de los años 90 con la promulgación de la Constitución Política Nacional en 1991 y la Ley 30 en 1992, que organiza el servicio público de la educación superior. La conformación de este sistema se afianza con la fundación del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES); igualmente se han establecido diversas acciones de fomento y se han desarrollado y consolidado diferentes sistemas de información sobre la calidad en las IES del país. (Silva, Bernal, Hernández, y Sánchez, 2014, p. 6).

Sin embargo, “se ha visto que el aseguramiento de la calidad en Colombia se ha dirigido especialmente al aseguramiento externo sin que se presente un esfuerzo similar en el fomento del *aseguramiento interno* a cargo de las instituciones de educación superior” (Silva et al., 2014, p. 7). En este marco se inscribe la necesidad de emprender la construcción de un modelo de aseguramiento interno de la calidad en la Universidad Mariana, en tanto se reconoce que el sistema implementado en el ámbito nacional ha generado en la institución apropiaciones que promueven cambios internos dirigidos al mejoramiento de su calidad.

Por ello, resulta relevante que la Universidad Mariana fortalezca su autonomía institucional en el aseguramiento interno de la calidad, analizado desde ciertos ejes transversales y permanentes, como el conocimiento de referentes externos y del contexto, el autoconocimiento que tiene la institución de sí misma, la construcción de juicios internos sobre su calidad y las acciones que se realizan como consecuencia de dichos juicios, así como el seguimiento a estas acciones mediante procesos de autorregulación (Silva et al., 2014).

El resultado de este ejercicio de reflexión y de las experiencias, en lo que se ha considerado como

procedimientos confiables y reconocidos de las prácticas autoevaluadoras para el mejoramiento de la calidad realizadas en la institución, se presenta esta construcción que desarrolla algunos elementos teóricos y metodológicos de lo que puede y debe considerarse como aseguramiento interno de la calidad.

En la primera sección se plantea las razones por las cuales se hace necesario contar con mecanismos eficaces de aseguramiento interno de la calidad y la descripción de los principales referentes internacionales y nacionales para la construcción de esos mecanismos. En el segundo apartado se presenta el marco conceptual y operacional para el aseguramiento interno de la calidad, partiendo de una definición institucional de calidad, que acoge como principal elemento de calidad el cumplimiento de los propósitos misionalmente declarados por la Universidad Mariana y sus programas académicos, para finalizar con la caracterización de las finalidades del aseguramiento interno, en donde el mejoramiento continuo de la calidad prevalece sobre el reconocimiento de la misma por parte del Ministerio de Educación, del Consejo Nacional de Acreditación o de las entidades certificadoras.

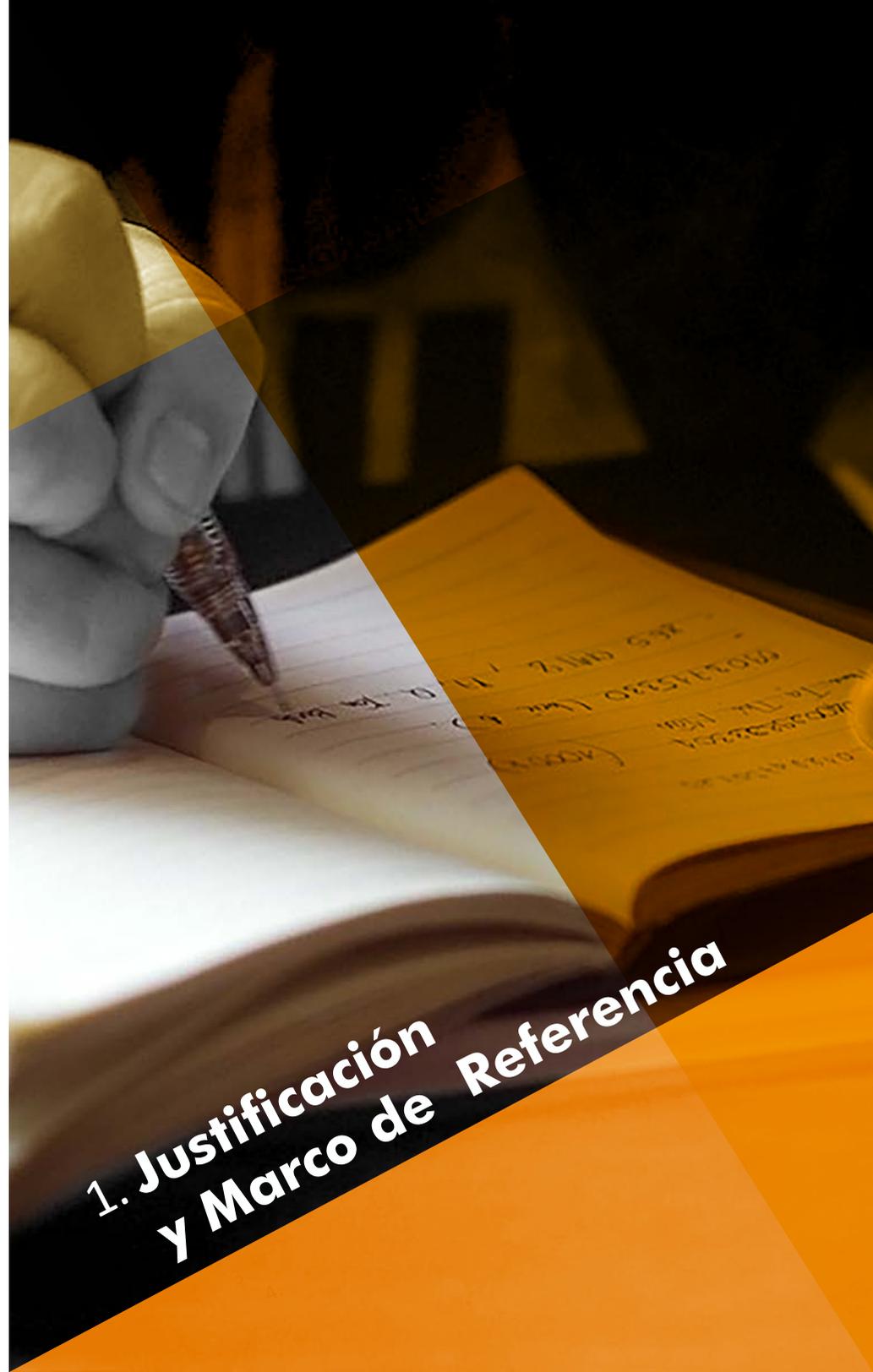
En una tercera unidad, se detalla los rasgos característicos de la gestión de la calidad, asumida como una actividad de tipo directivo en varios niveles de la institución, y orientada a lograr de manera sistemática el aseguramiento de la calidad; se detalla también la forma como la gestión de la calidad requiere de un intento por entender todos los componentes y relaciones que se dan en la Universidad Mariana como sistema que involucra personas, procesos y recursos. Además, se muestra cómo la gestión de actores-recursos está encaminada a garantizar que las condiciones de base del capital humano o físico que conforman la institución sean las adecuadas para su operación, y la manera cómo la gestión de procesos busca

potenciar las relaciones entre los diversos actores, para aportar a la calidad de la institución.

Asimismo, se describe la estrategia básica de la gestión de calidad como un ciclo de mejoramiento continuo (ciclo planificación-evaluación-planes de mejoramiento), que busca alterar sistemáticamente y de manera iterativa los factores que inciden en la calidad. Muestra también la manera como se articulan los mecanismos y resultados de la autoevaluación con los de la evaluación externa para contribuir al mejoramiento sustentable de la institución y de sus programas.

En la cuarta parte se describe el Sistema Institucional de Aseguramiento y Gestión de la Calidad, enfocado al desarrollo de dos grandes funciones estratégicas: la primera referida al aseguramiento y gestión de la calidad académica definida como el conjunto de elementos institucionales que interactúan armónicamente para construir una cultura de la autoevaluación y de mejoramiento continuo de los procesos relacionados con las funciones sustantivas de formación, investigación y proyección social, y la segunda orientada al desarrollo del aseguramiento y gestión de los procesos administrativos, que tienen que ver con el conjunto de procedimientos y actividades encaminados a buscar la calidad, la racionalización y la optimización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de capital humano, como soportes del funcionamiento de las diferentes dependencias de la universidad.

Finalmente, se muestra la forma como el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad se ejecuta de manera armónica con los principios, orientaciones y disposiciones del Modelo de Aseguramiento Externo de la Calidad de la Educación Superior implementado por el Estado Colombiano.



## 1. Justificación y Marco de Referencia

## 1.1 ¿Por qué el aseguramiento interno de la calidad?

En primer lugar, es pertinente distinguir dos modalidades de aseguramiento de la calidad: el externo y el interno. Los Estados o gobiernos usan el Aseguramiento Externo de la Calidad (AEC) como un instrumento para controlar la calidad de la educación superior de sus respectivos países, y para incentivar el mejoramiento de la calidad de las instituciones. En el caso de las Instituciones de Educación Superior (IES), el aseguramiento de la calidad se utiliza en la forma de Aseguramiento Interno de la Calidad (AIC).

El AIC es de la esencia de una IES, que se interese y preocupe por la calidad. En el caso de la Universidad Mariana, este interés por asegurar y mejorar la calidad es un propósito que nace espontáneamente de la institución y se constituye en una de sus prioridades. En el marco de la autonomía universitaria, se busca asegurar la calidad en un contexto de responsabilidad, autorregulación y rendición de cuentas. Aunque el AEC contribuye a generar una respuesta eficaz de la institución en materia de calidad, se ha preferido que esa preocupación se canalice desde la propia realidad institucional, y no solamente desde referentes externos, generalmente descontextualizados.

En el desarrollo del Contrato MEN-0288 de 2013, Silva, Bernal y Hernández (2014) proponen impulsar al interior de las Instituciones de Educación Superior un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, no como un “modelo” aislado, sino como una parte clave de un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad, en el cual interactúen dinámicamente los subsistemas de aseguramiento interno y aseguramiento externo, como sucede en la mayor parte de los países con sistemas de educación superior avanzados.

De esta manera, el proyectado Sistema Nacional de Calidad de la Educación Superior en Colombia–SINACES– estaría integrado por dos subsistemas relacionados, pero distintos: el Subsistema de Aseguramiento Interno, que afirma las condiciones de calidad desde una instancia interna (la propia Institución de Educación Superior) y el Subsistema de Aseguramiento Externo, que verifica las condiciones de calidad desde una instancia externa (Ministerio de Educación, agencias acreditadoras).

Hasta el momento, los esfuerzos se han concentrado en el AEC, dejando que el AIC sea producto de la iniciativa individual de las IES, sin un marco regulatorio preciso que, por un lado, garantice el cumplimiento de las condiciones básicas para todas las IES que operen en el país y, por el otro, induzca los comportamientos deseables a través de incentivos positivos y negativos (Silva, Bernal y Hernández, 2014, p. 37).

Y es justamente por iniciativa individual que, la Universidad Mariana decidió encaminarse en la ruta de la promoción del AIC como una estrategia dirigida a fortalecer la autonomía y la capacidad de gestión de la institución, para que ella se convierta en sujeto activo de la planeación, autoevaluación y mejoramiento de su calidad, y no solamente en un objeto de evaluación externa.

Se espera que en el desarrollo del AIC se mejore la capacidad institucional de gestión, se consolide la preocupación por los resultados, se justifique las decisiones en dirección al logro de metas de mejoramiento, se asigne los recursos con base en prioridades, se promocióne los mecanismos institucionales de autorregulación, se genere un mayor compromiso con la calidad, se instalen instrumentos de autoevaluación académica y administrativa con base en evidencias y logro de indicadores, se desarrolle sistemas de información en condiciones de confiabilidad

y oportunidad, y se propicie los ajustes y cambios que se requieran en la estructura institucional.

## **1.2 Referentes para la construcción de los mecanismos de aseguramiento interno de la calidad**

Para la construcción de los mecanismos de AIC se tomó dos referentes: uno internacional y otro nacional. En el primer caso se optó por la caracterización que hace el Centro Interuniversitario de Desarrollo-CINDA (2013a) de tres modelos existentes a nivel mundial de aseguramiento de la calidad, según el énfasis en la finalidad que se proponen, así:

Si el énfasis está en el control de la calidad, la intencionalidad se dirige al aseguramiento de estándares mínimos propuestos por el Estado, cuyo cumplimiento es necesario para el licenciamiento o autorización de funcionamiento de la institución o de un programa académico.

En otros casos, el énfasis está en la acreditación de la calidad, en donde la finalidad principal del aseguramiento es el logro de los propósitos declarados por la institución y de los criterios de calidad propuestos por el Estado. Su cumplimiento es necesario para alcanzar el reconocimiento de la acreditación.

Si la intención básica es buscar el mejoramiento continuo, el aseguramiento se dirige a la autorregulación, y para ello se requiere contar con políticas y mecanismos adecuados y confiables para la promoción y gestión de la calidad.

La Universidad Mariana ha definido la forma cómo estos tres énfasis participan en la construcción de sus propio modelo de AIC, incluyendo, como se detallará más adelante, la importancia de obtener el registro calificado, la acreditación y los certificados de calidad, pero como una evidencia del mejoramiento interno de la calidad y

desde una perspectiva que privilegia la articulación y el desarrollo institucional integrado.

De otro lado, el documento *Caracterización de tres modelos de aseguramiento interno de la calidad a partir de la experiencia de las IES en Colombia*, se presenta como resultado de una “metodología aplicada para la identificación y sistematización de experiencias exitosas de modelos internos de aseguramiento de la calidad en las IES en Colombia” (Silva et al. 2014, p. 7), y como “referente para la construcción o la consolidación de subsistemas de aseguramiento interno en las diferentes IES del país” (p.7). “Se puede ver que existen tres tendencias generales en los énfasis que tienen los modelos en el aseguramiento interno de la calidad (...): obtención de certificados de calidad, aseguramiento de la calidad académica y desarrollo institucional integrado” (pp. 28-29).

26

En los modelos internos con un mayor énfasis en la obtención de certificados de calidad se muestra la manera como la IES se han apropiado y seguido normas y estándares nacionales e internacionales (Ej. CNA, ISO). (...).

En los modelos internos con un mayor énfasis en el aseguramiento de la calidad académica se muestra la apropiación de lineamientos, especialmente los planteados por el CNA para desarrollar procesos de autoevaluación; sin embargo, también se presentan adecuaciones o desarrollos institucionales propios (...).

Los modelos internos con un mayor énfasis en el desarrollo institucional articulado mencionan una experiencia previa, tanto en la búsqueda de certificados de calidad como en el aseguramiento de la calidad académica, y aseguran que dicha trayectoria las llevó a la necesidad de pensar un modelo que articulara los procesos que se planteaban desde el ámbito administrativo con aquellos liderados por instancias de dirección académica. (Silva et al., 2014, p. 29).

Por ello, las instituciones que han implementado este modelo cuentan también con procesos para la gestión y el control de la calidad desde el área administrativa.

Los tres énfasis enunciados no señalan objetivos mutuamente excluyentes, pero, según el estudio, “no es deseable que uno de estos enfoques se convierta en el único objetivo del aseguramiento interno de la calidad. Es fundamental entonces que las IES reflexionen sobre la manera en la que estos énfasis participan en la construcción de sus propios modelos, y que en estos se incluya la importancia de obtener certificados de calidad como una evidencia del aseguramiento de la calidad académica y desde una perspectiva que privilegie la articulación y el desarrollo institucional integrado. (Silva et al., 2014, p. 30).

En todo caso, los criterios esenciales para la constitución de un modelo AIC deben contemplar:

- La existencia de un órgano colegiado (comité, consejo, etc., conformado por integrantes de diferentes instancias de la IES) encargado de tomar las decisiones institucionales sobre los procesos de aseguramiento interno de la calidad.
- La gestión de la información relacionada con el aseguramiento interno de la calidad.
- Procesos de autoevaluación y construcción de planes de mejoramiento.
- Referentes para la construcción interna de juicios sobre la calidad de la IES y de sus programas.
- Apropiación de recursos presupuestales acordes a los procesos de autoevaluación y planes de mejoramiento.
- Articulación entre autoevaluación y planes de mejoramiento de programas y los institucionales.

27

- Seguimiento a planes de mejoramiento.
- Participación de diferentes estamentos de la IES (estudiantes, docentes, egresados, personal administrativo y sectores externos) en los procesos de aseguramiento interno de la calidad. (Silva et al., 2014, pp. 12-14).



## 2. El Aseguramiento Interno de la Calidad en la Universidad Mariana

## 2.1 Dimensiones y finalidades

El aseguramiento interno de la calidad es algo consustancial de toda IES que se preocupe por la calidad. La inquietud por asegurar y mejorar la calidad de las instituciones es, primordialmente, un asunto que nace naturalmente en ellas y constituye una de sus prioridades más evidentes. (CINDA, 2013, p. 51).

¿Por qué y para qué disponer de un modelo o de un sistema interno de aseguramiento de la calidad? La respuesta a este interrogante suministrará el conocimiento claro y preciso de lo que se pretende alcanzar. Dos respuestas suelen presentarse cuando se hace la pregunta sobre la finalidad del AIC: una de ellas defiende su necesidad con el fin de lograr el registro calificado o la acreditación de los programas académicos o la acreditación de la institución. Ciertamente, esa intencionalidad es completamente válida, pero no es la esencial. Es más importante considerar que la institución y sus programas académicos necesitan asegurar su calidad para el mejoramiento de lo que habitualmente hacen: la formación de personas en el nivel de la educación superior.

Mejorar la calidad de la formación impartida en la Universidad Mariana y en sus programas académicos es el objetivo central del AIC. En esa dirección se persigue la necesidad de generar y promover una cultura de la autoevaluación, que permita identificar las fortalezas institucionales y de los programas, para mantenerlas y consolidarlas, reconocer las debilidades, detectar los factores críticos que las generan, reflexionar sobre ello, establecer objetivos, metas y acciones de mejoramiento, y su articulación con el plan de desarrollo institucional.

Lo anterior, de ninguna manera significa desconocer la legítima pretensión de lograr las renovaciones de los

registros calificados o la acreditación (o reacreditación) de los programas o de la institución, pero esto constituye una aspiración complementaria, ya que en ese caso su principal meta no es la promoción o consolidación de la cultura de la calidad, sino alcanzar un reconocimiento externo por parte del Estado, mediante el cual se certifica que el programa o la institución ha alcanzado un determinado nivel de calidad, a través de las figuras del registro calificado o de la acreditación; el primero da fe de que el programa cumple con las condiciones básicas de calidad, y la segunda reconoce que se ha alcanzado un alto grado de calidad. En este caso se privilegia la función social del AIC, consistente en garantizar a la sociedad que la Universidad cumple su tarea con parámetros de calidad. De igual manera, entidades certificadoras pueden dar fe de la calidad de los procesos institucionales a través de los “certificados de calidad”.

32

En esa dirección, la Universidad Mariana persigue como finalidad principal del AIC, la promoción de una cultura del mejoramiento continuo de la calidad de la formación consagrada en la misión y en los proyectos educativos de la institución y de sus programas académicos.

Sin embargo, y en cumplimiento de lo definido en la norma que dispone la obligatoriedad de contar con el registro calificado para poder ofrecer los programas académicos y la aspiración legítima de alcanzar la acreditación de la Universidad Mariana como institución y de sus programas académicos, el AIC también se dirige de manera formal y rigurosa al logro de esos objetivos. En todo caso, ésta es una finalidad complementaria o derivada del objetivo fundamental del AIC, generar y cultivar la cultura del mejoramiento de la calidad.

Uniando las dos intencionalidades descritas, se puede formular el aseguramiento interno de la calidad en la

Universidad Mariana, como una expresión genérica que describe un conjunto de mecanismos que apuntan a la promoción y mejoramiento de la calidad como fin esencial y, como finalidad subordinada, la garantía de la calidad.

Al tomar la promoción y el mejoramiento de la calidad como finalidad primera de los procesos de autoevaluación, la obtención de los registros calificados y el logro de la acreditación se convierten en un pretexto para el mejoramiento. Más que un fin en sí mismo, son un medio para avanzar en la mejora de la calidad. Elegir la acreditación y el registro calificado como pretextos y no como fines en sí mismos, permite a la Universidad Mariana y a sus programas académicos tomar las condiciones de calidad señaladas por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) y las características de calidad planteadas por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) como referentes que señalan o proponen un horizonte de sentido para el ejercicio responsable de su autonomía, verificar permanentemente el cumplimiento de sus propósitos misionales y propiciar el autoexamen continuo de sus procesos.

33

En todo caso se trata de evitar que la acreditación se convierta en el objetivo central del AIC y que se instauren en la institución mecanismos eficaces para la consecución de certificados nacionales e internacionales, pero con el riesgo de descuidar o perder de vista el verdadero objetivo, que es el cumplimiento de su misión con la más alta calidad. En este caso el certificado será una de las consecuencias posibles con el logro del objetivo fundamental.

De esta manera, el AIC se constituye en un mecanismo que propicia la constitución de una sólida cultura de la calidad al interior de la Universidad Mariana y en un incentivo para que sus programas académicos busquen

legitimar su misión formativa, su sentido y la credibilidad de su trabajo mediante el logro de sus registros calificados y, junto con la institución aspirar a que el Estado dé fe pública de su alta calidad.

En síntesis, el aseguramiento interno en la Universidad Mariana (ver Tabla 1) abarca dos grandes dimensiones: la promoción de la calidad y la gestión de la calidad. La primera cumple cuatro finalidades: el mejoramiento, el licenciamiento, la garantía y la certificación de la calidad. Estas finalidades no son mutuamente excluyentes, aun cuando el licenciamiento de la calidad se refiere más al cumplimiento de las condiciones básicas exigidas para obtener o renovar el registro calificado (requisito obligatorio en Colombia para que un programa académico pueda ser ofrecido por una institución de educación superior), mientras que, la garantía se asocia a la acreditación (parcialmente voluntaria en el caso colombiano), en tanto que el mejoramiento como finalidad principal se asume para su seguimiento interno mediante mecanismos de autoevaluación y autorregulación. El mejoramiento también se utiliza como un valioso apoyo al quehacer de las autoridades de gobierno personal y de gobierno colegiado de la institución para enfrentar diversos temas de calidad y generar e implementar sus propias políticas. Por su parte, la certificación de la calidad busca la efectividad de los procesos de apoyo requeridos como soporte de la gestión y promoción de la calidad académica.

Además de la promoción de la calidad, el AIC de la Universidad Mariana, como se describirá más adelante, incluye la gestión de la calidad como un mecanismo transversal para operacionalizar el aseguramiento de la calidad, y se asume como una actividad de tipo directivo, en varios niveles de la institución, orientada a lograr de manera sistemática el incremento de la calidad de los propósitos declarados por la Universidad Mariana.

Tabla 1. Dimensiones del aseguramiento interno de la calidad

|                          | Promoción de la Calidad      |   |   |                            |
|--------------------------|------------------------------|---|---|----------------------------|
|                          | Mejoramiento                 | Reconocimiento  |   |                            |
| Finalidades              | Mejoramiento Autorregulación | Registro calificado                                   | Acreditación  | Certificación              |
| Nivel de exigencia       | Propósitos institucionales   | Condiciones básicas                                   | Condiciones altas   | Requisitos básicos         |
| Duración                 | Proceso permanente           | Renovación periódica                                  |   |                            |
| Carácter                 | Obligatorio                  | Obligatorio   | ¿Voluntaria?  | Voluntaria                 |
| Marco para la evaluación | Propósitos institucionales   | Condiciones de calidad (Decretos 1075 y 2450 de 2015) | Propósitos institucionales y características de calidad (CNA) | Normas técnicas de calidad |
| Procedimiento            | Autoevaluación               |   | Evaluación externa  |                            |
|                          | Gestión de la Calidad        |   |   |                            |

## 2.2 ¿Qué se entiende por calidad en la Universidad Mariana?

El AIC de la Universidad Mariana se apoya en algunas ideas fundamentales. Una de ellas es la noción misma de calidad. Sobre ella existe una enorme diversidad de definiciones, sobre todo cuando están referidas a la educación superior.

La definición del RAE (2014) considera la calidad como un atributo, una propiedad o un conjunto de propiedades que posee algo (una cosa, un proceso, un producto, un servicio o una idea). Aplicando esta acepción al caso de la educación superior, se puede afirmar que la calidad se refiere al conjunto de atributos, rasgos, propiedades o características esenciales de una institución educativa de orden superior o de un determinado programa académico. Los griegos se referían a la esencia, como aquello que hace que una cosa sea esa y no otra y que, por tanto, le confiere identidad, unicidad o singularidad y, a la vez, la distingue de otras de su misma especie.

Es, por tanto, necesario definir los rasgos y aspectos esenciales de la Universidad Mariana. En el intento de precisar esa identidad se encuentran en ella, en primer lugar, rasgos comunes a todas las instituciones de educación superior. Pero además, se hallan otras características que son exclusivas y propias de la institución, y que señalan la diferencia con sus similares o pares. En esa dirección es necesario preguntarse ¿qué es lo propio de la Universidad Mariana como institución de educación superior?, ¿para qué existe? o ¿cuál es su razón de ser? Una respuesta que se ha dado a estas preguntas considera que, sin desconocer la importancia de la investigación y de la proyección social como funciones sustantivas de su quehacer, la misión de la Universidad

se dirige fundamentalmente a la formación integral de sus educandos.

En ese sentido, la filosofía católica y franciscana de la Universidad Mariana imprime un sello diferenciador a sus procesos formativos (...), los cuales quedan impregnados por los principios y valores derivados de su teleología, espiritualidad, humanismo y pedagogía. En ese horizonte, y desde el Evangelio de Jesucristo y la Espiritualidad Mariana y Franciscana, basándose en el diálogo entre fe, ciencia y cultura, pretende formar profesionales humana y académicamente competentes con espíritu crítico, sentido ético y compromiso social. Estos son ya atributos específicos que configuran la identidad misional de la Institución y de sus programas académicos. (Guerrero, 2015, p. 43).

Lo anterior, se convierte en elementos necesarios para perfilar un enfoque de aseguramiento interno de la calidad en la Universidad Mariana.

Por otra parte, en este intento por definir la calidad, no se puede desconocer que el mundo globalizado ha obligado a introducir la gestión de la calidad en los procesos educativos. En muchas instituciones educativas se ha adoptado, por ejemplo, el modelo Deming (planificar, hacer, verificar, actuar) y la Gestión de la Calidad Total; sistemas que implican la participación y corresponsabilidad de todos los componentes de una IES (considerada como “organización”) en el logro de la satisfacción permanente del “cliente” (estudiante) y de la “mejora continua”. Se crean las normas ISO, primero para el cumplimiento de requisitos básicos, y luego, de requisitos adicionales para el logro de la excelencia. Esta perspectiva de la calidad, desde el concepto de “satisfacción del cliente”, concibe a las IES como “proveedoras” de un servicio, y a los estudiantes como “clientes” en la medida en que demanda o reciben un servicio. Entonces, la calidad de la institución es percibida positivamente en la

medida en que se cumplan las necesidades y expectativas de los estudiantes (Porrás, 2008, p. 38).

El legado más importante de esta tendencia es el “enfoque de procesos”, que considera el “funcionamiento coordinado y organizado de los procesos” como la herramienta “que permite a la institución lograr sus objetivos y satisfacer a sus clientes internos y externos” (Mayor, 2008, p. 52).

Estos conceptos han penetrado en el campo educativo procedentes del mundo económico, donde la competencia, la globalización, la progresiva exigencia de los consumidores, ha forzado que productos y servicios, como el de la educación superior, entren en un camino permanente para garantizar supervivencia en el mercado. Esto ha ocasionado múltiples debates y rechazos por parte de algunos sectores académicos.

El desarrollo del actual mundo globalizado, eufórico por el presunto triunfo de la unitaria racionalidad instrumental, parece engendrar algunas dudas respecto a si los criterios para evaluar la calidad educativa, más allá de las posiciones ideológicas que se asuman, puedan ser los más apropiados. (Guadarrama, 2013, p. 24).

La Congregación para la Educación Católica (2014) (...) critica el hecho de que la Unión Europea, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OECD- y el Banco Mundial se hayan quedado en el papel de acentuar la razón instrumental y la competitividad, con una concepción puramente funcional de la educación, que sólo busca justificarse en el servicio a los intereses del trabajo y de la economía de mercado. La Universidad no debería ceder a esa lógica tecnocrática, instrumentalizadora y económica.

Desde una visión humanística, la mencionada organización sostiene que el paradigma de las competencias debe ir más allá de la adquisición de conocimientos o

habilidades específicas, valorando no sólo las competencias relativas a los ámbitos del saber y del saber hacer, sino también a aquellas del vivir junto a los demás y del crecer en humanidad. Por ejemplo, hay competencias de tipo reflexivo, intercultural, deliberativo y ciudadano, que aumentan de importancia en el mundo globalizado y nos conciernen directamente, como también las competencias en términos de conciencia, de pensamiento crítico, de acción creadora y transformadora.

La Congregación sostiene igualmente que la universidad debe comprometerse con una formación que habilite a los estudiantes para el mundo del trabajo y de la vida social con las competencias pertinentes, pero con la aclaración de que ello no es suficiente. Una buena universidad se aprecia también por su capacidad de promover el desarrollo de competencias más generales y de nivel más elevado.

No se trata de minimizar las solicitudes de la economía o la gravedad de la desocupación, sino de respetar la persona de los estudiantes en su integridad, desarrollando una multiplicidad de competencias que enriquecen la persona humana, la creatividad, la imaginación, la capacidad de asumir responsabilidades, la capacidad de amar el mundo, de cultivar la justicia y la compasión. La propuesta de la educación integral, en una sociedad que cambia tan rápidamente, exige una reflexión continua capaz de renovarla y de hacerla cada vez más rica en calidad. (Guerrero, 2015, p. 42).

Frente a ello, y sin olvidar que el concepto de calidad en la educación históricamente siempre ha sido planteado desde las diferentes posiciones ideológicas de sus protagonistas y en función de sus históricamente condicionadas necesidades sociales y culturales, la Universidad Mariana, como se concluirá más adelante, asume la calidad como una filosofía basada en valores, como una política de desarrollo organizacional, y como una forma de instrumentar unos principios pedagógicos

propios, tendiente a garantizar una educación superior efectiva como derecho democrático universal, que abarque diferentes dimensiones “combinando factores como equidad y eficiencia, cohesión social y libertad” (Sarramona, 2014, p. 135).

De otro lado, y en este intento de construir su propia definición de calidad la Universidad Mariana, acoge también la definición planteada por el Ministerio de Educación Nacional (2009):

Educación de calidad es aquella que forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad. Una educación competitiva, pertinente, que contribuye a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad. (p. 25).

Se asume además la definición de calidad establecida por el Consejo Nacional de Acreditación (2013):

El concepto de calidad aplicado al bien público de la educación superior 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. (p. 12).

Adicionalmente, se incluye en la construcción de la definición institucional de calidad la articulación entre el cumplimiento de los deberes misionales de la Universidad con la respuesta efectiva a las necesidades materiales y simbólicas del contexto (considerado en diferentes escalas: local, regional, nacional, internacional).

A partir de los desarrollos expuestos, interesa la articulación de los siguientes elementos presentes en dichos enunciados: la calidad como la capacidad de llevar a cabo la propuesta de la educación integral desde la identidad misional de la Universidad Mariana; los principios de la Gestión de la Calidad y del “enfoque de procesos” propios de la lógica económica del mundo globalizado; el cumplimiento de los requisitos, normas, condiciones, características o factores de calidad propuestos por el MEN, el CNA u otras entidades acreditadoras o certificadoras (la calidad como “adecuación de un producto o servicio a las características especificadas”); la ubicación de los objetivos de calidad en los contextos históricamente condicionados en donde la institución tiene sus áreas de influencia; la capacidad para satisfacer las demandas y expectativas de grupos de interés internos y externos, y el impulso hacia la excelencia.

Desde esta perspectiva integradora, la Universidad Mariana considera la calidad como la capacidad de cumplir con las exigencias consideradas universalmente válidas para la educación superior, pero acopladas a las necesidades sociales del contexto que constituye su área de influencia y a los principios y valores de su teleología institucional.

Esas exigencias de calidad así entendidas, se condensan en un perfil institucional constituido por los propósitos institucionales declarados en su proyecto educativo y operacionalizados como “objetivos estratégicos” en su plan de desarrollo. Ello implica que la universidad y cada uno de sus programas académicos organiza sus recursos y procesos para satisfacer los estándares y expectativas de sus grupos de referencia significativos de carácter externo, asegurando que su trabajo es confiable y aceptable para el medio (social, productivo, académico y

gubernamental). Además, involucra la necesidad de que el trabajo de la institución o programa responda a sus propósitos y fines declarados, ajustando sus acciones a sus propios principios y prioridades.

Esta noción de calidad al incorporar, tanto los elementos provenientes de su propia misión, principios y prioridades como los provenientes del medio externo, asegura, en primer lugar, el cumplimiento de su misión, visión, valores, principios y demás componentes de su proyecto institucional, y responde a las necesidades, intereses y características de sus grupos de referencia internos: estudiantes, profesores, directivos y los propios de la comunidad religiosa de la Congregación de Hermanas Religiosas de María Inmaculada que regenta la Institución. (Ver Figura 1).



Figura 1. Integración de las exigencias internas y externas.

En segundo lugar, la universidad y sus programas académicos organizan sus recursos y procesos en orden a dar una respuesta efectiva a las demandas de su entorno académico, social, productivo y gubernamental, y a las

necesidades, intereses, expectativas y características de sus grupos de referencia externos: comunidades académicas, disciplinares y profesionales; gremios, asociaciones y demás sectores sociales y económicos. Responde a las necesidades socioeconómicas con pertinencia social, y cumple con las políticas, normas, requisitos y lineamientos estatales y agencias certificadoras.

Desde esta perspectiva de calidad, la Universidad Mariana debe dar respuesta institucional a las tendencias de las teorías que conforman los diferentes campos disciplinares fundadores de las profesiones, a las líneas de investigación de punta pertinentes al trabajo profesional, al estado actual de la formación en las diferentes áreas, a las tendencias del ejercicio profesional, a las oportunidades potenciales o existentes del ejercicio profesional, a las áreas de desempeño y a los desarrollos científico-técnicos.

Además, la Universidad Mariana en su pretensión de respuesta a las demandas externas, tiene presente el hecho de que las IES han:

Evolucionado de la concepción inicial de una “comunidad de maestros y estudiantes dedicados al saber”, hacia el modelo de una universidad que, sin dejar de cumplir la función anterior, debe relacionarse estrechamente con diversos actores sociales en su entorno (v.gr. empresas, gobierno, comunidades), buscando avanzar el proceso de apropiación social del conocimiento, así como su aplicación a la dinamización de los sectores productivos y a incrementar el bienestar de la comunidad. (Consejo Nacional de Acreditación, 2010, p. 3).

Se trata de que la institución o el programa cumplan con sus propios propósitos y los propósitos que le impone el medio externo. Si la única medida de la calidad es el cumplimiento de las características universales de la educación superior, se corre el riesgo de homogenizarse

con las demás instituciones o hacer que el programa académico sea muy similar a otros. Por eso, el AIC de la Universidad Mariana ha considerado una segunda dimensión, que tiende a apreciar la calidad como la capacidad de cumplir con su identidad institucional. La integración de estos dos requerimientos en unos propósitos institucionales, constituidos en objetivos estratégicos de desarrollo, permitirá hacer las inferencias sobre los grados de calidad efectivamente alcanzados.

En síntesis, la calidad en la Universidad Mariana es concebida como el logro de los propósitos institucionales declarados a partir de un análisis de los contextos provenientes del medio externo y los provenientes de su propia misión, principios y prioridades, es decir, la institución y sus programas organizarán sus procesos de manera consistente para cumplir sus propósitos y los objetivos que le impone el medio externo.



### 3. La Gestión de la Calidad

El aseguramiento de la calidad se operacionaliza en la gestión de la calidad. Esta se asume como una actividad de tipo directivo en varios niveles de la institución, orientada a lograr de manera sistemática un incremento de la calidad de los propósitos declarados por la Universidad Mariana que, como se acaba de exponer, incorporan tanto los elementos provenientes del medio externo como los derivados de su propia misión, principios y prioridades.

La gestión de la calidad requiere, en primer lugar, un intento por entender todos los componentes y relaciones que se dan en la institución como un sistema que involucra personas, procesos y recursos.

### **3.1 El sistema Universidad Mariana**

Se considera a la Universidad Mariana como un sistema que involucra personas, procesos y recursos organizados en tres tipos de componentes: componentes nucleares, componentes de gobierno y componentes de administración. (Ver Figura 2).

Los componentes nucleares están constituidos por actores académicos, procesos académicos, resultados académicos y recursos (físicos, educativos, de información y financieros) que se utilizan con fines también académicos.

Los estudiantes y los profesores como protagonistas de la misión de la institución son los actores académicos. Los procesos académicos son aquellos que se requieren para el desarrollo de los programas académicos formales que ofrece la universidad. Incluye también los procesos de bienestar y apoyo a los estudiantes, los procesos de investigación y los procesos asociados a otros servicios de tipo educativo o profesional que la institución ofrece a la comunidad, como la educación continua o consultoría especializada.

Los resultados académicos incluyen al conjunto de los graduados, productos de investigación y servicios. Sin embargo, “el graduado” puede entenderse como un resultado final del proceso educativo, pero el proceso formativo del estudiante es una secuencia de resultados parciales que son también resultados académicos. Además, se incluye dentro de los resultados académicos el entorno cultural e intelectual que la universidad ha constituido, y que la convierte en centro de pensamiento, debate y análisis.

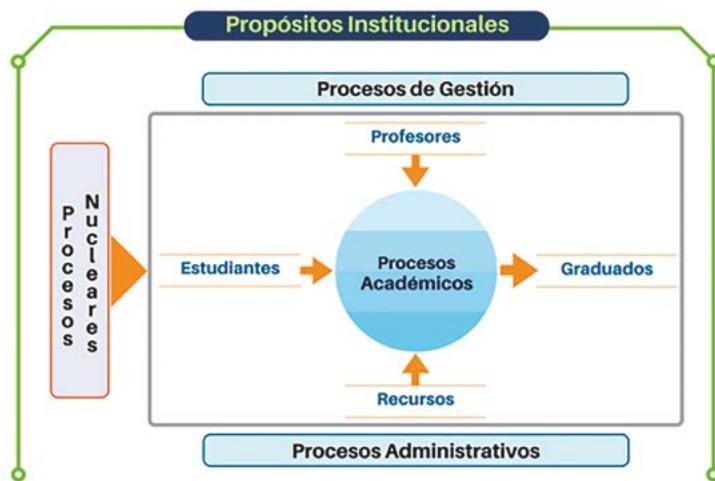


Figura 2. Funcionamiento de la Universidad Mariana como sistema.

Dentro de los recursos utilizados con fines académicos se incluye los recursos de naturaleza física o información, como infraestructura, laboratorios, bibliotecas, sistemas de información. La descripción en estos términos (actores, recursos, procesos, productos) suele resultar incómoda en un ambiente académico como el de la universidad, por considerarse casi una descripción de “insumo-producto” de naturaleza industrial. Sin embargo, en

una segunda mirada “es casi imposible pensar que una organización humana orientada a un fin no se pueda describir finalmente como la interacción de personas en procesos que valiéndose de unos recursos se propone unos resultados” (CINDA, 2013b, p. 37).

Por último, los componentes de gobierno institucional están referidos a la estructura de la cual dispone la Universidad Mariana para la toma de decisiones, desde la alta dirección de la institución hasta la dirección de las unidades académicas que administran programas, proyectos y servicios. Los procesos de administración, a diferencia del gobierno, comprenden todos los procesos asociados a la implementación y articulación de las decisiones de gobierno. Y, finalmente, los actores de gobierno y administración son las personas que operan el componente de gobierno y administración.

Cada uno de los componentes del sistema que se acaba de describir debe ser visto como un “factor de calidad”, término usado por el CNA para referirse a las grandes dimensiones que se consideran para determinar la calidad de una institución y de un programa académico. “Al actuar sobre los factores de calidad, es posible transformar los componentes del sistema en una dirección que afecte positivamente sobre la calidad total de la universidad” (Centro Interuniversitario de Desarrollo, s.f.).

El reconocimiento de esta estructura permite concebir los resultados académicos o productos académicos como consecuencia de la debida articulación de todos los componentes del sistema: estudiantes, profesores, procesos académicos, recursos, gobiernos y administración. Es decir, que la calidad se apreciará en resultados consistentes, producto de una estructura debidamente articulada y alineada al logro de los propósitos institucionales.

### 3.2 Gestión de recursos y gestión de procesos

En el sistema que constituye la Universidad Mariana, se incluye actores y recursos físicos en un solo grupo que se denominará actores-recursos, y se lo diferenciará de los procesos académicos, de gobierno y administración. Entonces se puede visualizar dos tipos de gestión para la calidad: Gestión de actores-recursos y Gestión de procesos.

La gestión de actores-recursos está encaminada a garantizar que las condiciones de base del capital humano o físico que conforma la institución son las adecuadas para su operación. La gestión de procesos, por su parte, busca potenciar la manera en que las relaciones entre los diversos actores aportan a la calidad de la universidad a través de procesos orientados a un fin.

A la gestión de recursos-actores se puede asociar una evaluación institucional como evaluación de recursos-actores y un proceso de planificación estratégica entendida como una planificación de los recursos humanos y físicos. Los procesos de evaluación institucional, muy dependientes hasta ahora del estudio de los recursos, están evolucionando hacia una evaluación cada vez más interesada en los procesos.

La gestión de procesos, a su vez, se puede asociar a una evaluación institucional como evaluación de procesos y a una planificación estratégica de la calidad que presta especial atención a cómo los actores se relacionan entre sí y con los recursos en determinados procesos.

### 3.3 El ciclo del mejoramiento continuo

La estrategia básica de la gestión de calidad es el ciclo planificación-evaluación-planes de mejoramiento, que busca alterar sistemáticamente, y de manera iterativa,

los factores que inciden en la calidad. La racionalidad de este ciclo de mejoramiento continuo (ver Figura 3) es la siguiente:

La misión y visión de la Universidad Mariana alimentan la construcción de un plan de desarrollo institucional que lleva del estado presente al propuesto en la visión. Para ello, la mejor herramienta de partida es la consideración del sistema institucional y el análisis de las acciones sobre cada uno de sus componentes (o factores de calidad) que hagan posible conducir la institución hacia el estado propuesto en la visión.

El sistema de evaluación que se describe en el siguiente apartado siempre tendrá el carácter de entender relaciones causa-efecto: de qué manera unos factores determinan o condicionan unos resultados. La evaluación, en esa perspectiva, se convierte en un intento de explicar la manera cómo los resultados de la institución se ajustan a los propósitos declarados (evaluaciones macro) a los parámetros de calidad de determinadas dimensiones, por ejemplo, calidad del personal docente (evaluaciones micro), que posteriormente serán usadas en las evaluaciones macro.

La formulación de planes de mejoramiento se hace con una periodicidad menor a la del plan institucional, puesto que en el fondo las estrategias de mejoramiento son ajustes en todos los niveles – macro y micro – de los cursos que ha ido tomando el plan institucional.

El ciclo presentado es un procedimiento reiterado de optimización de un recurso, producto o proceso, en el cual “la calidad es lo que se busca optimizar y los planes de desarrollo y de mejoramiento juegan la difícil labor de dar el paso en la dirección del óptimo” (CINDA, 2013b, p. 58). Las evaluaciones son el mecanismo de control del

ciclo, que permite corregir la dirección del paso de avance en la secuencia de iteraciones.



52 *Figura 3.* El ciclo del mejoramiento continuo.

### 3.4 La evaluación de la calidad

La evaluación se encuentra en el núcleo de los sistemas de aseguramiento de la calidad. Si bien existen varias formas de definirla, todas ellas tienden a compartir los siguientes elementos:

- Recolectar y sistematizar información.
- Contrastar la evidencia reunida enfrente de estándares o criterios predeterminados.
- Usar los resultados de ese análisis para apoyar juicios que, a su vez, sustentan acciones futuras.

La UNESCO (como se citó en CINDA, 2013a) define la evaluación en la educación superior como: “proceso de reunir, cuantificar y usar sistemáticamente información, con la perspectiva de juzgar la efectividad formativa y la

pertinencia curricular de una institución de educación superior como un todo (evaluación institucional) o de sus programas educacionales (evaluación de programas)” (p. 23).

La evaluación, se organiza en dos grandes procesos, en la medida que tenga lugar desde el interior o desde el exterior de la Universidad Mariana. La combinación entre autoevaluación y evaluación externa contribuyen al mejoramiento sustentable de la institución.

La autoevaluación es central en el AIC. En un glosario de investigación<sup>1</sup> sobre la calidad se expresa que la autoevaluación es “el proceso de revisar críticamente las propias definiciones y el desempeño logrado” (Quality Research Internacional, s.f.).

La autoevaluación produce como beneficio fundamental que la institución se comprenda mejor en términos sobre sus fortalezas, sus debilidades y su potencial. Al comprenderse mejor la Universidad Mariana y sus programas académicos tienen una mayor posibilidad de conducir más exitosamente su misión educativa.

La evaluación externa es una expresión que se usa de manera genérica para describir un ejercicio que se hace por personas ajenas a la institución. Sin embargo, los evaluadores externos comparten el lenguaje, la racionalidad, los códigos y los valores de la educación superior o de la disciplina/profesión de un programa en evaluación. Son, por eso, pares de las personas que están visitando. A su vez, son independientes a la Universidad Mariana o al programa que se evalúa y, en consecuencia, aportan al proceso la mirada de un experto que enriquece las perspectivas con las que se desarrolla el análisis que alimenta el proceso de evaluación.

<sup>1</sup> [www.qualityresearchinternational.com/glossary](http://www.qualityresearchinternational.com/glossary)

El equipo de evaluación externa recoge información antes y durante la visita, mediante entrevistas con grupos de interés dentro y fuera de la institución o programa. Por eso, se espera del equipo que considere varios o dos puntos de vista en sus análisis, además de un amplio repertorio de datos y observaciones. Como resultado de esa labor, el equipo de evaluación externa podrá emitir un juicio profesional y dar orientaciones al MEN o al CNA en relación con el programa o la institución.

Para una mayor comprensión de los procesos de autoevaluación se recomienda la lectura del Modelo Institucional de Autoevaluación (Guerrero, 2015). En la Sección 1.3 de ese documento se describe en detalle las características y procedimientos de la evaluación externa para los procesos de registro calificado y autoevaluación.

Apoyados en el informe de autoevaluación que hace la Universidad Mariana o el programa y las recomendaciones del equipo evaluador externo, el MEN y el CNA deciden cual será el resultado del ejercicio de evaluación, y hacen la recomendación pertinente en torno al reconocimiento público de la calidad.

En ciclos posteriores de aseguramiento de la calidad (tanto interno como externo) es fundamental analizar la forma en que se implementan las acciones definidas y sus efectos sobre la calidad de la institución o programa. Todo proceso de evaluación conduce a la identificación de fortalezas y debilidades y ellas tienen que traducirse en acciones que deben integrarse a los procesos de planificación institucional, para asegurar que cuentan con recursos y mecanismos de seguimiento y evaluación.

Desde la perspectiva de la garantía y del control, el aseguramiento de la calidad asume dos modalidades básicas, cuyo punto de quiebre está dado por los resultados de la autoevaluación y la evaluación externa, traducidos en un reconocimiento (registro calificado, acreditación). Antes de ese momento se pretende asegurar los niveles de calidad que existen o los resultados de las acciones tomadas para alcanzar los niveles de calidad exigidos para lograr ese reconocimiento. Después de ese momento, el aseguramiento de la calidad se centra en los esfuerzos para ejecutar el plan de mejoramiento de la Universidad Mariana o del programa académico, a través de un seguimiento sobre lo que ocurre dentro de la institución después de los procesos de acreditación o de registro calificado.

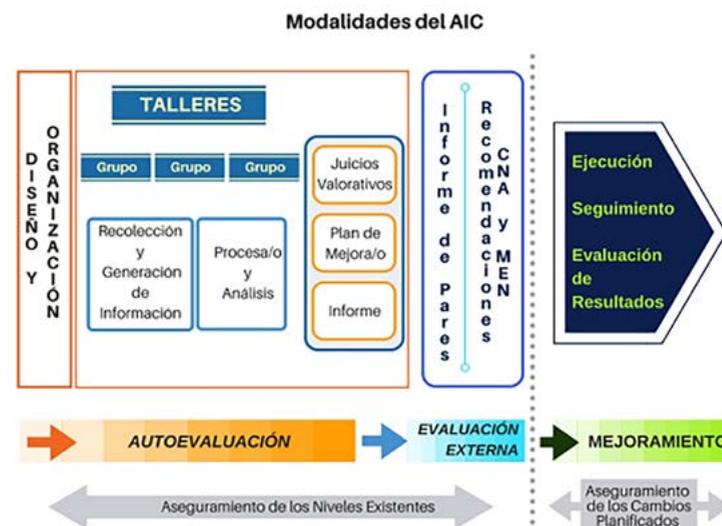


Figura 4. Modalidades del aseguramiento interno de la calidad.

El AIC puede reforzar la mirada retrospectiva que propende a tener el proceso de evaluación. Por ello, es particularmente relevante incorporar la consideración de la etapa que entrega una aproximación prospectiva al proceso evaluativo.

### 3.5 El Modelo Institucional de Autoevaluación

En razón a que la autoevaluación es el proceso central del aseguramiento interno de la calidad, la Universidad Mariana ha construido y puesto en marcha un Modelo Institucional de Autoevaluación (Guerrero, 2015). En él se define la autoevaluación como la práctica de una reflexión colectiva llevada a cabo por la Universidad o sus programas académicos, con la intención de alcanzar una mayor comprensión de sí misma (o de sí mismos) y de mejorar su progresión hacia el logro de sus objetivos, incrementando su efectividad para responder, e influenciar positivamente el entorno en que opera.

El Modelo está organizado en torno a cuatro grandes interrogantes, a saber: a) ¿Por qué y para qué realizar procesos de autoevaluación?, b) ¿Qué elementos, aspectos o procesos es necesario autoevaluar?, c) ¿Cómo realizar la autoevaluación? y d) ¿Qué momentos requiere el proceso de autoevaluación? Cada uno de estos interrogantes da origen a los cuatro grandes componentes del Modelo Institucional de Autoevaluación.

En el primero, se examina y articula de manera dialéctica las dos grandes finalidades de la autoevaluación para concluir que la búsqueda del reconocimiento externo de la calidad de los procesos realizados por la institución o por sus programas académicos deben servir de pretexto para lograr una finalidad cualitativamente superior: generar, desarrollar y consolidar la cultura del mejoramiento y de la autorregulación.

¿Qué autoevaluar? Ésta es la pregunta que desarrolla la segunda parte del Modelo. En ella se examina el concepto de calidad aplicado a los procesos y funciones que debe realizar la Universidad Mariana como institución de educación superior, lo mismo que

cada uno de sus programas académicos de pregrado y posgrado. De igual manera, se analiza los aspectos en los cuales se materializa la calidad, aspectos que han sido denominados como *condiciones* por el Decreto 1075 de 2015, y como *características* por parte del Consejo Nacional de Acreditación, para concluir con un comparativo integrador de los dos conceptos, lo cual es imperativo aplicar en un solo proceso articulado cuando de examinar la calidad de un programa académico de pregrado o de maestrías y doctorados se trata.

En el tercer capítulo se despliega un análisis de los aspectos axiológicos, organizativos y metodológicos con los que se desarrollan las actividades de autoevaluación institucional o de los programas académicos. A partir de la concepción institucional de calidad para la ejecución de los procesos de autoevaluación, se hace especial énfasis en cuatro principios: pertinencia, idoneidad, responsabilidad y transparencia, al considerar que son ellos los pilares éticos que direccionan el actuar institucional para alcanzar los objetivos de la autoevaluación y el desarrollo institucional. En el marco de estos principios se describe las políticas para adelantar los procesos de autoevaluación y autorregulación.

En lo metodológico se enfatiza que la mirada autoevaluativa debe asumirse de manera integral, es decir, mediante la valoración uno a uno de todas las políticas, estrategias, criterios, mecanismos, procesos, procedimientos y recursos de la institución y de cada uno de sus programas académicos. De igual manera, se invita a la promoción de la participación y el compromiso de todos los estudiantes, profesores, egresados, empleadores, administrativos y directivos en las actividades de la autoevaluación, a partir de la amplia divulgación y sensibilización del proceso con toda la comunidad de la institución o del programa, de

manera que se instaure un clima de confianza, seguridad y colaboración decidida, y se facilite la mirada crítica y responsable de todos los actores.

En el plano organizativo, para adelantar la planeación, organización y desarrollo de los procesos de autoevaluación, se describe la estructura y funcionamiento de un Sistema Institucional de Autoevaluación y Mejoramiento, fundamentado en los Lineamientos del CNA, en el Proyecto Educativo Institucional y en el propio Modelo de Autoevaluación. El Sistema se define como el conjunto de elementos institucionales que interactúan armónicamente para garantizar el desarrollo de los procesos de autoevaluación y mejoramiento de la calidad de la formación impartida por la institución a través de sus programas académicos. Se finaliza la descripción del Sistema Institucional, haciendo alusión al entorno inmediato del mismo, configurado, a nivel nacional, por el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior -SACES-.

Finalmente, la cuarta parte del Modelo describe la Ruta del Mejoramiento, constituida por el conjunto de etapas y fases que requiere la puesta en marcha y el desarrollo sucesivo de las actividades que abarcan la conformación de grupos de trabajo, la definición de responsables, el ordenamiento de las tareas y el establecimiento de tiempos y plazos para realizarlas, entre otras acciones. Para que este trabajo en la Universidad Mariana sea eficiente y productivo se propone una ruta que consta de tres etapas con sus correspondientes fases, que se repetirán periódicamente, dado que son parte de un ciclo de mejoramiento continuo. Las fases, a su vez, contienen pasos y actividades cuya realización debe conducir a resultados precisos que permitirán avanzar a las etapas siguientes.

### 3.6 Articulación entre la autoevaluación y la evaluación externa

El aseguramiento de la calidad es un concepto complejo, asociado tanto a acciones internas de gestión de calidad como a su evaluación y validación externa. Es usual que el AC se cumpla a través de tres etapas (autoevaluación, evaluación externa por parte de pares académicos y decisión final por parte de una agencia acreditadora o legitimadora – en el caso colombiano el CNA para procesos de acreditación y el MEN para registro calificado-. La Universidad Mariana, además de estas etapas clásicas, incluye un cuarto momento, referido a la formulación de acciones para el seguimiento a la ejecución del plan de mejoramiento, su inserción en la planificación institucional y la aplicación de mecanismos de monitoreo acerca de su implementación eficaz, incluyendo elementos de rastreo a las recomendaciones de los pares académicos y de la decisión final que expida el MEN o el CNA. (Ver Figuras 4 y 5).



Figura 5. La articulación entre la autoevaluación y la evaluación externa.

La articulación entre evaluación interna y externa resulta evidente, en la medida que ambas se articulan consecucionalmente para posibilitar que el CNA o el MEN puedan decidir de manera fundada sobre la calidad de la institución o del programa académico. Dentro del ciclo de aseguramiento de la calidad, la etapa de autoevaluación, además de servir para que distintos grupos involucrados (estudiantes, académicos, empleadores, entre otros) participen del análisis o puedan conocer las principales conclusiones que ella entrega, sirve como un elemento clave para el desarrollo de los procesos de evaluación externa.

Como resultado de esa labor, los pares académico emiten un juicio profesional y dan orientaciones al MEN o al CNA en relación con la institución o el programa evaluado. De esa forma, la labor y efectividad del panel de evaluación externo se construye sobre la base del informe de autoevaluación y el marco definido para el proceso de validación externa.



#### 4. El Sistema Institucional de Aseguramiento y Gestión de la Calidad

El AIC y la gestión de la calidad que se acaban de describir se piensan bajo una lógica de sistema integrado que articula actores, estructuras y procesos realizados por instancias académicas y administrativas encargadas del aseguramiento y gestión de la calidad en la Universidad Mariana.

El Sistema Institucional de Aseguramiento y Gestión de la Calidad representado en la Figura 6 se enfoca al desarrollo de dos grandes funciones estratégicas: la primera referida al aseguramiento y gestión de la calidad académica, definida como el conjunto de elementos institucionales que interactúan armónicamente para construir una cultura de la autoevaluación y de mejoramiento continuo de los procesos relacionados con las funciones sustantivas de formación, investigación y proyección social (Universidad Mariana, 2011).

Abarca también los procesos asociados con el desarrollo académico de la Universidad, tales como: la gestión de egresados, el bienestar universitario y el apoyo bibliográfico y de recursos educativos. Todo ello con el fin de garantizar el cumplimiento de los factores, características y condiciones de calidad inherentes a la Universidad Mariana como institución académica de educación superior y de sus programas como dispositivos de formación integral en un campo específico de las disciplinas o profesiones. (Universidad Mariana, 2011, p. 59).

La segunda función se orienta al mejoramiento de la gestión de los procesos administrativos que tiene que ver con el conjunto de procedimientos y actividades encaminados a buscar la calidad, la racionalización y la optimización de los recursos educativos, físicos, financieros, tecnológicos y de capital humano, como soportes fundamentales que garantizan el normal funcionamiento de las diferentes dependencias de la

universidad, y facilitan el cumplimiento de la misión y visión institucionales, implementando mecanismos que ayuden a mejorar la gestión y a crear conciencia de mejora continua con equidad, pertinencia y calidad.

El núcleo del sistema lo constituyen los procesos de aseguramiento y gestión de la calidad. El aseguramiento de la calidad entendido como un bien o valor estratégicamente perseguido (**Fin**), y la gestión de la calidad (**Medio**) como actividad de tipo directivo orientada a lograr el aseguramiento.

A continuación se presenta un desarrollo descriptivo de los elementos constitutivos del sistema, a saber: los referentes, la estructura organizativa, los actores, los recursos y los sistemas de información. En él, se destaca la organización de la institución para el desarrollo del aseguramiento y gestión de la calidad, con un órgano colegiado encargado de la toma de decisiones referidas a la calidad y las oficinas comisionadas de liderar, coordinar y facilitar los procesos de aseguramiento, con sus correspondientes interacciones con otras instancias, órganos de gobierno y la organización general de la universidad.

El primer elemento del Sistema está conformado por los referentes externos e internos para adelantar los procesos de aseguramiento y gestión de la calidad. Entre los referentes externos se encuentran las normas estatales y las políticas públicas de calidad de la educación superior, las condiciones básicas de calidad establecidas por el Ministerio de Educación Nacional para efectos de otorgamiento y renovación de registros calificados y los Lineamientos del CNA para la acreditación de alta calidad. Se incluye también las normas ISO, en especial, la NTC ISO 9001 y las normas de acreditación internacional de programas académicos.

También son referentes externos, las tendencias mundiales y nacionales de la educación superior y los paradigmas y tendencias científicas, disciplinares, interdisciplinares y profesionales que sustentan las distintas carreras de formación técnica-profesional, tecnológica, profesional universitaria, de especialización, de maestrías y de doctorado.



Figura 6. El sistema institucional de aseguramiento y gestión de la calidad.

Los referentes internos hacen relación al conjunto de normas, principios, políticas de calidad, criterios metodológicos, mecanismos y procedimientos establecidos por la institución. Incluye el Manual de Calidad, el Modelo de Autoevaluación Institucional, las reglamentaciones internas sobre planeación y autoevaluación, los planes, programas y proyectos del Plan de Desarrollo, los procesos y procedimientos para la planeación, autoevaluación y seguimiento, pero, sobre todo, los principios formativos consagrados en la Misión y en el Proyecto Educativo Institucional.

También son parámetros obligados, los objetivos y principios formativos establecidos en las misiones y proyectos educativos de cada programa académico.

El segundo elemento está configurado por la estructura organizacional con su conjunto de comités, unidades o dependencias que, por la naturaleza y funciones que realizan, tienen un rol protagónico a nivel de dirección, coordinación o ejecución de las actividades propias de la gestión y aseguramiento de la calidad.

En la Figura 7 se representa la estructura organizativa del Sistema. En ella, de afuera hacia adentro, aparece, en primer lugar, el Consejo Directivo de la Universidad Mariana que, en concordancia con el Estatuto General, es la instancia de gobierno que establece las políticas de aseguramiento y gestión de la calidad. Al Consejo Directivo se agrega el Comité Central de Aseguramiento y Gestión de la Calidad como un órgano colegiado encargado de la toma de decisiones referidas a la calidad; la Rectoría de la universidad a cuyo cargo se encuentra la orientación general del proceso; la Oficina de Autoevaluación y Calidad y la Oficina de Planeación, encargadas de los procesos de coordinación y asesoría en sus ámbitos de competencia funcional; los órganos ejecutores, constituidos por las unidades académicas y administrativas de la institución, los Grupos de Apoyo para la autoevaluación institucional y los Comités de Autoevaluación de cada programa académico. Y desde la parte administrativa, el Comité de Planeación y Mejoramiento, el Comité de Gestión de la Información y el Comité de Medición y Análisis.

El Comité Central de Aseguramiento y Gestión de la Calidad es la instancia encargada de dirigir el aseguramiento y gestión de la calidad, y proponer al

Consejo Directivo las políticas de calidad, planeación, autoevaluación y mejoramiento. A este comité le corresponde, además, la orientación general del proceso y la toma de decisiones. El Comité Central está compuesto por: el (la) Rector(a) de la universidad, quien lo preside, por los (las) Vicerrectores(as), el (la) Director(a) de la Oficina de Autoevaluación y Calidad, el (la) Director(a) de la Oficina de Planeación, un representante de los estudiantes y un representante de los profesores.

La Oficina de Autoevaluación y Calidad es la unidad encargada de asesorar a los Comités de Autoevaluación de cada programa académico y a los Grupos de Apoyo Institucionales en los procesos de autoevaluación, registro calificado y acreditación de la calidad; coordinar la planeación, organización, seguimiento y evaluación de las acciones de autoevaluación; orientar la construcción de instrumentos, planes de mejoramiento, informes finales y documentos maestros de la institución y de los programas; acompañar a las dependencias y programas académicos y a las unidades de apoyo administrativo en la gestión de trámites relacionados con registro calificado o acreditación; administrar y alimentar el Sistema de Información SACES y el Sistema de Información SACES-CNA para efectos de remisión de los resultados de los procesos de autoevaluación y demás información solicitada por el MEN y el CNA; divulgar las normas, políticas, estrategias y documentos relacionados con la autoevaluación, la promoción, licenciamiento y acreditación de la calidad; organizar seminarios y talleres para directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo, con el fin de propiciar el desarrollo de la cultura de la autoevaluación y autorregulación en la institución, en sus programas

académicos y en sus unidades de gestión, y coordinar las estrategias para introducir los cambios derivados de la ejecución de los planes de mejoramiento. Los órganos ejecutores están constituidos por el Comité de Autoevaluación de cada programa académico y los Grupos de Apoyo para la autoevaluación institucional.

Los Comités de Autoevaluación y Mejoramiento, constituidos en cada uno de los programas académicos, están integrados por docentes de planta adscritos a ellos, tienen a su cargo las funciones de planificar y ejecutar las acciones necesarias para poner en marcha, en el respectivo programa, los procesos definidos y acordados por las instancias de dirección y coordinación, en especial, las referidas a la forma como se adelantará el proceso de recolección de información documental y de apreciación de los actores de los programas; identificar y analizar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejoramiento; elaborar el plan de mejoramiento; construir el informe de autoevaluación; realizar, en primera instancia, el seguimiento a la ejecución de las actividades de mejoramiento, y evaluar sus resultados.

Los Consejos de Facultad determinan la composición de los Comités que, en todos los casos, son dirigidos por el Decano de la Facultad, y liderados por el Director del Programa. Los Grupos de Apoyo actúan como unidades ejecutoras de las políticas definidas por el Comité Central de Aseguramiento y Gestión de la Calidad en materia de autoevaluación institucional, y realizan su trabajo con la asesoría permanente de la Oficina de Autoevaluación y Calidad. Se conforma un Grupo de Apoyo por cada factor de calidad definido en los Lineamientos del CNA o en la Universidad Mariana.



Figura 7. Estructura organizacional para el aseguramiento y gestión de la calidad.

Cada uno de los Grupos de Apoyo es liderado por el Jefe de Oficina o de la Unidad de Gestión relacionada con el factor de calidad. El líder propone a Rectoría la incorporación al grupo de otros actores de la comunidad universitaria, caracterizados por su conocimiento, experiencia o desempeño en la respectiva área de gestión.

Los Grupos de Apoyo se encargan de realizar las siguientes acciones relacionadas con su respectiva área de gestión o factor de calidad: apropiarse del contenido de los Lineamientos para la Acreditación Institucional definidos por el CNA; realizar la ponderación de los indicadores, características y factores de calidad; recopilar la información documental en los instrumentos aprobados para adelantar el proceso; coordinar la actividad de análisis y procesamiento de la información recogida en las encuestas, entrevistas, grupos focales y documentos institucionales; diligenciar los formatos establecidos

para consignar los resultados del proceso de recolección de información; realizar la evaluación y calificación de las características y factores de calidad; identificar y analizar las fortalezas y debilidades; elaborar el plan de mejoramiento; construir el informe de autoevaluación; realizar el seguimiento a la ejecución de las actividades de mejoramiento, y evaluar sus resultados.

De otro lado, los Comités de Planificación y Mejoramiento en concordancia con la norma internacional se encargan de planificar las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades; en tal sentido, definen las acciones que requiera implementar la institución para evitar los riesgos, asumen los riesgos potenciales, eliminan las fuentes de riesgo o minimizar el impacto de los riesgos que afectan o puedan afectar el sistema de gestión de la calidad.

Así mismo, estos comités se encargan de planificar la adopción de nuevas prácticas, el empleo de nuevas metodologías, técnicas, tecnologías y cualquier alternativa deseable y viable para resolver las necesidades de la institución y de sus grupos de interés en cuanto a asegurar la conformidad en la prestación de sus servicios.

Además los comités de planificación son los encargados de determinar las acciones que acometerá la institución, así como los recursos requeridos, los responsables, plazos, mecanismos y métodos de medición, análisis y evaluación necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad.

De otro lado, los Comités de Seguimiento, Medición y Análisis se encargan de aplicar los métodos, mecanismos, técnicas y herramientas de medición y análisis a los procesos y a sus resultados a fin de evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Son también los encargados de realizar el seguimiento a las percepciones de los usuarios y grupos de interés sobre

el grado de satisfacción y nivel en el que se cumplen sus necesidades y expectativas.

La evaluación adelantada por los Comités de Seguimiento, Medición y Análisis está referida a determinar la conformidad de los servicios institucionales, el grado de satisfacción de los usuarios, la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la implementación eficaz de las acciones correctivas y de mejoramiento planificadas, y la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades. Para desarrollar sus funciones, estos comités planifican, establecen, implementan y mantienen uno o varios programas de auditorías internas y elaboran los informes correspondientes.

Los Comités de Apoyo en la gestión de la información, se encargan de facilitar, producir y asegurar la información de diversa índole requerida para adelantar los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, así como para la toma de decisiones en la construcción de los planes de mejoramiento y de planificación de acciones correctivas.

Los Comités de Gestión de la Información se encargan de divulgar, comunicar y promover el uso de información relevante para la universidad, especialmente de los indicadores de desempeño, apreciación y satisfacción y las estadísticas institucionales derivadas de estos indicadores.

El tercer grupo de elementos constitutivos del Sistema lo conforman los actores y los recursos. Al primero pertenecen los estudiantes, los egresados, los directivos, los docentes, los empleados administrativos y los actores externos; y al segundo, los recursos educativos, tecnológicos, físicos y financieros.

Para sustentar y soportar los procesos, el Sistema cuenta con un proceso de gestión de la información que

permite identificar qué información es apropiada para la gestión y el aseguramiento interno de la calidad, saber cuáles son las fuentes pertinentes de información; acopiarla, organizarla, almacenarla y actualizarla permanentemente; desarrollar estrategias efectivas para difundirla, publicarla y reportarla a los sistemas nacionales de información de la educación superior. La gestión de la información se soporta en sistemas informáticos, administrados por el Centro de Servicios Informáticos, que procesan, almacenan y reportan la información en condiciones de confiabilidad y oportunidad, de acuerdo a los requerimientos técnicos y normativos de los sistemas nacionales de información.

Una vez consolidada la información por el Centro de Servicios Informáticos, las unidades académicas, las unidades administrativas, los grupos de apoyo, los comités de planeación y autoevaluación, y demás instancias encargadas del aseguramiento y gestión de la calidad realizan los análisis pertinentes y hacen uso de los mecanismos establecidos para la difusión de los resultados y su utilización en la toma de decisiones.

#### **4.1 Articulación con el Aseguramiento Externo de la Calidad**

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad se ejecuta de manera armónica con los principios, orientaciones y disposiciones del Modelo de Aseguramiento Externo de la Calidad de la Educación Superior implementado por el Estado Colombiano. El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior –SACES– constituye el contexto dentro del cual se desarrolla el AIC de la Universidad Mariana.

El Estado colombiano ha promulgado la normatividad que define y regula la oferta de educación superior en el país y el aseguramiento de su calidad. Entre esas

disposiciones se puede señalar la Ley 30 de 1992, con la cual se organiza el servicio público de la educación superior, y se dispone la obligación del Estado de velar por la calidad del servicio educativo a través del ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la educación superior. De igual manera prevé como objetivo de la educación superior y de sus instituciones, el prestar a la comunidad un servicio con calidad (Congreso de Colombia, 1992).

La Ley 1188 de 2008 estableció las condiciones de calidad institucionales y de los programas de educación superior como presupuestos básicos para obtener el registro calificado. Esta norma asigna a la Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Educación Superior –CONACES–, la función de acompañar al Ministerio en el proceso de evaluación de las condiciones de calidad de los programas académicos (Congreso de la República, 2008).

La Ley 1324 de 2009 reguló la medición del cumplimiento de los objetivos de la educación a través de los exámenes de Estado, entre ellos las Pruebas **Saber Pro** para evaluar las competencias genéricas y específicas desarrolladas en la educación superior. En ella se fija como responsabilidad del Estado, fomentar el mejoramiento continuo de la calidad de la educación y de las evaluaciones.

La Ley 1740 de 2014 reguló la inspección y vigilancia de la educación superior, con el fin de velar por la calidad de este servicio público, su continuidad, la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos, el cumplimiento de sus objetivos, el adecuado cubrimiento del servicio y para que en las instituciones de educación superior sus rentas se conserven y se apliquen debidamente en el marco de la autonomía universitaria constitucionalmente establecida.

Las leyes mencionadas han sido reglamentadas y con ello ha quedado establecida la normatividad vigente que regula las interacciones y los procesos que buscan el aseguramiento de la calidad en la oferta de educación superior en el país.

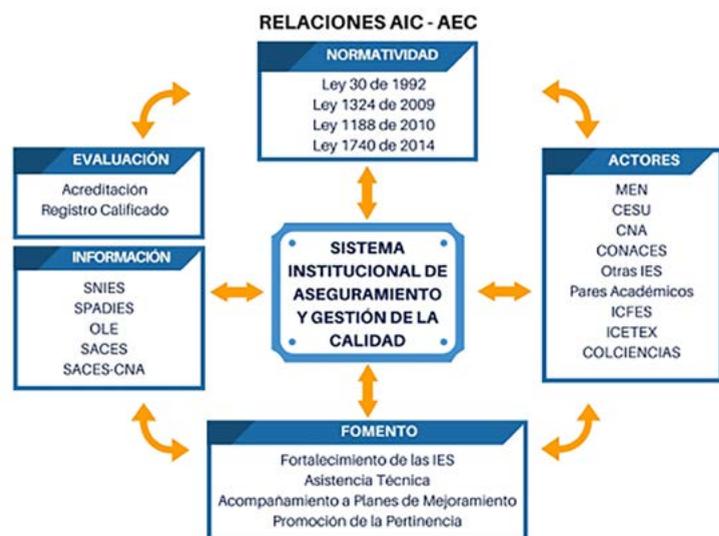


Figura 8. Articulación del AIC con el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

El Ministerio de Educación Nacional (s.f.) describe el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, como “el conjunto de acciones orientadas a promover, gestionar y mejorar permanentemente la calidad de las instituciones y programas de educación superior, y su impacto en la formación de los estudiantes” (párr. 1). La Figura 8 relaciona el AIC de la Universidad Mariana con los elementos, procesos y actores del sistema estatal de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior está conformado por tres componentes relacionados entre sí: información, evaluación y fomento.

El componente central del Sistema es el de la evaluación que cuenta con dos niveles: el registro calificado y la acreditación de alta calidad.

El componente de información está desarrollado a través de cuatro sistemas, a saber:

- El Sistema Nacional de Información de la Educación Superior –SNIES–, que tiene como objetivo fundamental consolidar y divulgar información para orientar a la comunidad sobre la calidad, cantidad y características de las instituciones y programas del sistema.
- El Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior –SPADIES–. Este sistema es la herramienta para hacer seguimiento y prevención de la deserción de estudiantes de la educación superior.
- El Observatorio Laboral para la Educación (OLE) tiene como principal objetivo brindar información estadística estratégica a los interesados e involucrados en el sector (aspirantes, padres de familia, profesionales, instituciones de educación superior, sector productivo y sociedad en general).
- Las herramientas SACES y SACES-CNA de valiosa utilidad para la comunicación e interacción de las distintas dependencias de la Dirección de Calidad de la Educación Superior, incluyendo las Salas Especializadas de CONACES y del CNA.

A través del Componente de Fomento, el Ministerio de Educación Nacional desarrolla acciones que promueven el fortalecimiento institucional de los programas e instituciones evaluadas. También brinda apoyo a las IES en el desarrollo de sistemas de información y utilización

de nuevas tecnologías en sus procesos académicos y de gestión; hace seguimiento y acompaña a los programas académicos a los cuales se les haya negado el registro calificado; incentiva la formación técnica y tecnológica en el país y ofrece asistencia técnica en procesos de evaluación, entre otras estrategias orientadas al mejoramiento y aseguramiento de la calidad de la educación superior.

Los Actores del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior son:

- a) El Ministerio de Educación Nacional que, junto al viceministerio de Educación Superior, formula, reglamenta y adopta las políticas, y apoya los planes, programas y proyectos relacionados con la educación superior.
- b) El Consejo Nacional de Educación Superior – CESU- que actúa como un organismo asesor del Ministerio de Educación en asuntos relacionados con la educación superior, y es el encargado, entre otras funciones, de definir las políticas sobre acreditación.
- c) El Consejo Nacional de Acreditación –CNA- que tiene como rol central ser un organismo asesor de la política de calidad y ejecutor de los procesos de acreditación de alta calidad de programas e instituciones de educación superior.
- d) Por su parte, la Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior –CONACES- es el organismo encargado de apoyar al Ministerio de Educación Nacional en la evaluación y emisión de recomendaciones sobre trámites institucionales y registro calificado de los programas académicos.

El Sistema se completa con otras entidades del sector que proveen insumos para el aseguramiento de la calidad, entre ellas:

- a) El Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS-, que promueve y orienta políticas para fortalecer la investigación en ciencia y tecnología.
- b) El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior –ICETEX-, que promueve el ingreso y la permanencia en la educación superior a través del crédito educativo para financiar las matrículas y el sostenimiento de los estudiantes, en especial de aquellos que carecen de recursos económicos.
- c) El Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior –ICFES-, que evalúa el sistema educativo colombiano a través de pruebas a estudiantes antes de su ingreso a la educación superior y al finalizar un determinado programa académico a través de la Pruebas Saber 11 y Saber-Pro. Estos exámenes están regulados por los Decretos 3963 y 4216 de 2009.

Como actores directos del Sistema de aseguramiento de la calidad se encuentran las instituciones de educación superior con su variada oferta de programas y los pares académicos que desarrollan *in situ* el proceso de verificación de las condiciones y características de calidad, tanto para registro calificado como para acreditación de alta calidad.

## Referencias

- Alcántara, A. (2007). Dimensiones de la calidad en educación superior. *Reencuentro*, (50), 21-27. Recuperado de file:///C:/Users/UMARIANA/Downloads/art%C3%A-Dculo\_redalyc\_34005004.pdf
- Andión, M. (2007). Sobre la calidad en la educación superior: una visión cualitativa. *Reencuentro* (50), 83-92. Recuperado de file:///C:/Users/UMARIANA/Downloads/art%C3%ADculo\_redalyc\_34005011.pdf
- Buendía, A. (2012). Evaluación y acreditación de programas en México Más allá de los juegos discursivos. *Diálogos sobre educación*, 2(3), 1-19.
- Celis, J. (2013). El futuro del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Colombia: recomendaciones para su fortalecimiento. Bogotá. Recuperado de [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-338167\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-338167_archivo_pdf.pdf)
- Centro Interuniversitario de Desarrollo - CINDA. (s.f.). Gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior [Diapositivas]. Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/1\\_1\\_a\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/1_1_a_gestion_de_la_calidad.pdf)
- Centro Interuniversitario de Desarrollo - CINDA (2013a) *Modelos de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior*. Santiago de Chile: Rileditores.
- Centro Interuniversitario de Desarrollo - CINDA. (2013b) *Gestión interna de la calidad en las Instituciones de Educación Superior*. Santiago de Chile: Rileditores.
- Congreso de Colombia. (1992). Ley 30 de diciembre 28 de 1992. Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Bogotá. Recuperado de [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370\\_ley\\_3092.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_ley_3092.pdf)
- Congreso de Colombia. (2009). Ley 1324 de 2009 “Por la cual se fijan parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación, se dictan normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del Estado y se transforma el ICFES”. Bogotá. Recuperado de [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-210697\\_archivo\\_pdf\\_ley\\_1324.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-210697_archivo_pdf_ley_1324.pdf)
- Congreso de la República. (2008). Ley 1188 “Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones”. Bogotá. Recuperado de [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-159149\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-159149_archivo_pdf.pdf)
- Congreso de la Republica. (2014). Ley 1740 de 2014 “por la cual se desarrolla parcialmente el artículo 67 y los numerales 21, 22 y 26 del artículo 189 de la Constitución Política, se regula inspección y vigilancia de la educación superior, se modifica parcialmente la Ley 30 de 1992 y se dictan otras disposiciones. Bogotá. Recuperado de <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1687474>
- Consejo Nacional de Acreditación. (CNA). (2010). Lineamientos para la Acreditación de alta calidad de Programas de Maestría y Doctorado. Recuperado de [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359\\_Lineamiento\\_Maestria\\_Doctorados.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Lineamiento_Maestria_Doctorados.pdf)
- Consejo Nacional de Acreditación-CNA (2013). Lineamientos para la acreditación de Programas de Pregrado. Recuperado de [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359\\_pregrado\\_2013.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_pregrado_2013.pdf)

- Gartner, L. (2012). Razones para apostarle a la calidad en la educación superior. Recuperado de [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502\\_Razones\\_Calidad.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_Razones_Calidad.pdf)
- Giraldo, U., Abad, D. y Díaz, E. (s. f.). Bases para una política de calidad de la educación superior en Colombia. Recuperado de [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502\\_doc\\_academico10.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_doc_academico10.pdf)
- Gómez, V. y Celis, J. (2009). Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior: Consideraciones sobre la acreditación en Colombia. *Revista Colombiana de Sociología*, 32(2), 87-110.
- Guadarrama, P. (2013). *Cultura y educación en tiempos de globalización posmoderna*. Bogotá: Magisterio.
- Guerrero, L. (2015). *Modelo Institucional de Autoevaluación*. Pasto: Unimar.
- Hernández, C., Niño, V., Escobar, M., Bernal, E. y López, J. (2013). Seis temas centrales asociados a las condiciones básicas de calidad de instituciones y programas de educación superior. Flexibilidad, procesos de investigación, innovación y creación, relaciones con el entorno, autoevaluación, bienestar institucional y medios educativos. Bogotá. Recuperado de [http://www.convenioandresbello.org/superior/pdf/Seis\\_Condiciones.pdf](http://www.convenioandresbello.org/superior/pdf/Seis_Condiciones.pdf)
- Mayor, J.F. (2008). Un concepto de calidad para la educación. *Magisterio*, (32), 48-53.
- Ministerio de Educación Nacional. (MEN). (2009). Plan Sectorial 2010-2014 (Documento No. 9). Recuperado de [https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-293647\\_archivo\\_pdf\\_plansectorial.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-293647_archivo_pdf_plansectorial.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (MEN). (s.f.). ¿Qué es el aseguramiento de la calidad?

Recuperado de <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-227110.html>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y Banco Mundial de Desarrollo (2013). *Evaluaciones de Políticas Nacionales de Educación. La Educación Superior en Colombia 2012*. Bogotá: OCDE y Banco Mundial. OCDE Publishing.
- Porras B., E. (2008). “Una perspectiva interactiva de la calidad de la educación”. *Magisterio*, (32), 36-42.
- Quality Research International. (s.f.). Glosario de calidad analítica. Recuperado de <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/>
- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23.ª ed.). Madrid, España. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>
- Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior, RIACES. (2007). Manual para la Autoevaluación de Agencias de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. Recuperado de [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186350\\_manualautoag.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186350_manualautoag.pdf)
- Sarramona, J. (2014). *Factores e indicadores de calidad en educación*. Barcelona: Octaedro.
- Silva, J., Bernal, E. y Hernández, C. (2014) *Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las Instituciones de Educación Superior en el marco del mejoramiento continuo de la calidad de la Educación Superior en Colombia*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.
- Silva, J., Bernal, E., Hernández, C. y Sánchez, S. (2014). Caracterización de tres modelos de aseguramiento interno de la calidad a partir de la experiencia de las

IES en Colombia. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional

Unesco. (2008). Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior. Recuperado de <http://www.iesalc.unesco.org/aseguramiento-de-la-calidad/>

Universidad Mariana (2011). *Proyecto Educativo Institucional*. Pasto: Unimar.

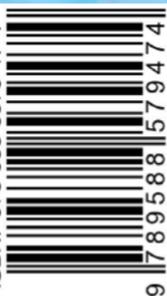


Editorial  
**UNIMAR**

Colección Institucionales

**E**l aumento de cobertura y la diversificación institucional han obligado a la mayoría de los países a establecer mecanismos para dar garantía pública de la calidad de la educación superior. Fue en Europa en donde se desarrollaron interesantes iniciativas tendientes a velar por el cumplimiento de la misión pública de las Instituciones de Educación Superior, en una perspectiva de mejora continua de la calidad. Después del acuerdo de Bolonia, se amplió este enfoque a uno de *aseguramiento externo de la calidad*, se definieron estándares de calidad para las agencias estatales o privadas, con miras a garantizar la confiabilidad de estos procesos para apoyar la movilidad dentro de la región.

ISBN: 978-958-8579-47-4



Universidad Mariana

Calle 18 No. 34-104 San Juan de Pasto

<http://www.umariana.edu.co/editorial-unimar.html>

<http://ojseditorialumariana.com/index.php/index>