INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

Ciencia , educación y desarrollo

Vigilada Mineducación

Modelo del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en la Institución Universitaria de Envigado

2024

Acuerdo del Consejo Directivo 07 del 12 de junio de 2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2
1. LINEAMIENTOS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA IUE 3
1.1 REFERENTES LEGALES 3
1.2 REFERENTES HISTÓRICO EN LA IUE 5
1.3 ORIENTACIONES INSTITUCIONALES 9
2. MODELO DE SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD 12
2.1. CONCEPTO DE CALIDAD Y POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA IUE 14
2.2. EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI 16
2.3. COMITÉ INSTITUCIONAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 18
2.4. COMPONENTES DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD – SIAC 19
2.4.1. Gestión de los grupos de interés y de valor 19
2.4.2. Transparencia institucional, desde la gestión de la información 20
2.4.3. Evolución del cumplimiento de las condiciones y requisitos de calidad de los resultados institucionales 22
2.4.4. Articulación del plan de mejoramiento con la planeación y su seguimiento 27
2.4.5. Cultura de la calidad, procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo 28
2.5. INSTRUMENTOS DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 30
REFERENTES 31

INTRODUCCIÓN

En el 2019, mediante Acuerdo del Consejo Directivo 01 del 7 de febrero, se aprueba el Modelo de aseguramiento de la calidad, en el cual define el sistema, para el seguimiento sistemático del cumplimiento de los objetivos institucionales, el análisis del quehacer institucional, los mecanismos para fomentar la cultura de la autoevaluación y autorregulación, con la formulación y seguimiento permanente de los planes de mejoramiento. La implementación del modelo le permite a la IUE realizar transformación e innovaciones académicas y administrativas, en coherencia con las actuales dinámicas de la educación superior.

En este contexto, y considerando las transformaciones en la plataforma estratégica institucional planteada en la actualización del PEI, la Misión y la Visión, la Institución asume el compromiso de dinamizar los procesos orientados al mejoramiento continuo y a la búsqueda permanente de la calidad, vinculando a la comunidad universitaria en la reflexión de cada una de las prácticas desarrolladas al interior, en búsqueda del propósito fundamental de la educación superior, consolidándose como proyecto social de alta calidad. Acciones, que se interrelacionan con los diferentes sistemas de gestión que nos aplican dado el carácter púbico de la IUE, acciones que han sido implementadas en la IUE desde el año 2019.

Estas transformaciones responden a la dinámica nacional, a partir de la aprobación del Decreto Ministerial 1075 de 2015y el Acuerdo del Consejo Nacional de la Educación Superior – CESU, 02 de 2020, en torno al sistema de aseguramiento de la calidad, en los que se promueven las condiciones de evaluación de las instituciones y de los programas de manera independiente, desde la perspectiva de la ruta de los aprendizajes del estudiante y de la legitimidad del gobierno institucional, en el marco del desarrollo de la cultura de la calidad a través de los principios de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo.

Ahora, frente a los resultados de los diferentes procesos institucionales, el cumplimiento del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional – “PEDI, 2017-2020, proyecto social de alta calidad” y la acreditación de alta de calidad institucional, reconocida mediante la resolución ministerial 12511 del 29 de junio de 2022, las diferentes reflexiones que se han realizado en torno a la consolidación del sistema interno de aseguramiento de la calidad, se hace necesario actualizar el modelo de gestión de la calidad, de manera que permita una interrelación para lograr los resultados esperados y las transformaciones comprometidas a través del PEDI y del PEI; ello aunado a los cambios que se vienen gestando en Colombia en torno a la calidad en la educación superior. El presente modelo del sistema interno de aseguramiento de la calidad pretende actualizar el esquema de trabajo para desarrollar las acciones para la transformación e innovaciones de los procesos, en búsqueda de la alta calidad en los resultados en el cumplimiento de su Misión y objetivos estratégicos formulados en el PEI.

1. LINEAMIENTOS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA IUE

1.1 REFERENTES LEGALES

La Constitución Política de Colombia, promueve la obligación del Estado de brindar educación con equidad y calidad y lo faculta para ejercer la inspección y vigilancia de la educación, con el fin de velar por su calidad.

El compromiso de garantizar la calidad en la educación superior se hace explícita con la expedición de la Ley 30 de 28 de diciembre de 1992 en la cual se hace referencia a la implementación de un Sistema Nacional de Acreditación para las Instituciones de Educación Superior - IES. La acreditación, aunque es de carácter voluntario, permite a la institución la demostración del impacto que ha generado hacia su contexto y aunado a ello, contiene prerrogativas para aquellas IES que logren acreditarse y consoliden una cultura de la autoevaluación, como elemento fundamental en la construcción del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Ahora bien, la Ley 115 de 1994 establece la educación como un proceso de formación permanente que se fundamenta en una educación integral del ser humano, que requiere un educador de reconocida idoneidad moral, ética, pedagógica y profesional, con prácticas que garanticen la calidad de la educación. Además, considera la autoevaluación como una tarea permanente de las IES, y a su vez, en el elemento fundamental del proceso de acreditación.

En tanto, la Ley 1188 de abril 25 de 2008, el Decreto 1075 de mayo 26 de 2015, único reglamentario del Sector Educación y sus decretos reglamentarios, en particular el 1330 de 2019 y el 0529 de 2024 el Ministerio de Educación Nacional - MEN estableció el cumplimiento de las condiciones de calidad, requisitos y procedimientos para el proceso de registro calificado, hecho que garantiza el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior. En respuesta a las tendencias educativas, se promueven las condiciones de calidad de las instituciones y de los programas de manera independiente: la visión compartida de calidad, la articulación entre los diferentes actores que inciden en la educación superior, el reconocimiento de las particularidades de las instituciones; todo esto desde la perspectiva de la ruta de los aprendizajes del estudiante y la modernización del sistema de aseguramiento de la calidad, en el marco del desarrollo de la cultura de la calidad y los principios de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo.

Luego de un ejercicio reflexivo realizado por la comunidad académica nacional en torno a la Educación Superior, se plantea el Acuerdo por lo Superior 2034[1], en el que se propone, entre las líneas de acción, fortalecer la evaluación de resultados, avances y logros de las IES como mecanismos fundamentales para fijar objetivos y hacer seguimiento a su desarrollo, que posibilite el aprendizaje y potenciar las acciones formativas, frente a los desarrollos sociales, económicos, científicos y culturales de la región, orientados al fortalecimiento de los conocimientos y al logro de los objetivos institucionales, lo cual se ratifica en el

[1] CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR- CESU. *Acuerdo por lo Superior 2034. Propuesta de políticas pública para la excelencia de la Educación Superior en Colombia en el escenario de la Paz*. Bogotá D.C.: 2014.

Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026, en el camino hacia la calidad y la equidad y, se visiona para el 2026 propender por una formación integral del ciudadano, que promueva, entre otros aspectos, el emprendimiento, la convivencia, la innovación, la investigación y el desarrollo de la ciencia.

Por medio de la Ley 30 de 1992[2], se crea el Sistema Nacional de Acreditación (art.53) como un sistema de articulación de la evaluación a la educación y como un instrumento de fomento de calidad de la educación superior, a través del cual las instituciones rinden cuentas a la sociedad y al Estado sobre el servicio público de la educación que ofrecen, se da fe pública de la calidad, la idoneidad y la solidez de los programas de educación superior, se garantiza la confiabilidad de la información que presentan a los usuarios del servicio educativo, a partir de la promoción de la autoevaluación permanente que les permita a las instituciones la verificación del cumplimiento de su Misión, sus propósitos y sus objetivos en el marco de la Constitución y la Ley, y de acuerdo con sus propios estatutos[3].

El Consejo Nacional de Acreditación, CNA, ha centrado sus acciones en promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el CESU, en la coordinación de los respectivos procesos[4], por consiguiente, orienta a las instituciones para que adelanten su autoevaluación, adopten los criterios de calidad, instrumentos e indicadores técnicos que han de aplicarse en la evaluación externa, designa los pares académicos que han de practicarla, atiende las consultas de las instituciones y hace la evaluación final, que remite el MEN o si fuere el caso a las IES interesadas, con las recomendaciones pertinentes.

La acreditación en Colombia es voluntaria y temporal y está dirigida a los programas académicos de las distintas áreas del conocimiento, niveles de formación y a los diferentes tipos de Instituciones de Educación Superior. El CESU, atendiendo las consideraciones de las instituciones y de las comunidades académicas y científicas, actualiza en el 2020 el modelo de acreditación, para promover la alta calidad como atributo necesario de la educación superior, que atiende el mejoramiento continuo, en armonía con las dinámicas sociales, culturales, científicas, tecnológicas y de innovación[5].

Ahora bien, dado la naturaleza pública de la IUE, en cumplimiento de su misión, debe ser eficiente, sin desconocer las normas que rigen la Administración Pública. Con el Decreto 1499 de 2017 se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual se articula al Sistema de Gestión, que integra los sistemas de gestión de calidad y de desarrollo administrativo con el sistema de control interno, con el propósito de funcionar de manera articulada, eficiente y transparente. Es así como este sistema se integra y aporta al cumplimiento de las condiciones de calidad académica, en lo que refiere a la planeación,

[2] COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 30 (28, diciembre, 1992). *Por el cual se organiza el servicio Público de la Educación Superior*. Bogotá D.C.: El Ministerio. 1992
[3] CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Bogotá D.C.: CNA. 2013.
[4] CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CESU. Acuerdo CESU 02 (23, junio, 2005). Por el cual se subroga el Acuerdo 001 de 2000 del Consejo Nacional de Educación Superior –CESU-, y con el cual se expide el reglamento, se determina la integración y las funciones del Consejo Nacional de Acreditación. Artículo 6°. Bogotá D.C.: CESU, 2005.
[5] CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CESU. Acuerdo 02 (1, julio, 2020). *Por el cual se actualizan el modelo de acreditación de alta calidad*. Bogotá D.C.:CESU, 2020

ejecución, seguimiento y evaluación de su gestión y desempeño administrativo y organizacional.

En el contexto de la educación superior, existen otros estándares con reconocimiento internacional de carácter voluntario, como es el caso de las emitidas por la Organización Internacional de Normalización- ISO, los cuales ayuda a la institución a establecer niveles de estandarización en los procesos de gestión y prestación de los servicios educativos.

1.2 REFERENTES HISTÓRICO EN LA IUE

La IUE inicia el proceso de autoevaluación durante el período 1999-2002, en el cual se realizaron actividades tendientes a estructurar la plataforma de la acreditación con el "Proyecto de divulgación y capacitación sobre acreditación a la comunidad universitaria", gestión dada desde el primer comité llamado "Comité Central de Acreditación".

En mayo de 2003, se inicia desde cada una de las Facultades la construcción de los estándares de calidad como una necesidad para la operación formal de los programas ante el MEN, conforme al Decreto 2566 de abril 8 del mismo año. El 27 de marzo de 2004, los directivos de los diferentes programas académicos de la Institución realizan, con la coordinación de la oficina de Acreditación, el ejercicio de ponderación de factores y características establecidos por el CNA, con miras a la acreditación de los programas, el cual fue de carácter cuantitativo. En octubre del año siguiente, se logra la implementación del software Sistema de Encuestas para la Autoevaluación - SEA, y con este se inicia la primera aplicación de encuestas al programa de Ingeniería Electrónica.

En el año 2007, se definen, mediante los Acuerdos del Consejo Académico 039 y 040 de junio 29 de 2007, los comités de Acreditación de Facultad, que diagnostican el estado de los programas en cuanto a su desarrollo académico y realizan la primera autoevaluación a los programas académicos de Derecho e Ingeniería de Sistemas utilizando la matriz de Evaluación de Programas a Acreditar - EPAC, matriz que analiza los aspectos más críticos para acceder al Sistema Nacional de Acreditación.

En los años 2008 y 2009, se aplican encuestas a estudiantes, docentes, directivos y egresados de cada programa a través del aplicativo. Además, se evalúa el cumplimiento de los planes de mejoramiento planteados a partir de la obtención de los registros calificados hasta el 2007, analizando las implicaciones en la calidad de los programas académicos.

En 2009, la Facultad de Ciencias Empresariales conforma el Comité de Autoevaluación de la Facultad, quienes proponen la estructura del informe de autoevaluación para los programas adscritos a esta, considerando los resultados de las encuestas y una aproximación a la identificación de las fuentes de información documental. Tomando como referente los lineamientos planteados en el informe de autoevaluación de la Facultad de Ciencias Empresariales y su experiencia en este ejercicio, desde la oficina de Acreditación se formula el documento: "Criterios Institucionales para el proceso de autoevaluación - programas de pregrado 2009". Documento mediante el cual, la Rectoría, fija las directrices para adelantar el proceso de autoevaluación a los programas de la Institución en la vigencia del 2009.

Para el 2010, se certifica en la International Organization for Standardization (ISO) 9001:2008 (hoy versión 2015), Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública (NTCGP) 1000, lo que se logró gracias a la estandarización de sus procesos y procedimientos, y orientando sus acciones hacia la alta calidad, en cumplimiento de las funciones misionales. Esta certificación, se ha renovado periódicamente, lo que ha permitido seguir contando con ella.

En el año 2010, mediante Acuerdo del Consejo Académico 160 de septiembre 21 de 2010, se da el aval al Modelo de Autoevaluación y Acreditación Institucional, el cual es posteriormente aprobado mediante Acuerdo del Consejo Directivo 436 de septiembre 30 de 2010. En este modelo se establece un marco referencial, se conceptualiza, se redefine la ponderación de los factores y características y se presenta la estructura del software SEA. Luego en 2011, mediante Acuerdo del Consejo Académico 02 de junio 28 de 2011, se reestructura el Comité Institucional de Acreditación y el Comité Técnico de Acreditación de la Facultad, en cuanto a sus miembros y funciones.

En enero de 2012, la Institución es elegida para participar en el marco del “Convenio del Ministerio de Educación Nacional – Universidad de Antioquia para el Fomento al Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior” para el acompañamiento y asistencia técnica en la revisión de avances del proceso de autoevaluación en la institución, lo que le permitió revisar y revaluar el modelo vigente y los procesos de autoevaluación en los programas académicos implementados a la fecha.

En 2013, dadas las reflexiones en el marco del convenio con el MEN y los cambios en los lineamientos para la acreditación de programas de pregrado, dados desde el CNA, la institución reformula el modelo de autoevaluación de los programas de pregrado y posgrado, en el nivel de especialización, y se reestructura el Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación, el cual se aprueba mediante Acuerdo del Consejo Directivo 04 de marzo 18 de 2013.

Dadas las dinámicas y los cambios suscitados en la institución desde el 2014, con la revisión y transformación de los procesos de docencia, investigación, proyección social y de manera transversal con internacionalización y bienestar, que se visibilizó en la actualización del PEI en el 2015, fue necesario reflexionar acerca de la ponderación de los factores y características de calidad. En esta ponderación participaron docentes de tiempo completo, representantes de los estudiantes, directivos y personal administrativo, siendo aprobada mediante Acuerdo del Consejo Académico 06 de mayo 12 de 2016. La ponderación se convierte en un instrumento de valoración y de generación de propuestas en cumplimiento del PEI, de tal forma que la asignación de mayores pesos a ciertos factores da cuenta de la voluntad de la institución para centrar sus esfuerzos en el cumplimiento de sus objetivos.

En el 2017, la IUE decide iniciar el proceso de acreditación institucional, dada la consolidación de las condiciones de calidad, la cual se refleja en la obtención de la acreditación de alta calidad del programa de Psicología y los avances en los procesos de acreditación con Contaduría Pública, Administración de Negocios Internacionales, Derecho, Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Electrónica.

En el 2018, se inicia este proceso con el análisis de las condiciones iniciales de acreditación institucional, para lo cual establece la siguiente ruta de trabajo:

- **Reconocimiento Institucional:** se realizan las siguientes acciones: análisis del cumplimiento de los objetivos, priorización y definición de nuevos proyectos, autodiagnóstico y reconocimiento del impacto de los procesos misionales.

- **Formulación del modelo de autoevaluación:** la IUE es favorecida por el MEN y participa en el proyecto: "Apoyo y Acompañamiento a ITTU públicas para el fortalecimiento de procesos de aseguramiento de la calidad – 2018", y con el acompañamiento de la Universidad del Valle define una propuesta de "modelo institucional que permite armonizar los diferentes sistemas de gestión con que cuenta la institución y que hoy busca consolidar y fortalecer las condiciones de alta calidad para la acreditación de programas y, a futuro, la acreditación institucional". Acompañamiento que permitió formular el primer modelo de aseguramiento institucional de la calidad académica. En esta actividad, se efectuaron, además la primera aproximación a la ponderación institucional, la formulación de indicadores y la propuesta de un modelo metodológico de autoevaluación institucional, atendiendo los lineamientos dados por el Acuerdo 03 del 15 de diciembre de 2017 del CESU y haciendo reflexiones en torno al Decreto 1280 de julio 25 de 2018 y Acuerdo del CESU 01 de agosto 9 de 2018, vigentes en este periodo de tiempo.

- **Formulación del documento de condiciones iniciales**: atendiendo los lineamientos establecidos en la guía de procedimiento 02, apreciación de condiciones iniciales para acreditación institucional Acuerdo del CESU 03 de 2017, se procede con la radicación del documento de condiciones iniciales ante el Consejo Nacional de Acreditación, el 23 de agosto de 2019.

En el año 2019, se formula el modelo de aseguramiento de la calidad institucional, aprobado mediante Acuerdo del Consejo Directivo 01 de 2019, en el cual se definen nuevamente los elementos integradores, considerando las diferentes normas de aplicación obligatoria o voluntaria dado el carácter de la Institución. Además, se modifican las funciones del comité de aseguramiento de la calidad y los miembros que lo conforman.

A partir de la definición del modelo, se formulan los modelos metodológicos para la autoevaluación de programas[6] e institucional[7], en los cuales se incluyen las acciones, los actores, las metodologías y las decisiones en cuanto a la gestión del proceso de autoevaluación, de modo tal, que sea posible identificar las oportunidades de mejora, garantizando el aseguramiento de la calidad para la definición e implementación del plan de mejoramiento de programas o institucional. En julio de este mismo año inicia el proceso de proceso de autoevaluación institucional, con la recopilación de información documental.

[6] INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO. Acuerdo del Consejo Académico 007 (11 de abril de 2019) "Se actualiza el modelo metodológico de autoevaluación de programas académicos en la IUE "
[7] INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO. Acuerdo del Consejo Académico 013 (12 de junio de 2019) "Se aprueba el modelo metodológico de autoevaluación institucional en la IUE"

En el mismo año, la institución adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión institucional, así mismo se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como mecanismo de gestión y control.

En el año 2020, después de la visita de apreciación de condiciones iniciales por parte de los miembros del Consejo Nacional de Acreditación, CNA, la Institución recibe el 15 de julio la comunicación en la que le anuncian que cumple las condiciones y le autoriza iniciar la autoevaluación con fines de acreditación institucional.

La Institución continua con el proceso de autoevaluación institucional, con la recopilación, procesamiento y análisis de información, la identificación de fortalezas y aspectos por mejorar, y ante las recomendaciones del CNA, emprende una serie de proyectos, entre ellos, la actualización de su plataforma estratégica, con la modificación de la Misión, Visión, objetivos y el Proyecto Educativo Institucional, atendiendo a las nuevas dinámicas de orden nacional.

En el año 2021, se actualiza el modelo de aseguramiento de la calidad, mediante Acuerdo del Consejo Directivo 07 del 26 de marzo de 2021, en el cual se hizo una reflexión con relación al concepto de calidad, a partir de la cual se reformuló la política de aseguramiento de la calidad institucional.

Así mismo, de manera paralela y en el marco de la implementación del MIPG, la Institución formula las 18 políticas[8], asociadas a las dimensiones de la gestión pública, que le permite la administración y organización institucional de manera eficiente y transparente.

En el año 2022, como resultado de la consolidación del sistema interno de aseguramiento de la calidad - SIAC, recibe el reconocimiento por parte del Estado Colombiano, al recibir la Acreditación en Alta calidad Institucional, mediante resolución ministerial 12511 del 29 de junio de 2022.

En este mismo año, el Ministerio de Educación Nacional y la Universidad del Valle, continua con el proyecto, de acompañamiento para el proceso de implementación del SIAC y la integración a otros sistemas, lo que le permitió a la IUE, formular la matriz de integración de los sistemas de gestión que le aplican a la institución y el Manual del sistema interno de aseguramiento de la calidad - SIAC.

Desde el año 2023, la IUE recibe la certificación ISO 21001:2018 y aunada a la ISO 9001:2015, tiene un alcance en el diseño y prestación de servicios educativos de docencia en los niveles de pregrado y posgrado, investigación, proyección social y extensión.

Ahora bien, ante las medidas preventivas y de vigilancia especial impuestas por el Ministerio de Educación Nacional, mediane Resolución 021305 del 10 de noviembre de 2023, la Institución formuló un plan de mejoramiento institucional complementario para atender los hallazgos que originaron la declaratoria de las medidas, así mismo se realizó un informe de

[8] Disponible en https://www.iue.edu.co/la-iue/planeacion/modelo-de-planeaci%C3%B3n-y-gesti%C3%B3n%E2%80%93mipg.html

autoevaluación 2022- 2023 a fin de dar cuenta del cumplimiento de las condiciones de calidad institucional, con una valoración de cumplimiento en alto grado.

1.3 ORIENTACIONES INSTITUCIONALES

Orientaciones desde el Proyecto Educativo Institucional (PEI): el PEI es la carta que orienta las decisiones académicas y administrativas de una Institución de Educación Superior; para el caso particular de la IUE, el PEI se ha convertido en la razón fundamental para revisar permanentemente el quehacer institucional de acuerdo con sus propias dinámicas y aquellas que le proporciona el contexto en el cual se encuentra inmersa. Coherente con ello, la IUE formula entre sus objetivos institucionales el referido al aseguramiento de la calidad y mejora continua:

> Promover la autoevaluación, la autorregulación y el mejoramiento de la calidad de los programas académicos e institucional en coherencia con su marco estratégico.[9]

El desarrollo de estas acciones permite la formulación de planes de mejoramiento institucional, de programas y de procesos, en los que se plantean acciones de mejora e acuerdo a la realidad institucional y las necesidades y expectativas de la comunidad académica, para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, la innovación de la oferta educativa, investigación, proyección social y extensión, bienestar universitario, gestión administrativa y aseguramiento de la calidad de manera eficiente y eficaz.

La Institución asume el PEI como el eje fundamental que orienta las acciones para el logro de los objetivos de formación, el mejoramiento continuo de la oferta académica, su pertinencia académica y social. En este contexto, nuestra institución hace explícito su compromiso con la comunidad académica, en el marco de su función ética y del ejercicio responsable de la autonomía.

Principios vinculados al aseguramiento de la calidad en la Institución Universitaria de Envigado: la Institución ha venido proyectándose en la promoción de la dignidad humana y para ello plantea en el PEI los siguientes principios, los cuales están en consonancia directa con el aseguramiento de la calidad:

- Autonomía.
- Integridad.
- Universalidad.
- Pertinencia.
- Multiversalidad.
- Innovación.[10]

[9] Ibíd. Acuerdo del Consejo Directivo 31 (14, diciembre, 2020). Mediante el cual se aprueba el Proyecto Educativo Institucional de la IUE. Envigado: La Institución, 2020. P. 18

[10] Ibíd. Acuerdo del Consejo Directivo 23 del 2 de julio de 2015: Mediante el cual se aprueba el Proyecto Educativo Institucional de la IUE. Envigado: La Institución, 2015. P. 12.

Estos principios se evidencian a través de diversas acciones en el marco del aseguramiento de la calidad que, de manera transparente, objetiva y rigurosa, permiten la formulación y ejecución de proyectos de transformación e innovación académica, investigativa y cultural.

Orientaciones desde la Misión y Visión: La IUE actualiza en el año 2020 la Misión, Visión y el Proyecto Educativo Institucional (PEI), como resultado de las diferentes reflexiones en torno a la plataforma estratégica de la IUE que se venían dando desde el 2016, entre ellas: los procesos de autoevaluación de los programas y el avance en el institucional, la interpretación de la Misión y Visión vigente, el autodiagnóstico y el reconocimiento institucional, la transformación del mapa de proceso, los ejercicios de marca de la IUE, además del análisis de las actuales perspectivas de la educación superior en el contexto nacional, el reconocimiento de las necesidades y las expectativas de la comunidad académica y la identificación de las líneas de acción estratégica. Esto es el resultado de una construcción democrática con la participación de los estudiantes, docentes, egresados, personal administrativo y empleadores, quienes a través su participación en talleres del ejercicio del marco prospectivo a 2030, el diligenciamiento de las encuestas en el proceso de autoevaluación institucional y los aportes dada su competencia en cada uno de los componentes del PEI.

La IUE, como proyecto social, centra su atención en la formación integral de profesionales, promoviendo la inclusión y el reconocimiento del otro, como eje central del desarrollo humano. Esta concepción parte de entender la formación integral como el proceso continuo, permanente y participativo, que exige el desarrollo de la capacidad crítica-reflexiva en integración con las problemáticas sociales, políticas, culturales y económicas, no solo para responder a los nuevos retos, sino para adelantarse a los mismos, como agentes capaces de dialogar con “muchos otros”[11] en la actual sociedad del conocimiento.

La IUE considera que las dimensiones del vivir ético, estético y epistemológico son fundamentales en la promoción de una educación integral e incluyente; esta es una visión que respeta al ser humano como un ser emocional y racional. La institución se constituye entonces, en un conjunto de prácticas sociales encaminadas a desarrollar habilidades en las distintas dimensiones del vivir de un individuo, según los roles asignados y asumidos culturalmente, de acuerdo con el género, su generación, cultural e ideología[12].

La Institución asume la Misión como el eje que orienta las acciones para el logro de los objetivos de formación, el mejoramiento continuo de la oferta académica, su pertinencia académica y social. En este contexto, nuestra institución hace explícito su compromiso con la comunidad académica, en el marco de su función ética y del ejercicio responsable de la autonomía.

En coherencia con lo planteado anteriormente, la visión prospectiva institucional como proyecto social, responde a los nuevos desafíos de la formación profesional, de la

[11] UNESCO. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: La educación Superior del Siglo XXI: Visión y Acción. Tomo II, informe final. [en línea]. Paris: UNESCO, 5-9 octubre de 1998. p 3.
[12] INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO. Acuerdo del Consejo Académico 158 (27, junio, 2010). Por medio del cual se adopta el Modelo Pedagógico Institucional. Envigado: La Institución, 2010.

investigación, de la responsabilidad social, dadas las demandas de los diversos sectores sociales y productivos, hoy más que nunca dependientes de la gestión del conocimiento.

Principios vinculados al aseguramiento de la calidad en la Institución Universitaria de Envigado: la Institución ha venido proyectándose en la promoción de la dignidad humana y para ello plantea en el PEI los siguientes principios, los cuales están en consonancia directa con el aseguramiento de la calidad:

- Autonomía.
- Integridad.
- Universalidad.
- Pertinencia.
- Multiversalidad.
- Innovación.[13]

Estos principios se evidencian a través de diversas acciones en el marco del aseguramiento de la calidad que, de manera transparente, objetiva y rigurosa, permiten la formulación y ejecución de proyectos de transformación e innovación académica, investigativa y cultural.

[13] Ibíd. Acuerdo del Consejo Directivo 23 del 2 de julio de 2015: Mediante el cual se aprueba el Proyecto Educativo Institucional de la IUE. Envigado: La Institución, 2015. P. 12.

2. MODELO DE SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD

El sistema de aseguramiento de la calidad se entiende como el "conjunto de acciones desarrolladas por los diferentes actores de la educación, que buscan promover, gestionar y mejorar permanentemente la calidad de las instituciones y programas de educación superior y su impacto en la formación de los estudiantes"[14]. El sistema promueve procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de las acciones formativas, académicas científicas, de extensión y gestión, en el cumplimiento de las condiciones y características de calidad, lo cual permite la formulación e implementación de acciones de mejoramiento continuo e innovación en el servicio educativo y en la gestión administrativa, además de lograr y mantener las políticas y objetivos institucionales en el largo plazo para alcanzar la alta calidad.

Estas acciones y estrategias, dirigidas a materializar la promesa de valor expresada en la Misión y en el PEI y la promoción del cumplimiento de los planes y proyectos del PEDI, interactúan para asegurar, gestionar, promover y mejorar continuamente la calidad, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad[15]. De tal manera que, como institución universitaria de carácter oficial —establecimiento público de orden municipal— con orientación docente por su misión, centra sus esfuerzos en la formación integral, la generación y transferencia de saberes en diferentes campos del conocimiento con responsabilidad social, enfocados a la absorción de demanda en que la institución fundamenta su oferta.

Por lo anterior, la IUE consolida un modelo que le permite definir el Sistema Interno de Aseguramiento de la calidad, para el seguimiento sistemático del cumplimiento de los objetivos institucionales, el análisis del quehacer institucional, los mecanismos para fomentar la cultura de la autoevaluación y autorregulación, con la formulación y seguimiento permanente de los planes de mejoramiento. La implementación del modelo le permite a la IUE realizar transformación e innovaciones académicas y administrativas, en coherencia con las actuales dinámicas de la educación superior. El modelo, considera como elementos fundamentales: el Sistema de Gestión Integral (SGI), el gobierno institucional, el Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad, los diferentes grupos de interés y de valor y los recursos, los cuales se interrelacionan para su gestión. A continuación, su representación.

[14] SILVA, Jaime, BERNAL, Elizabeth, HERNÁNDEZ, Camilo y SÁNCHEZ, Sergio. 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 D.C.: el Ministerio-Consorcio ACE, 2013, p. 10.

[15] MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 1330 (25, julio, 2019). Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación. Bogotá D.C.: Ministerio, 2019.

Gráfico 1. Modelo del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad institucional

Elementos del modelo del Sistema Interno de Aseguramiento de la calidad institucional:

- **Gobierno institucional:** estructura conformada por los órganos de dirección, Consejo Directivo, Consejo Académico y Rectoría, que ejercen la actividad de dirección y administración de la Institución de Educación Superior.

- **Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad:** equipo de trabajo con carácter estratégico que tiene como propósito asegurar, gestionar, promover y mejorar continuamente la calidad académica en la institución.

- **Sistema de Gestión Integral:** conjunto de elementos institucionales que interactúan para el cumplimiento de la Misión, el PEI y los objetivos institucionales, a través de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

- **Grupos de interés y de valor:** aquellos individuos, organizaciones o grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la función social de la institución universitaria y por lo tanto tiene la capacidad de afectar su desarrollo y transformación.

- **Recursos:** conjunto de elementos humanos, tecnológicos, físicos y financieros requeridos para el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas, los cuales se gestionan en un marco de efectividad.

2.1. CONCEPTO DE CALIDAD Y POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA IUE

La educación, entendida como proceso y acción humana, dinámica, compleja y multidimensional que busca el crecimiento, desarrollo y transformación de la persona en todas sus dimensiones, debe estar en constante renovación e innovación (Ley 30 de 1992 y la Ley 115 de 1994). La educación brindada por la IUE reconoce y valida los rasgos diferenciadores inherentes a su servicio formativo, de tal forma que, institucionalmente se puede mantener un alto grado de cumplimiento de estos,[16] de acuerdo con los requerimientos dados para la educación superior.

Con relación a la conceptualización de la calidad en la educación superior, formulada por el Ministerio de Educación Nacional, en el Decreto 11075 de 2015, se define como:

> El conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales. Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.[17]

Para el Consejo Nacional de Acreditación, la alta calidad, hace referencia a:

> Las características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio, en el marco del mejoramiento continuo y de su diversidad, sobre su capacidad de transformación, dada por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del programa académico o la naturaleza jurídica, identidad, misión, y tipología de la institución, y el modo en que se presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados.[18]

Para la International Organization for Standardization ISO, define calidad como:

> *Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.*[19]
> *La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.*[20]

La norma NTC-ISO 21001, Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas, se vincula de manera directa con la ISO 9001:2015, en tanto permite a las organizaciones “demostrar su

[16] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. ISO 9000:2015. Geneve, Suiza: ISO, 2015.
[17] MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 1330 (25, julio, 2019) *Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación*. Bogotá D.C. Ministerio. 2019. Artículo 2.5.3.2.1.1
[18] CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CESU. Acuerdo 02 (1, julio, 2020). *Por el cual se actualizan el modelo de acreditación de alta calidad*. Bogotá D.C: CESU. 2020. Artículo 2.
[19] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. 2015, p. 12
[20] Ídem, p. 7

capacidad para apoyar la adquisición y el desarrollo de competencias a través de enseñanza, aprendizaje o investigación"[21].

El Departamento Administrativo de la Función Pública, establece para las entidades públicas el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para la operación de la entidad con un enfoque de calidad total, estableciendo:

> *No solo estará gestionando la calidad de los procesos, servicios o productos, sino que desde las prácticas, políticas o instrumentos de cada dimensión (en lo administrativo como en lo misional) tendrá definidos los atributos deseados y sobre los cuales se espera ir mejorando permanentemente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.*[22]

La Institución Universitaria de Envigado, teniendo en consideración estos referentes y la reflexión realizada, atendiendo su misión y PEI, concibe la calidad como:

> El cumplimiento de su promesa de valor expresada en su Misión y Proyecto Educativo, como proyecto social que atiende las demandas del territorio, a través de la docencia, investigación y extensión para su transformación e innovación, enmarcado en el mejoramiento continuo.

Esta definición se representa a continuación de manera gráfica:

Gráfico 2. Representación de la definición de calidad

Asimismo, se expresa su efectividad en el cumplimiento de la Misión y Proyecto Educativo, como institución universitaria pública, que atiende las demandas sociales, a través de la transformación y desarrollo del entorno con sentido humano.

En coherencia con la plataforma estratégica y el concepto de calidad institucional, se plantea la siguiente política de aseguramiento de la calidad:

---

[21] ICONTEC. NTC ISO 21001:2018. Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas. P. 19

[22] Departamento Administrativo de la Función Pública. Marco General Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 4. Marzo 2021. P.37. Bogotá D.C. : Función Pública. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Marco+General+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+-+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+-+Versi%C3%B3n+2+-+Julio+2018.pdf/12861a42-8ff2-95c0-f513-b2085bcf90f7

Implementar acciones para el cumplimiento de su promesa de valor, expresada en su Misión y PEI, como proyecto social que atiende las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de valor del territorio, a través de la docencia, la investigación, la extensión y la gestión, para la transformación e innovación social, enmarcado en la autoevaluación, autorregulación y el mejoramiento continuo, en el cumplimiento de los requisitos aplicables de manera integral y en la promoción de un entorno sano y seguro y de protección del medio ambiente.

Los principios y objetivos de calidad se vinculan de manera directa con los objetivos institucionales. La política de aseguramiento de la calidad, permite a la Institución transformar e innovar los diferentes procesos; desarrollar una cultura de autoevaluación permanente en busca del mejoramiento continuo de sus programas e institucional; mantener condiciones institucionales que permitan alcanzar los más altos niveles de calidad académica hacia escenarios de formación dinámica, abierta, democrática e innovadora; fortalecer una cultura investigativa y de transferencia de conocimiento; establecer un proceso de motivación y retroalimentación permanente a las diferentes instancias; y orientar los recursos financieros hacia las prioridades establecidas en el proceso de obtención de registro calificado y acreditación.

2.2. EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI

El Sistema de Gestión Integral – SGI, es el conjunto de elementos institucionales que interactúan para dar cumplimiento de la Misión, el PEI, las políticas, los objetivos, los procesos y los procedimientos, en el cual se armonizan diferentes modelos de gestión de aplicación obligatoria y voluntaria, denominados componentes, sobre el que se soporta el sistema interno de aseguramiento de la calidad.

El SGI fue implementado en el 2010, mediante Resolución Rectoral 1410,[23] y ha tenido transformaciones en su política, objetivos y estructura, dadas las dinámicas institucionales, como las presentadas en el 2019, en el cual se modifica el mapa de procesos, pasando de 17 a 12 procesos, reformulando la caracterización y procedimientos asociados, en el 2020 se transforma su política y se asume los objetivos institucionales como objetivos de calidad.

La Institución, a través de la implementación del SGI, busca alcanzar cada vez niveles más altos de calidad y dar cumplimiento a los requerimientos del Estado: Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los requisitos de las diferentes normas técnicas colombianas o internacionales para los sistemas de gestión interrelacionados con las condiciones de calidad de programa e institucional, definidos por el MEN.

[23] Ibíd. Resolución Rectoral 1410 (11, febrero, 2010). Por medio de la cual se deroga la Resolución 536 de agosto 16 de 2007 y se adopta el Sistema de Gestión Integral SGI, en la Institución Universitaria de Envigado. Envigado: La Institución, 2010.

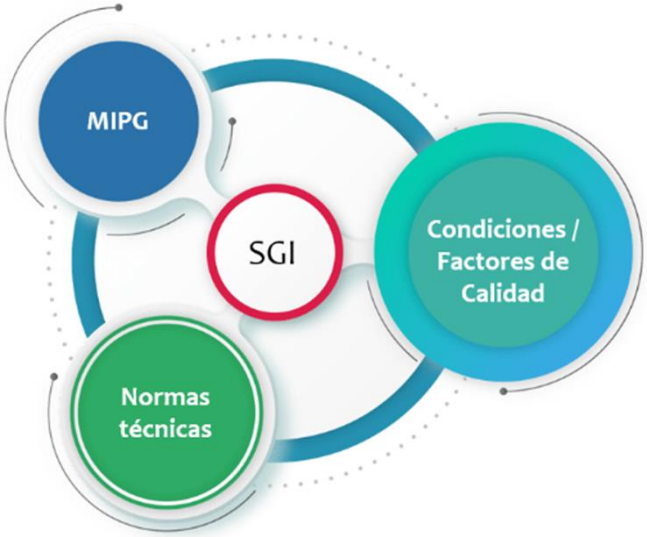

Gráfico 3. SGI - Sistema de Gestión Integral

- **Condiciones/factores de calidad:** la calidad se hace manifiesta en la síntesis de condiciones propias del servicio público de educación superior que, teniendo en cuenta la identidad institucional, articula la misión, los propósitos, las metas y los objetivos de una institución, con cada una de las funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión o proyección social y el impacto que ejercen en su entorno. Enmarcadas en la Ley 1188 de 2008, el Decreto 1075 de 2015, con sus decretos modificatorios y Acuerdo CESU 02 de 2020 y lineamientos del Ministerio de Educación Nacional.

- **MIPG:** "Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio"[24].

- **Normas Técnicas**: conjunto de normas técnicas colombianas o internacionales de aplicación obligatoria o voluntaria que apoyan la gestión institucional. Entre las que se cuenta, ISO 9001 Sistema de Gestión de la calidad, ISO 21001 Sistema de gestión para organizaciones educativas.

Teniendo en cuenta el enfoque por procesos, en el mapa del Sistema de Gestión Integral se han identificado los siguientes macroprocesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, los cuales se caracterizan, miden y mejoran continuamente, generando innovación. Los procesos interactúan para obtener los resultados de acuerdo con los objetivos

[24] DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 1499 (11, septiembre, 2017). Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Artículo 2.2.22.3.2. Bogotá: DAFP, 2017.

institucionales, que permiten desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

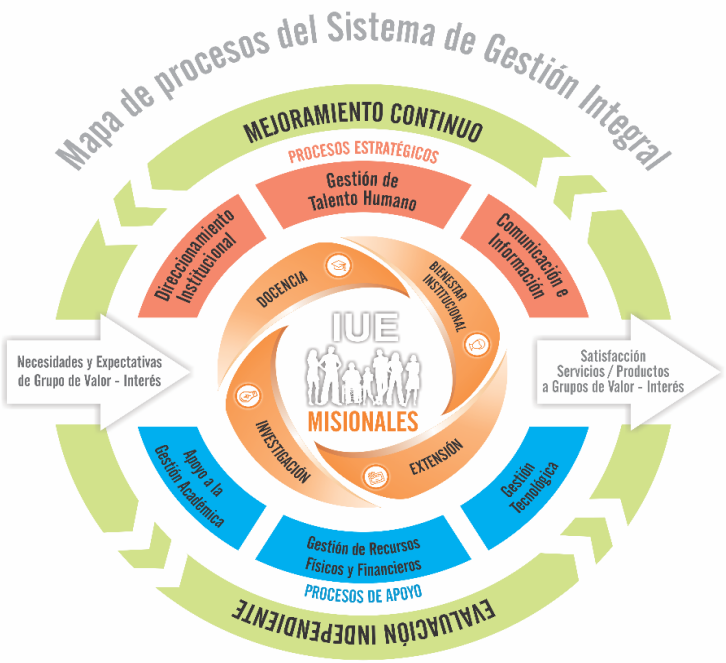

Gráfico 4. Mapa de procesos institucional

2.3. COMITÉ INSTITUCIONAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad tiene como propósito asegurar, gestionar, promover y mejorar continuamente la calidad educativa, bajo los lineamientos y políticas institucionalmente establecidas, y está conformado por los siguientes miembros:

- Rector, quien lo preside.
- Vicerrector de Docencia.
- Vicerrector Administrativo y financiero.
- Un representante de los Decanos (por designación de rectoría).
- Director de Investigación e innovación
- Director de Extensión y proyección social y empresarial.
- Jefe de Bienestar Institucional.
- Asesor de Planeación.
- Asesor de Aseguramiento de la Calidad (secretario técnico del comité).

Para las sesiones que se requiera se podrá convocar invitados especiales, quienes tendrán voz, pero no voto.

Funciones del comité:

- Formular los lineamientos para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema interno de aseguramiento de la calidad.
- Formular y actualizar los modelos metodológicos de autoevaluación institucional y de programa académicos, para su aprobación ante el Consejo Académico.
- Definir los instrumentos que permitan la recopilación y análisis de información necesaria en los procesos de autoevaluación.
- Proponer el plan de mejoramiento institucional como resultados de la autoevaluación institucional, para su aprobación ante el Consejo Directivo
- Aprobar los planes de mejoramiento de los programas académicos como resultado de la autoevaluación con fines de acreditación, en coherencia con el PEDI vigente.
- Conformar los equipos de trabajo, para la operación y ejecución de las decisiones del comité a favor del aseguramiento de la calidad académica en la Institución.
- Realizar el seguimiento al proceso de autoevaluación de los diferentes programas académicos e institucional.
- Aprobar la implementación de normas técnicas aplicables a la institución, en coherencia con la plataforma estratégica institucional.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los diferentes componentes del Sistema Interno de aseguramiento de la calidad
- Definir estrategias de socialización de la cultura del aseguramiento de la calidad a sus grupos de interés y valor
- Soportar la gestión del proceso de Mejoramiento continuo, en lo que se refiere a procedimientos, formatos, indicadores, riesgos, plan de mejoramiento, entre otros
- Las demás funciones inherentes al proceso que liderará y que no correspondan a otras competencias.

El presente comité sesionará una vez al mes y, extraordinariamente, cada vez que se requiera —previa citación de su presidente o a petición de al menos dos de sus miembros—.

2.4. COMPONENTES DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD – SIAC

A continuación, se presentan los componentes del SIAC, atendiendo el Decreto 1075 de 2015, con sus decretos modificatorios, y su articulación con el MIPG y los modelos de calidad ISO 9001 e ISO 21001:

2.4.1. Gestión de los grupos de interés y de valor

La Institución aplica los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad en sus procesos, y desde lo establecido en la Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014), garantiza la ejecución de los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Para ello, se realiza la caracterización de los grupos de interés y de valor, documentada a través del Manual para la Caracterización de los Grupos de Interés y de Valor, el cual fue aprobado en el 2021 con el fin de gestionar de forma oportuna y pertinente las necesidades, mediante la oferta de servicios con calidad. Se identificaron 37 grupos de interés, de los cuales se definieron 6 grupos de valor (estudiantes, docentes, egresados, funcionarios, contratistas, participantes educación continua), los cuales merecen especial atención por su relación directa con la prestación de las actividades misionales de la Institución.

De igual manera, a través de este Manual de Caracterización, se establecieron los mecanismos de captura y atención de la información y necesidades de los actores con el fin de darles respuesta; ya que éstas se convierten en los requisitos de calidad para cada uno de los procesos y servicios de la Institución.

Cada uno de los grupos de valor han sido incorporados en la dinámica institucional, a través de su participación en diferentes escenarios de la Institución, como son los Consejos Directivo, Académico, de Facultades y demás instancias de organización académica y académico administrativa; con el fin de que, conjuntamente, se construya conocimiento el mejoramiento y la transformación del servicio educativo.

Por otro lado, como resultados de los procesos de mejoramiento continuo, se cuentan con los siguientes mecanismos que permiten conocer la apreciación de los grupos de interés y de valor:

- Encuesta de satisfacciones de los grupos de interés y de valor
- Instrumentos de los procesos de autoevaluación de programas e institucional
- Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias – PQRS
- Ventanilla única de trámites y OPAS
- Comunicación a través de las redes sociales
- Rendición de Cuentas

Mecanismos éstos, que nos permiten tener espacios de retroalimentación para su incorporación en el quehacer institucional

2.4.2. Transparencia institucional, desde la gestión de la información

Este componente busca la generación y disposición de la información, de acuerdo con los lineamientos establecidos por los diferentes grupos de interés y de valor que lo solicitan, para mejorar la efectividad en la gestión y planeación basada en evidencias; garantizando una continua disponibilidad de información de calidad a lo largo del ciclo de gestión; fomentando el diálogo social con los grupos de interés y de valor, en el marco de la construcción participativa de las soluciones sociales, y generando una herramienta de control que permita la transparencia de las actuaciones

De igual manera para el diseño de políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro de la institución y en su entorno, que

satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión y procurar que la información y la comunicación de la institución y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de interés

La Institución Universitaria de Envigado para la gestión de sus procesos académico-administrativos dispone de los sistemas de información que se describen a continuación:

- **SAI**: software que permite la gestión de los procesos académicos asociados a docencia, desde la admisión hasta la graduación de los estudiantes, la programación académica, heteroevaluación al desempeño docente, conceptos financieros y comunicación con los estudiantes.
- **G+:** modelo de gestión organizacional enfocado en el sector público que, con sus componentes de estructura, talento humano, gestión por procesos, plan de desarrollo y gestión de proyectos, permite a las entidades tener en un solo sistema la administración, gestión y control de toda la organización, garantizando: reducción de procesos y errores, transparencia y coherencia en la información, facilidad en la toma de decisiones, disponibilidad de la información en línea las 24 horas, generación automática de reportes y alertas y disponibilidad de los datos de la organización en tiempo real, entre otros.

La política de gestión de la información estadística y su respectivo procedimiento permite fortalecer los mecanismos de generación y disposición de la información estadística de la IUE, de forma tal que contribuya:

- Al mejoramiento de la efectividad de la gestión de la información y planeación basadas en la evidencia
- La centralización de la información en la Oficina Asesora de Planeación.
- La unificación de las fuentes de datos institucionales.
- El acceso a la información de manera oportuna y adecuada.
- El establecimiento de estrategias y la planificación institucional.
- El monitoreo de la gestión académica y administrativa.
- La reducción de los tiempos de respuesta a grupos de interés y de valor, mejorando la eficiencia en el manejo de la información.

La transparencia en la información ha contribuido al mejoramiento de los procesos mediante la consolidación de información de calidad, desde la recolección y organización de datos hasta su estructuración y almacenamiento, utilizando tecnologías de análisis de datos para la captura, gestión, análisis y visualización de datos.

Fomentando una cultura y un pensamiento basados en la ciencia de datos para la toma de decisiones, en el contexto de la mejora continua de la calidad académica. Además, el monitoreo y medición del rendimiento académico y administrativo como base para la toma de decisiones y la mejora continua. Generando conocimiento que apoye la toma de decisiones con una perspectiva funcional de la institución.

2.4.3. Evolución del cumplimiento de las condiciones y requisitos de calidad de los resultados institucionales

La Institución reconoce la necesidad de analizar la gestión institucional, en sus diferentes dimensiones, académica y administrativa, con el cumplimiento de las condiciones y los requisitos de calidad que le aplican a la institución.

En este ejercicio de medición de su evolución, la Institución establece diferentes niveles de medición:

1. A través del ejercicio de alta calidad en donde da cuenta de la transformación de su contexto con base en los impactos que ha tenido en el ejercicio académico, investigativo y de proyección social, así como la materialización del Proyecto Educativo Institucional; este ejercicio le permite a la Institución presentar, a través del cumplimiento de cada uno de los factores y características de calidad, la manera como transforma las realidades de los diferentes grupos de interés y de valor asociados.

2. A través del aseguramiento de la calidad de los diferentes programas académicos, dando evidencia del cumplimiento y resultados de éstos en el marco de las condiciones de calidad establecidas a nivel nacional y el impacto que los programas académicos presentan en su contexto y disciplina en la obtención de la acreditación de alta calidad de los programas.

3. Del ejercicio de evaluación de su gestión como un todo, a través de la presentación de resultados e impactos reportados en las plataformas del FURAG para el MIPG que miden la efectividad de la gestión como entidad pública y a través de las certificaciones de las normas ISO que dan cuenta de la estructura de alto nivel y el enfoque por procesos con el que cuenta la Institución.

Para la IUE, la evaluación es la revisión crítica del cumplimiento de los objetivos institucionales en correspondencia con las condiciones de calidad, identificando las fortalezas y debilidades, a partir de la recolección, análisis y valoración de las diferentes fuentes de información que induzcan a la autorregulación de los procesos formativos, investigativos e interacción. Reconociendo la necesidad de hacer explícita la coherencia entre lo que decimos que hacemos, lo que hacemos y la manera cómo lo evidenciamos, evaluamos y mejoramos.

La institución efectúa la evaluación de los resultados planificados y proyectados en los diferentes procesos, conforme con la misión, la visión, el PEI, el PEDI y las políticas institucionales, en cumplimiento de su función social. Para lo cual se tienen, entre otros, los siguientes componentes:

Gráfico 5. Componentes de la evaluación

La evaluación tiene como propósito proporcionar información para la planificación, desarrollo y toma de decisiones y por consiguiente mejorar la calidad de los programas académicos y la Institución.[25] El desarrollo de la evaluación comprende: la determinación de las fuentes de información (documental y no documental), la recolección, procesamiento y análisis de información, definición del tipo de evaluación y el diseño.[26] Los cuales demandan la construcción y validación de indicadores particulares desde los discursos, las prácticas y las percepciones de los agentes.

El desarrollo de la evaluación permite el seguimiento permanente a la pertinencia, eficiencia y eficacia de su quehacer institucional y de los programas académicos, en el marco de la autoevaluación y autorregulación, asumiendo compromisos para su avance desde la formulación del plan de mejoramiento institucional.

2.4.3.1. Evaluación de la gestión académica

La Institución toma como base las condiciones de calidad, las cuales son de obligatorio cumplimiento, definidas desde el Ministerio de Educación Nacional, estas se analizan y validan, de acuerdo con el alcance, a partir de la recopilación, procesamiento, análisis y sistematización de la información de las condiciones de calidad de acuerdo con su aplicación:

En el caso de los factores de alta calidad, están asociados a los procesos de acreditación de alta calidad de programas e institucional:

[25] CORREA URIBE, Santiago, PUERTA ZAPATA, Antonio y RESTREPO GÓMEZ, Bernardo. Investigación Evaluativa. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, 2002.
[26] Ibíd., p. 144.

Tabla 1. Condiciones de calidad y factores de alta calidad institucionales

Condiciones de calidad Ley 1188 de 2008	Factores de alta calidad Acuerdo CESU 02 de 2020
1. Mecanismo de selección y evaluación de estudiantes y docentes 2. Estructura administrativa y académica. 3. Cultura de la autoevaluación. 4. Programa de Egresados. 5. Modelo de bienestar. 6. Recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas	1. Identidad institucional 2. Gobierno institucional y transparencia 3. Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional 4. Mejoramiento continuo y autorregulación 5. Estructura y procesos académicos 6. Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación 7. Impacto social 8. Visibilidad nacional e internacional 9. Bienestar institucional 10. Comunidad de profesores 11. Comunidad de estudiantes 12. Comunidad de egresados

Ejercicio de autoevaluación institucional con fines de acreditación que viene realizando la IUE desde el 2019, sigue los lineamientos del Acuerdo del CESU 03 de 2014.

Desde el contexto de los programas académicos

Tabla 2. Condiciones de calidad y factores de alta calidad de los programas

Condiciones de calidad Ley 1188 de 2008	Factores de alta calidad Acuerdo CESU 02 de 2020
1. Denominación 2. Justificación 3. Aspectos curriculares 4. Organización de actividades académicas y procesos formativos 5. Investigación, innovación y creación artística y cultural 6. Relación con el sector externo 7. Profesores 8. Medios educativos 9. Infraestructura física y tecnológica	1. PEP e identidad institucional 2. Estudiantes 3. Profesores 4. Egresados 5. Aspectos académicos y resultados de aprendizaje 6. Permanencia y graduación 7. Interacción con el contorno nacional e internacional 8. Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación asociados al programa 9. Bienestar de la comunidad del programa 10. Medios educativos y ambientes de aprendizaje 11. Organización, administración y financiación del programa 12. Recursos físicos y tecnológicos

En el caso de los factores, estos se desagregan en características, en aspectos a evaluar e indicadores que, de acuerdo con el alcance de la evaluación, los instrumentos y las fuentes de información necesarios para el proceso considerarán los criterios de validez, confiabilidad y objetividad, desde las percepciones de los agentes, el planteamiento de los discursos y las evidencias de las prácticas institucionales.

En el caso de los procesos de autoevaluación de programas e institucional, el modelo establecerá la ruta, considerando los siguientes elementos básicos:

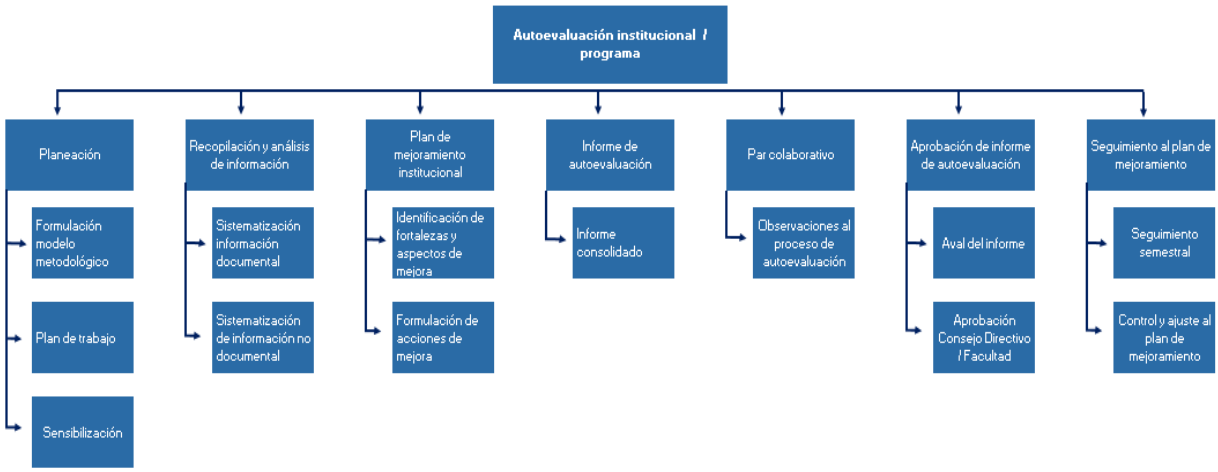

Gráfico 6. Etapas de la autoevaluación de programas e institucional

Para la autoevaluación de los programas, en los diferentes niveles académicos de pregrado y posgrado, y de formación, técnico profesional, tecnológico, universitario, especialización, maestría y doctorado, y se realizan a partir de los factores (condiciones) de calidad conforme al nivel formación correspondiente, siguiendo los lineamientos establecidos en los modelos metodológicos de autoevaluación institucional o de programa aprobados por el Consejo Académico.

2.4.3.2. Evaluación de resultados de la gestión, desde MIPG

Tiene como propósito promover en la institución el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados asociados con los objetivos establecidos en el PEDI, reconociendo los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y resolución de los problemas de los grupos de interés y de valor[27].

Las Políticas de MIPG son evaluadas anualmente a través de la herramienta de Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión – FURAG, el cual es un registro administrativo creado con el propósito de recolectar datos sobre el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional, incorporando lo relacionado al Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Se ratifica la necesidad de desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación del logro de los resultados del PEDI, la gestión del

[27] COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Manual Operativo. Sistema de Gestión modelo integrado de planeación y gestión. (13, octubre, 2017). Bogotá D.C.: la Presidencia.

riesgo, la percepción de los grupos de interés y de valor y la ejecución de autodiagnóstico de la gestión, para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo en la institución.

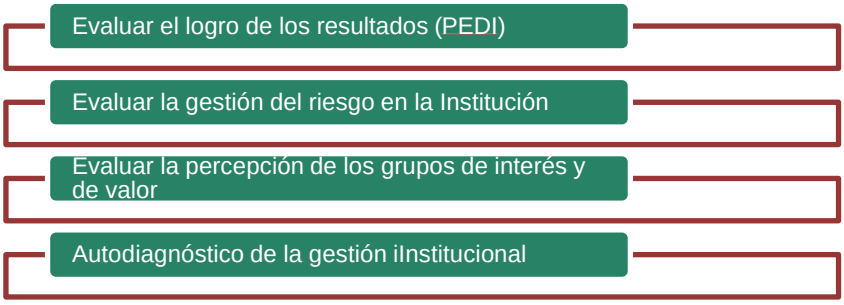

Gráfico 7. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional desde el MIPG

2.4.3.3. Evaluación de los procesos - normas técnicas aplicables

El ejercicio de aplicación de las diferentes normas técnicas colombianas o internacionales de carácter obligatorio o voluntario que apoyan la gestión institucional, las auditorías se convierte en el medio para la evaluación de la eficiencia del Sistema de Gestión Integral, en la cual se identifican los riesgos y se establecen las acciones de mejora necesarias para el cumplimiento de los requisitos legales y demás aplicables.

La auditoría sigue la misma ruta de los procesos de autoevaluación, en tanto, se define la metodología, se recopilan y analizan las evidencias, sean estas a través de fuentes de información documental y no documental, se identifican los hallazgos, se toman acciones, para la corrección y el mejoramiento continuo, plasmadas en los planes de mejoramiento, lo cual conducirá a la innovación en la gestión de los procesos[28]. En este sentido, la Institución cuenta con procesos de auditoría interna y auditorías externas, estas últimas realizadas por entes gubernamentales o entidades certificadoras. De estas acciones surgen planes de mejoramiento institucional y de procesos, a los cuales se les realiza seguimiento periódico a través de la plataforma G+

Articulación de la evaluación

La Institución ha generado una matriz de articulación de todos los referentes de calidad con los que cuenta, articulación que le permite consolidar las diferentes evidencias de sus resultados e impactos y asociarlas a la estructura organizacional, bajo un enfoque por procesos.

Está matriz de articulación, le permite medir el grado de evolución de cada una de las condiciones de calidad asociadas al Modelo de Gestión Institucional y contar con una visual de cómo la Institución se ha transformado a lo largo del tiempo.

[28] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2015. Geneve, Suiza: ISO, 2015.

A través de está matriz de articulación se materializan los ejercicios evaluativos mencionados anteriormente.

En este ejercicio de evaluación de la evolución de las condiciones de calidad, se ha establecido las siguientes acciones:

- Metodología de autoevaluación para los programas académicos e institucional con base en los estándares de garantía y de alta calidad
- Monitoreos de la gestión a través de ejercicios de auditorías internas, que permiten establecer acciones correctivas y de mejoramiento sobre los procesos de la institución
- Medición y seguimiento periódicos a lo largo de la formación que permite identificar los resultados de aprendizaje, a partir de la implementación un instrumento definido que es aplicado en diferentes momentos dependiendo el nivel de formación.
- Análisis de los resultados de las pruebas de Saber Pro y Saber TyT en las competencias genéricas (aquellas que identifican elementos compartidos, comunes a cualquier titulación) y las específicas, de orden disciplinar, esenciales para el desarrollo profesional y permiten identificar aspectos críticos de su proceso formativo.
- Análisis del valor agregado y aporte relativo, permiten identificar el aporte que ha generado la institución en el desarrollo de las competencias genéricas en los estudiantes, a través de un comparativo entre el logro espero y el alcanzado al finalizar su formación
- Estudio de impacto, mediante el cual se mide y valora la eficacia y validez de los currículos para satisfacer las necesidades y requerimientos de los diferentes sectores de la economía, lo cual se visibiliza en la intervención del egresado en el medio, con su trayectoria social, laboral y académica. Se establece una doble pertinencia, social y económica, en que la formación debe responder al entorno productivo, tecnológico, social, económico y cultural, y a la construcción de una sociedad equitativa e inclusiva, mediante empleos de mejor calidad, mayores tasas de ocupación y formalidad.
- Ejercicios de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés y de valor con el fin de generar retroalimentación y que con esta se produzca conocimiento para los diferentes procesos y servicios educativos de la Institución.
- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación. Este modelo cuenta con una herramienta en línea, el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, FURAG, a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.
- La certificación anual de calidad bajo la norma ISO 9001 e ISO 21001 le permite a la institución dar garantía de su calidad bajo estándares internacionales que le permiten a la institución contar con una cultura de gestión de la calidad.

2.4.4. Articulación del plan de mejoramiento con la planeación y su seguimiento

Se establece la articulación del plan de mejoramiento institucional con el plan estratégico de desarrollo vigente. Así mismo, con la integración de los diferentes sistemas de gestión que

nos aplica como institución de educación superior y entidad pública de orden municipal, como resultado de este proceso, la institución actualizó el Manual del sistema interno de aseguramiento de la calidad, el cual se encuentra disponible en: https://gmas.iue.edu.co/gmas/VisualizacionDocumento.public?documento=0000002118

Planes de mejoramiento e innovación

La evaluación institucional, se asume como un proyecto que contribuye a la optimización de una oferta académica, sustentada por un sistema educativo de calidad, en el que se dinamicen y armonicen sus acciones, programas y proyectos, proponiendo un desarrollo eficaz, oportuno y competente mediante una acción social, participativa y democrática que, como lo expresa Clark, "más bien, debe garantizar que cada parte cumpla con requisitos y brindar información confiable sobre la diversidad de funciones"[29].

A partir de los resultados de las evaluaciones, se cuenta con información para la formulación de acciones correctivas, preventivas o de mejora, de acuerdo con la realidad institucional y las necesidades, expectativas de la comunidad académica y los cambios del contexto, para el cumplimiento de los objetivos y metas, la innovación de la oferta educativa y propuesta pedagógica, investigación, proyección social y extensión, bienestar universitario, gestión administrativa y aseguramiento de la calidad de manera eficiente y efectiva, atendiendo el procedimiento establecido para ello en el SGI.

Los planes de mejoramiento son gestionados y reformulados, como acción de autorregulación que posibilite generar acciones innovadoras con resultado de las evaluaciones externas, de los reconocimientos de alta calidad o recomendaciones y seguimientos del respectivo plan.

Estas acciones, posibilitan el aprendizaje como Institución de Educación Superior que asume sus compromisos de potenciar la formación, frente a los desarrollos sociales, económicos, científicos y culturales de la región, orientados al fortalecimiento de los conocimientos y al logro de los objetivos y metas, debido a la formación integral de los estudiantes[30].

2.4.5. Cultura de la calidad, procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo

La Institución enfrenta el desafío de asegurar y gestionar la calidad institucional de manera integral y sostenible. En este contexto, la generación de una Cultura de la Calidad se erige como un componente esencial dentro del sistema interno de aseguramiento. Este enfoque no solo implica la adopción de estándares y criterios de calidad, sino también la internalización de prácticas y valores que promuevan la mejora continua y la excelencia académica. La Cultura de la Calidad abarca diversos aspectos que incluyen la gestión de los grupos de interés y de valor, la transparencia institucional, la evolución de las condiciones de calidad y la articulación de los planes de mejoramiento.

[29] CLARK, BR. El Sistema de educación superior: una visión comparativa internacional. México: Nueva Imagen. Universidad Futura, 1992.
[30] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Gestión para el éxito sostenido de una organización: Enfoque de gestión de la calidad. ISO 9004:2009. 3 ed. Geneve, Suiza: ISO, 2010.

A continuación, se desarrollan los componentes en relación con la gestión del conocimiento y la innovación, así como su impacto en el logro del PEI y de la misión.

Gestión del Conocimiento y Cultura de la Calidad

La gestión del conocimiento se concibe como un proceso sistemático que involucra la captura, distribución y uso eficaz del conocimiento dentro de la institución. Este proceso es fundamental para el fortalecimiento de la capacidad y el desempeño institucional, ya que permite consolidar y enriquecer la gestión institucional a través de la interconexión de conocimientos aislados, la mejora del aprendizaje organizacional y la promoción de buenas prácticas. En el marco de una Cultura de la Calidad, la gestión del conocimiento debe estar orientada a:

1. Facilitar el aprendizaje y la adaptación: Las instituciones de educación superior deben desarrollar mecanismos que permitan la adaptación constante a los cambios y la evolución del entorno. Esto se logra mediante la gestión de un conocimiento colectivo y de vanguardia que facilite la creación de productos y servicios educativos adecuados a las necesidades de los estudiantes y la sociedad, transformando a las instituciones en entidades innovadoras e inteligentes.

2. Documentación y retroalimentación: La cultura de análisis y retroalimentación es esencial para aprender de las experiencias pasadas y mejorar continuamente. La documentación de las lecciones aprendidas, que incluye la recopilación de ideas, datos, información, procesos y productos generados, permite realizar un análisis crítico sobre los factores positivos y negativos de cada experiencia, enriqueciendo así la memoria institucional.

3. Innovación y mejora continua: La gestión del conocimiento y la innovación deben ir de la mano para obtener mejores resultados. Es crucial consolidar prácticas de investigación, espacios de ideación y procesos de innovación que permitan desarrollar nuevos enfoques y habilidades dentro de la institución. La creación y uso de herramientas de gestión de datos e información, así como su conservación en repositorios accesibles, son fundamentales para garantizar la disponibilidad y el uso efectivo del conocimiento.

4. Análisis y toma de decisiones: Fortalecer la capacidad de la institución para reconocer y utilizar sus datos e información es vital para el análisis y la toma de decisiones. El análisis de la información no solo permite contar la historia de la entidad con datos, sino también identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación.

5. Compartir y difundir el conocimiento: La creación de redes interinstitucionales e interdependencias facilita el intercambio de conocimiento adquirido o desarrollado en la entidad. Fomentar procesos formales e informales de enseñanza y aprendizaje, garantizar una comunicación efectiva con los grupos de interés y fortalecer la memoria institucional a través de herramientas de captura, preservación y difusión del conocimiento son acciones clave para consolidar una Cultura de la Calidad.

Impacto en la transformación educativa

La consolidación de una Cultura de la Calidad basada en una gestión eficaz del conocimiento y la innovación tiene un impacto significativo en la transformación educativa. Este enfoque permite a las instituciones de educación superior:

- Mejorar la Calidad Educativa: Al integrar la gestión del conocimiento en sus prácticas diarias, las instituciones pueden mejorar la calidad de sus programas educativos, asegurando que estos estén alineados con las necesidades del entorno y las expectativas de los estudiantes y la sociedad.
- Promover la Innovación: La innovación educativa es impulsada por un entorno que valora y utiliza el conocimiento de manera estratégica. Las instituciones que adoptan una Cultura de la Calidad están mejor preparadas para desarrollar e implementar nuevas metodologías, tecnologías y enfoques pedagógicos.
- Fomentar el Desarrollo Profesional: La gestión del conocimiento facilita el desarrollo profesional de los docentes y el personal administrativo, proporcionando acceso a recursos, formación y oportunidades de aprendizaje continuo.
- Incrementar la Transparencia y Rendición de Cuentas: Una Cultura de la Calidad promueve la transparencia institucional y la rendición de cuentas, asegurando que las decisiones y acciones de la institución estén basadas en datos y evidencia, y que los resultados sean comunicados de manera clara y efectiva a todos los grupos de interés.

La construcción de una Cultura de la Calidad en la educación superior es un proceso transformador que exige la participación y el compromiso de toda la comunidad universitaria. No se trata únicamente de implementar procedimientos y estándares, sino de lograr que cada miembro de la institución se apropie de la calidad como un valor intrínseco y esencial en todas sus actividades y decisiones.

2.5. INSTRUMENTOS DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Los siguientes instrumentos del sistema interno de aseguramiento de la calidad, permiten realizar una gestión efectiva del sistema, los cuales se vinculan al Sistema de Gestión Integral:

- Manual de SIAC
- Matriz de integración de sistema de gestión
- Modelo de indicadores institucionales
- Modelo metodológico de autoevaluación institucional
- Modelo metodológica de autoevaluación de programas
- Caracterización de los grupos de interés y de valor

REFERENTES

CLARK, BR. El Sistema de educación superior: una visión comparativa internacional. México: Nueva Imagen. Universidad Futura, 1992.

CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR - CESU. Acuerdo 02 (1, julio, 2020). *Por el cual se actualizan el modelo de acreditación de alta calidad*. Bogotá D.C.: CESU 2020

_____. Acuerdo CESU 01 (9, agosto,2018). Por el cual se actualizan los lineamientos para acreditación de alta calidad institucional y de programa de pregrado. Bogotá D.C.: CESU, 2018.

_____. *Acuerdo por lo Superior 2034. Propuesta de políticas pública para la excelencia de la Educación Superior en Colombia en el escenario de la Paz*. Bogotá D.C.: 2014.

_____. Acuerdo 02 (23, junio, 2005). Por el cual se deroga el Acuerdo 001 de 2000 del Consejo Nacional de Educación Superior –CESU-, y con el cual se expide el reglamento, se determina la integración y las funciones del Consejo Nacional de Acreditación. Bogotá D.C.: CESU, 2005

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para la Acreditación Institucional. Bogotá D.C.: 2015

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Actualización de los aspectos por evaluar para la Evaluación con fines de acreditación de alta Calidad de las Instituciones de Educación Superior. Bogotá D.C. CESU octubre 05, 2022

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Actualización de los aspectos por evaluar para la Evaluación con fines de acreditación de alta Calidad de Programas Académicos. Bogotá D.C. CESU octubre 05, 2022

COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 30 (28, diciembre, 1992). Por la cual se organiza el servicio Público de la Educación Superior. Bogotá D.C.: el Ministerio, 1992.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 0529 (29, abril, 2024) *Por medio del cual se modifica parcialmente el Capítulo 2 del Título* 3 *de la Parte 5 del Libro* 2 *del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación*. Bogotá D.C.

_____. Decreto 1330 (25, julio, 2019) *Por el cual se sustituye el Capítulo* 2 *y se suprime el Capítulo* 7 *del Título* 3 *de la Parte 5 del Libro* 2 *del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación*. Bogotá D.C..

_____. Decreto 1075 (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. Bogotá D.C.: el Ministerio, 2015.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Manual Operativo. Sistema de Gestión modelo integrado de planeación y gestión. (13, octubre, 2017). Bogotá D.C.: la Presidencia.

CORREA URIBE, *et al.* Investigación Evaluativa. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, 2002.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 1499 (11, septiembre, 2017). Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Bogotá D.C.: DAFP, 2017.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. ISO 9000:2015. Geneve, Suiza: ISO, 2015.

_____. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2015. Geneve, Suiza: ISO, 2015.

_____. Gestión para el éxito sostenido de una organización: Enfoque de gestión de la calidad. ISO 9004:2009. 3 ed. Geneve, Suiza: ISO, 2010.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO. Acuerdo del Consejo Directivo 31 (14, diciembre, 2020). Mediante el cual se aprueba el Proyecto Educativo Institucional de la IUE. Envigado. 2020

_____. Acuerdo del Consejo Académico 158 (27, junio, 2010). Por medio del cual se adopta el Modelo Pedagógico Institucional. Envigado: la Institución, 2010.

_____. Acuerdo Consejo Directivo 16 (1, septiembre, 2020). *Por medio del cual se actualiza la Misión, la Visión y los objetivos de la IUE. Envigado*: La Institución, 2020.

_____. Resolución Rectoral 1410 (11, febrero, 2010). Por medio de la cual se deroga la Resolución 536 de agosto 16 de 2007 y se adopta el Sistema de Gestión Integral SGI, en la Institución Universitaria de Envigado. Envigado: la Institución, 2010.

SILVA, Jaime, *et al.*. 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 D.C.: El Ministerio-Consorcio ACE, 2013.

UNESCO. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: La educación Superior del Siglo XXI: Visión y Acción. Tomo II, informe final [en línea] Paris: UNESCO, 5-9, octubre, 1998. [citado en 2014-05-15]. Disponible en: <unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>.