

ESEIT- ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO No 224
24 DE MAYO DE 2023

1

Por medio del cual se aprueba el Sistema de Aseguramiento de la Calidad - SIAC de **ESEIT**
- **ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA**

Mediante Acta No 108 el veinticuatro (24) de mayo de dos mil veintitrés (2023), el Consejo Directivo de **ESEIT - ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA** en ejercicio de las atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política, es su artículo 69, consagra la autonomía Universitaria permitiendo que las Instituciones de Educación Superior (IES) puedan darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley.

Que mediante la Ley 30 de 1992, el Gobierno Nacional desarrolló el derecho constitucional de la autonomía universitaria, estableciendo los parámetros de la misma para las Instituciones de Educación Superior.

Que la Ley 30 de 1992 en su artículo 28, reconocer el derecho de las universidades a crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales.

Que mediante Resolución número 4787 del 8 de mayo de 2012 del Ministerio de Educación Nacional otorgó a **ELITE - ESCUELA LATINOAMERICANA DE INGENIEROS, TECNÓLOGOS Y EMPRESARIOS**, hoy **ESEIT - ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA**, la Personería Jurídica.

Que mediante Resolución 005037 del 24 de marzo de 2021, el Ministerio de Educación Nacional ratificó el cambio de nombre de **ELITE - ESCUELA LATINOAMERICANA DE INGENIEROS, TECNÓLOGOS Y EMPRESARIOS** al de **ESEIT - ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA**.

Que al tener un cambio de denominación, no afecta su Personería Jurídica, otorgada por Resolución MEN 4787 del 8 de mayo de 2012, ni el código SNIES 9914, ni las condiciones de calidad de sus Registros Calificados, ni tampoco su NIT 900534524-4, en concordancia con la Ley 30 de 1992.

Que, de acuerdo con los estatutos generales de la institución, el Consejo Directivo es el máximo órgano de dirección y de gobierno.

Que conforme al numeral 2 del artículo 27 de los Estatutos de la Corporación el Consejo Directivo tiene como función "...Establecer sistemas de autoevaluación institucional y de los programas académicos..."

Que el documento puesto a consideración de este órgano de gobierno, fue construido de acuerdo con la norma citada anteriormente y de conformidad con lo dispuesto en el Proyecto Educativo Institucional y la actual Política de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento Continuo de la institución, de acuerdo con lo anterior este sistema tiene como objetivo evaluar todos los procesos que se desarrollan al interior de la institución de acuerdo con las políticas y reglamentos que rigen a ESEIT, a fin de dinamizar los procesos y fomentar así la autoevaluación y autorregulación para lograr el mejoramiento continuo del servicio educativo prestado por la institución.

Que, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad se funda en las normas emitidas por el Ministerio de Educación Nacional, y busca armonizar sus requisitos con otros sistemas y normas aplicables para facilitar el cumplimiento de lo establecido para la prestación del servicio de educación superior.

Que, el documento presentado cuenta con un marco teórico, conceptual y legal, que permite la flexibilidad del documento el cual podrá ser ajustado o actualizado de acuerdo con los cambios de los sectores educativo y productivo para brindar una educación de calidad acorde con las necesidades del país y el mundo siendo actualmente los parámetros normativos la Constitución Política, la Ley 30 de 1992, la Ley 115 de 1994, la ley 1188 de 2008, el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Educación 1075 de 2015, que fue modificado en lo que compete a este asunto por el decreto 1330 de 2019.

Que la decisión contenida en este Acuerdo fue tomada en desarrollo de reunión ordinaria del Consejo Directivo, celebrada el 24 de mayo de 2023, la cual contó con quorum deliberatorio y decisorio.

En mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

Artículo Primero: Expedir el Sistema de Aseguramiento de la Calidad - SIAC de ESEIT – ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA, conforme al anexo No. 1, que hace parte de este Acuerdo.

Artículo Segundo: Este acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado a los veinticuatro (24) días de mayo del año dos mil veintitrés (2023)

PLANETA DE AGOSTINI FORMACION Y UNIVERSIDADES HOLDING

Presidente del Consejo Directivo

GUILLERMO USECHI VELATEGUI

APODERADO

LUIS EDUARDO BELLON MORALES

Secretario General

Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - SIAC

Actualizado por el consejo directivo mediante
Acuerdo 224 del 24 de Mayo de 2023

Contenido

	Pág.
Presentación.....	4
1. Contexto	5
2. Alcance	6
3. Políticas	6
3.1 Política General del Sistema	6
3.2 Política de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo	7
3.3. Otras políticas	7
4. Objetivos del Sistema	7
5. El SIAC y otros sistemas	8
6. Componentes del SIAC	9
6.1. Plataforma estratégica	9
6.2. Gobernanza	10
6.3. Grupos de interés	11
7. Gestión por procesos	13
8. Principios	16
9. Modelo de Autoevaluación	19
10. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del SIAC	20
10.1 Seguimiento:	20
10.2 Medición:	21
10.3 Análisis y Evaluación	22
10.4 Otras fuentes de verificación de información para tomar decisiones	23
11. Trazabilidad y verificación de la evolución de los resultados de autoevaluación	23
Bibliografía	25

Índice de Figuras

Figura 1. Grupos de interés ESEIT.....	12
Figura 2. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de ESEIT	15
Figura 3. Principios del SIAC	17
Figura 4. Estrategia del sistema con relación a la misión y a la visión.....	18
Figura 5. Dinámica de evaluación	19

Presentación

Tal como se cita en la Política de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad “es una decisión estratégica de la organización para el mejoramiento continuo del servicio continuo” y por ello es pertinente dar claridad sobre por qué se denomina de esta manera:

La Norma Técnica Colombiana ISO 9000 (2015. pág.18), define **Sistema**, “como un conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”. La misma norma (pág.7), establece que se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y se gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

La citada norma (pág.11), al referirse al concepto de sistema, establece que aunque parezca que los “procesos son similares, cada organización y sistema es único” y por ello para definir el concepto de “**Interno**”, es preciso considerar que de acuerdo con lo que establece el Estatuto General en su artículo 2.- Naturaleza Jurídica, ESEIT – Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología, es una institución de educación superior de derecho privado, organizada como Corporación, de utilidad común y sin ánimo de lucro, de carácter universitario, con autonomía académica, administrativa y patrimonio propio e independiente, sometida a la Constitución Política y leyes de Colombia, nacida por un acto de voluntad de sus fundadores”. Todo esto habilita a la Institución para generar sus propias normas y para establecer los procesos en función de sus propias características u objetivos.

La NTC ISO (2015, p. 16), relaciona la **planificación de la calidad** con el establecimiento de objetivos, especificación de procesos y definición de recursos para lograr dichos objetivos. El **Aseguramiento de la calidad** como “la parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad”. El **control de la calidad** con la verificación del cumplimiento de los requisitos determinados durante la planificación y la **mejora de la calidad** se enfoca a aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos. El aseguramiento es entonces, dentro de un ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), un HACER dentro del sistema, dado que permite ejecutar lo planificado y por ello, es un compromiso institucional con los grupos de interés pertinentes y busca esencialmente establecer las condiciones para el cumplimiento de los requisitos.

Por su parte la **Calidad**, según lo establecido en el Decreto 1330 de 2019, en su artículo 2.5.3.2.1.1. es: “el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos

Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología ESEIT

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”.

Sumado a lo anterior y a manera de referencia, la norma ISO 9000 (2015, pág.9), define la calidad como el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Así las cosas, y ante la mirada de modelos de calidad a nivel nacional (Ministerio de Educación y Consejo Nacional de Acreditación) y otro internacional (norma ISO), la calidad es percibida como un conjunto de atributos o un conjunto de características respectivamente y retomando además, el aporte de la UNESCO que la define como un concepto multidimensional, es posible inferir que: para determinar la existencia o no de la calidad de algo es pertinente desagregar la información y verificar si cada una de las partes en que se subdivide lo analizado, llámese factores, condiciones, numerales de norma, entre otros, para determinar el grado en que se cumple con los requisitos. La calidad es esencial y dinámica y permite identificar la brecha entre el ideal y la realidad, entre el deber ser, el quehacer, el ser y el querer ser de la Institución.

Por lo anterior, se define el sistema como un conjunto de procesos interrelacionados que direccionan el servicio (procesos estratégicos) y apoyan a través de recursos (procesos de apoyo), la labor de los procesos misionales que permiten convertir las entradas en salidas, es decir convertir las necesidades y expectativas de los grupos de interés (también llamadas requisitos), en la satisfacción de los mismos, esto supone trabajar por la calidad y el mejoramiento continuo del servicio educativo.

1. Contexto

Tal como se establece en el Proyecto Educativo Institucional: “En concordancia con el artículo 98 de la Ley 30 de 1992, la ESEIT – ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA, es una institución de educación superior aprobada como tal, mediante Resolución No. 4787 del 08 de mayo de 2012 del Ministerio de Educación Nacional, antes ELITE – ESCUELA LATINOAMERICANA DE INGENIEROS, TECNÓLOGOS y EMPRESARIOS, según Resolución MEN 005037 del 24 de marzo de 2021, de utilidad común y sin ánimo de lucro, de carácter académico de institución universitaria, con autonomía académica, administrativa y patrimonio propio e independiente, sometida a la Constitución Política y leyes de Colombia, nacida por un acto de voluntad de sus fundadores”.

Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología

ESEIT

Cabe aclarar que como parte de la historia de la Institución y específicamente en lo relacionado con el reconocimiento de sus programas académicos, “sobre el año 2013 inicia la gestión para la obtención de registros calificados para los primeros programas de la institución y en el año 2014 se le otorga por parte del MEN los primeros registros calificados a tres ingenierías y dos tecnologías en modalidad presencial... Para el año 2015 se aprueba el primer programa en su modalidad virtual y para 2019 se amplió el espectro de programas virtuales que ofrece la institución. Para el año 2020 la institución ingresa al Grupo Educativo Planeta Formación y Universidades, para el 2021 inicia el proceso de transición de la denominación de ELITE a la ESEIT – ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA”.

El reconocimiento de sus primeros programas por parte del Ministerio de Educación Nacional, supuso para la Escuela la necesidad de gestionar y apoyar sus funciones misionales “en alianzas con instituciones educativas y empresariales, que facilitan incorporar en la academia de la Escuela los modelos de organización y estrategias de formación más avanzada en los campos de las ingenierías, las ciencias matemáticas y tecnologías relacionadas”.

La labor de la Institución fundamenta su misión en un derecho constitucional y un deber social hacia la prestación de un servicio público con calidad, esto supone además, que desde las diferentes áreas y procesos se dé respuesta a los grupos de interés pertinentes, y en esta misma línea, los fundadores reconocen en la misión de la Institución: “la responsabilidad social” sobre la organización y sobre la comunidad educativa en general.

2. Alcance

El Sistema interno de aseguramiento de la calidad aplica a todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo relacionados en el mapa de procesos que permiten agregar valor al servicio educativo y transformar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en satisfacción de sus requisitos.

3. Políticas

3.1 Política General del Sistema

Entre las políticas que soportan el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, se tiene la **política general de sistema**, la cual se alinea con la política del Sistema de Gestión que la Institución adopte, es decir, la Institución puede soportar su sistema de gestión en una norma técnica, como por ejemplo la ISO 9001, la NTC ISO 21001 o en la Institución considere pertinente.

Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología ESEIT

Si se decide articular más de un sistema se hablaría de una política integral. En cualquiera de los casos, el Sistema de Gestión que ESEIT adopte, será el soporte del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

3.2 Política de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo

Esta política busca promover una cultura institucional de la evaluación a partir de la gestión de un sistema interno de aseguramiento de la calidad que dinamice los procesos y fomente la autoevaluación y la autorregulación como mecanismos idóneos para el mejoramiento continuo del servicio educativo.

3.3. Otras políticas

Las demás políticas Institucionales que apruebe ESEIT para la prestación del servicio, apoyan la gestión de todos los procesos, el despliegue de la misión y la visión. Es decir, se constituyen en marcos de referencia para la operación.

El número de estas depende de las necesidades de institución y de los requisitos legales y reglamentarios aplicables que las soporten.

4. Objetivos del Sistema

Para que los objetivos del sistema cumplan con su función principal de operacionalizar la política general del sistema, los objetivos que sustentan el sistema interno de aseguramiento de la calidad deberían alinearse con los objetivos que adopte el sistema de gestión de ESEIT.

Adicionalmente, y tomando como referente lo establecido en el numeral 6.2 de las normas técnicas colombianas-NTC ISO 9001 y 21001, los objetivos deben ser:

- a. Coherentes con la política que soporte el Sistema de Gestión adoptado.
- b. Medibles (en la medida de las posibilidades)
- c. Tener en cuenta los requisitos aplicables

Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología ESEIT

- d. Ser pertinentes para alcanzar la conformidad del servicio y el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios.
- e. Ser objeto de seguimiento
- f. Comunicarse a la comunidad educativa
- g. Actualizarse según corresponda
- h. Planificar cada objetivo para asegurar su despliegue (en función de recursos, responsables, entre otros aspectos).

5. El SIAC y otros sistemas

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de ESEIT que tiene su fundamento en las normas emitidas por el Ministerio de Educación Nacional, busca armonizar sus requisitos con otros sistemas y normas aplicables para facilitar el cumplimiento de requisitos.

Por lo anterior, es preciso que este sistema considere los aportes de las Normas Técnicas que se adopten a nivel institucional y o de aquellas que se emitan desde la organización internacional de estandarización (ISO), además de las normas nacionales que regulen y establezcan la necesidad de implementar otros sistemas como por ejemplo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo-SGSST y las que sean aplicables de acuerdo con las decisiones estratégicas de la organización.

En cualquiera de los casos y considerando los diferentes sistemas que se integren para la prestación del servicio, el sistema asumirá la denominación de: **Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad-SIAC**, salvo que la Institución justifique un cambio de denominación y en este caso, es preciso realizar adecuaciones al presente documento, en orden a dar congruencia y consistencia al mismo.

Considerando los sistemas que se adopten, la Institución contará con una **matriz de armonización de requisitos** que permita articular cómo se relacionan éstos para facilitar su cumplimiento. Por lo tanto, esta matriz deberá actualizarse en la medida en que se adopten sistemas adicionales o surjan nuevas versiones normativas.

6. Componentes del SIAC

6.1. Plataforma estratégica

Dentro de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el ODS número cuatro (4), busca: “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”. En esta misma línea y en cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política de Colombia, ESEIT organiza sus procesos para dar cumplimiento tanto al **artículo 67**. La educación es un derecho de la persona y un servicio público, como al **artículo 69, el cual** garantiza la autonomía universitaria.

Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto General, aprobado según Acuerdo número 005037 del 24 de marzo de 2021: “ESEIT asume los objetivos que le señala el artículo 6° de la Ley 30/92.

Por lo anterior, el presente documento busca establecer las bases del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad – SIAC, el cual no es otra cosa que una decisión estratégica para garantizar el despliegue del Proyecto Educativo Institucional y por ende la Misión de la organización que se expresa en los siguientes términos:

“Es misión de la Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología – ESEIT, a través del desarrollo de la docencia, la investigación y la proyección social, formar personas con competencias generales y específicas, para contribuir al desarrollo regional, nacional y global, en la gestión de organizaciones y comunidades; con base en principios y conocimientos relacionados con la Ingeniería y las Ciencias Empresariales, y el uso y la aplicación de la Tecnología”.

A su vez, el SIAC se articula con el plan de desarrollo a través de sus políticas y los planes de mejoramiento para apoyar el despliegue de la Visión, la cual se declara de la siguiente manera:

“Para el 2025, la Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología – ESEIT, propenderá por el fortalecimiento y la internacionalización de su oferta académica, entendiéndose como procesos que fomentan los canales de integración y cooperación entre la comunidad académica y las comunidades de los contextos en los cuales interviene. Lo anterior con el propósito de lograr reconocimiento nacional e

Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología ESEIT

internacional a través de la movilidad académica de Docentes y Estudiantes, la implementación de estrategias de doble titulación, la inserción al sector productivo de estudiante y egresados, la conformación de redes y el desarrollo de proyectos de investigación aplicada en conjunto con organizaciones empresariales y sociales”.

La misión y por ende el Proyecto Educativo Institucional se despliegan a través del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad. El plan de desarrollo apoya el despliegue de la visión y se articula con las políticas institucionales para orientar la gestión de los procesos. En resumen, toda la estructura documental de ESEIT retoma el propósito de la organización, la normatividad aplicable, las necesidades del contexto, las pretensiones formativas del grupo planeta y las líneas que orientan la acción de la comunidad educativa para la prestación de un servicio público en condiciones de calidad.

6.2. Gobernanza

ESEIT, comprende la Gobernanza como el resultado de la articulación entre dos términos fundamentales: el Gobierno institucional y la Gobernabilidad. Para profundizar en este tema es preciso citar los conceptos que define el CESU en el Acuerdo 02 de 2017, por medio del cual se establece la Política Pública para el mejoramiento del Gobierno en las Instituciones de Educación Superior.

Así las cosas, el Gobierno Institucional se define en los siguientes términos:

“sistema de políticas, estrategias, decisiones, estructuras y procesos, encaminados al cumplimiento de su misión, a través de su proyecto institucional, con criterios de ética, eficiencia, calidad, integridad, transparencia y un enfoque participativo de sus actores”.

Por otro lado, el mismo acuerdo define la Gobernabilidad como:

“conjunto de condiciones y recursos que posibilitan a un órgano colegiado de gobierno y a un directivo en ejercicio real y legítimo del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento con calidad y pertinencia de los objetivos y los fines asignados en un contexto institucional específico”.

Y la conjunción de estos términos la fórmula de la siguiente manera:

“La Gobernanza es la coexistencia activa de los elementos de gobierno institucional y de las condiciones y recursos de gobernabilidad en una institución”.

Por lo anterior, al establecer la alta dirección un Sistema Interno de Aseguramiento de la calidad, está promoviendo la Gobernanza de sus órganos de gobierno. Esto supone que, al estar dadas las condiciones para quienes ejercen una función legítima de gobierno en la Escuela, éstos cuentan con todo un sistema que soporta sus acciones y sus decisiones en torno a asegurar la calidad del servicio educativo y por ende la rendición de cuentas.

6.3. Grupos de interés

Los grupos de interés, también llamados Stakeholders o partes interesadas, son definidos por el acuerdo 02 de 2017 como “personas, agremiaciones o entidades en las cuales la institución tiene influencia o son influenciadas por ésta, los cuales pueden ser internos o externos”.

Así mismo, la Norma Técnica Colombiana ISO 9000 de 2015, los define como: “persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad”, éstos pueden ser “clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos”.

Además de lo anterior, la Guía Técnica Colombiana-GTC 26000 de 2019, las partes interesadas o (Stakeholders), son “aquellos grupos de actores que afectan o son afectados por la actividad de la organización. Se expresan tanto en términos de intereses y expectativas comunes o complementarias, como de impactos negativos recíprocos”. Y para complementar esta definición es preciso citar lo que establece la Norma Técnica Colombiana ISO 9000 versión 2015, cuando define un Requisito como “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

Como se ha citado hasta este punto, pueden existir una infinidad de definiciones para los grupos de interés, lo importante de todo esto es tener claro lo siguiente: Los grupos de interés pueden ser indefinidos; sin embargo, la labor de la Institución está en declarar aquellos que son “pertinentes” para el servicio ofertado y para gestionar el relacionamiento con éstos. Por ello, al tener claridad sobre sus necesidades y expectativas, es decir, al tener claridad sobre sus requisitos, es posible diseñar un servicio que dé respuesta a los mismos en función de las capacidades de la organización y de su promesa de valor.

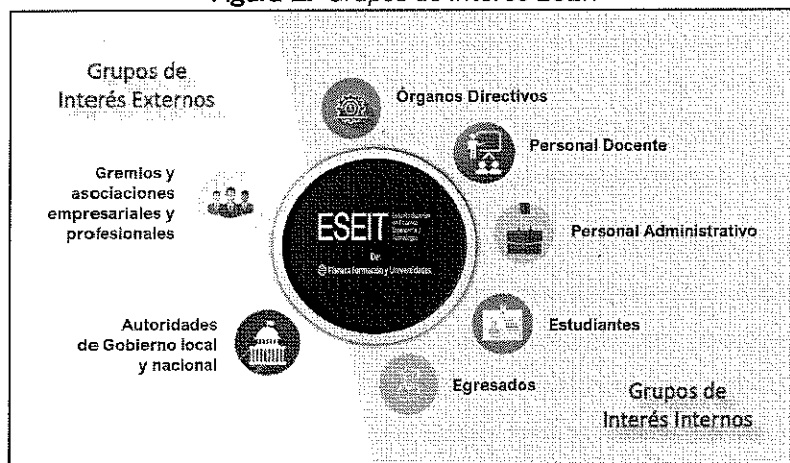
Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología ESEIT

Los grupos de interés pueden estar dentro de la organización o fuera de ella y mantener su influencia sobre la misión de la Institución, por ello es clave definir dentro de un marco general, cuáles generan mayores impactos para determinar los que pueden considerarse pertinentes. Por ejemplo, si hablamos en términos de impactos, la ausencia de estudiantes o de profesores pueden generar impactos negativos sobre el servicio y esto es un criterio fundamental para identificarlos como “pertinentes”, lo que no sucedería si hablamos de la ausencia de personas o grupos de personas que no generen influencia significativa sobre el cumplimiento de los objetivos.

La Institución, a través de la Resolución Rectoral número 001 del 24 de mayo de 2021, por la cual se adopta la guía de rendición de cuentas en ESEIT – Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología, establece los grupos de interés y reconoce la acción de éstos sobre el servicio educativo, así como también la necesidad de involucrarlos en la rendición de cuentas.

A continuación, en la siguiente figura se presentan aquellos que la Institución considera sus grupos de interés internos y externos:

Figura 1. Grupos de interés ESEIT



Fuente: elaboración propia

En conclusión, se consideran grupos de interés internos a aquellos que se encuentran dentro de la estructura organizacional y externos a aquellos que no lo están pero que influyen y afectan de manera significativa el servicio educativo. En apoyo a lo expuesto, el acuerdo 02 de 2017 expedido por el CESU, en su artículo 3. Principios orientadores, establece que:

“Los máximos órganos de gobierno deben declarar cuáles son sus grupos de interés y tener estrategias claras para relacionarse con ellos. Pueden ser grupos de interés, actores institucionales tales como: miembros de los cuerpos colegiados, profesores, estudiantes y personal administrativo. También pueden ser grupos de interés actores

sociales como: padres de familia, otras instituciones de educación superior, otras instituciones educativas de diferentes niveles, egresados, agencias del Estado, medios de comunicación, agencias de cooperación y financiación de investigación nacionales e internacionales, sociedad civil entre otros. Las estrategias de relación con los grupos de interés deben incluir formas de captación e identificación de sus intereses, requerimientos y expectativas, de atención a sus necesidades, de participación en la vida institucional”.

7. Gestión por procesos

Los procesos misionales son los responsables de convertir las necesidades y expectativas de los grupos de interés en requisitos para trabajar en función de la satisfacción de los mismos y de agregar valor a partir de cada una de las funciones sustantivas de investigación, docencia, extensión y las acciones de bienestar y permanencia para garantizar la “formación integral” que la Ley 30 en el artículo 6, literal a) establece como uno de los objetivos de la Educación Superior y de sus instituciones en los siguientes términos:

“profundizar en la formación integral de los colombianos dentro de las modalidades y calidades de la Educación Superior, capacitándolos para cumplir las funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país”.

La misma norma en el artículo 6, literal c), cita además otro objetivo de la educación superior así:

“Prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución”.

Por lo anterior, la escuela superior de empresa, ingeniería y tecnología – ESEIT, alinea las funciones sustantivas (docencia, extensión e investigación) y el bienestar institucional con los procesos misionales para promover lo que la NTC 26000 (2019), de Responsabilidad Social establece de la siguiente manera: “para lograr una gestión socialmente responsable se debe fortalecer el sistema de gestión en términos de -crear valor- para todas las partes interesadas”.

De acuerdo con la NTC ISO 9001 versión 2015 (p. iii), “el enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados

Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología ESEIT

previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados”.

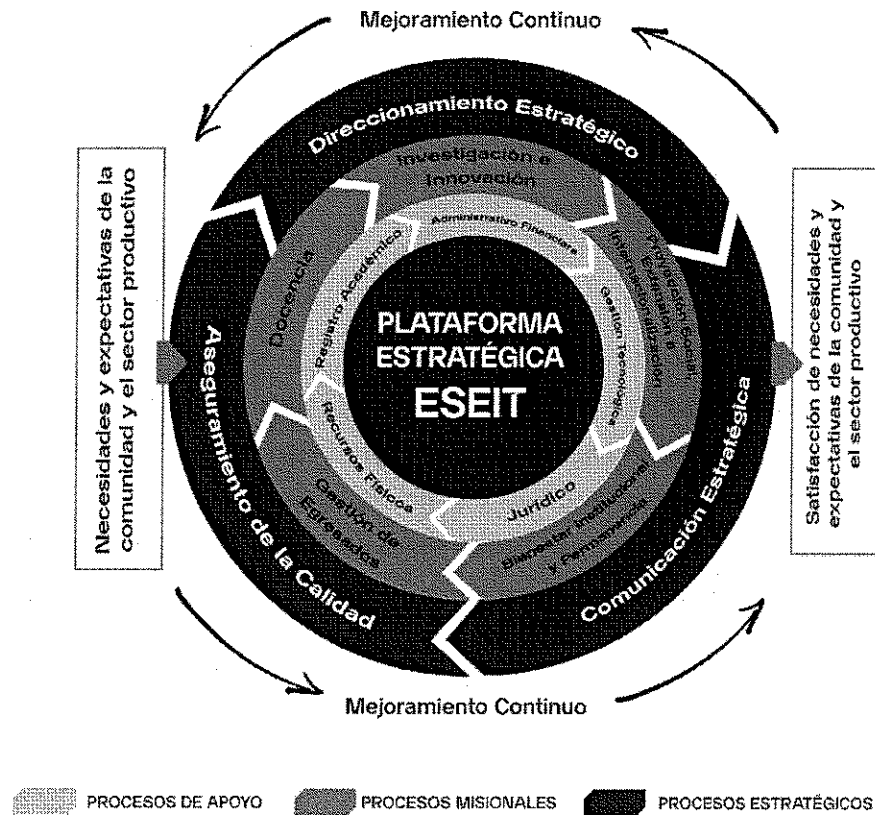
La misma norma técnica (pág. iv), establece que el ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue: “**Planificar**, establecer los objetivos del sistema, sus procesos y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos y las oportunidades. **Hacer**, implementar lo planificado. **Verificar**, realizar el seguimiento -cuando sea aplicable- la medición de los procesos, los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar los resultados. **Actuar**, tomar acciones para mejorar el desempeño cuando sea necesario”. Así las cosas, la **autoevaluación y la autorregulación** que han sido explicadas previamente en la política de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo y en el Modelo de Autoevaluación de ESEIT, se constituyen en uno de los mecanismos para verificar el desempeño de los procesos y por ende para promover el mejoramiento continuo de éstos en particular y del sistema en general.

En resumen, el Sistema se gestionará en función del mejoramiento continuo del servicio educativo tomando como referente el ciclo PHVA. Así mismo, entre los mecanismos de verificación del sistema se encuentra la autoevaluación y la autorregulación, los cuales se fundamentan en el modelo de alta calidad del consejo nacional de acreditación, para lograr gradualmente una transición de la intencionalidad hacia el Ideal (ver la siguiente figura), en la búsqueda de niveles cada vez más altos de excelencia. En todos los casos la estructura del Sistema de Gestión de Calidad o el que se adoptare, será la estructura de base para el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

A continuación, en la siguiente figura se presenta la estructura del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología - ESEIT:

Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología ESEIT

Figura 2. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de ESEIT



Fuente: elaboración propia

En el esquema anterior, se presentan los siguientes procesos estratégicos:

- Direcccionamiento estratégico
- Aseguramiento de la Calidad
- Comunicación estratégica

Como procesos misionales:

- Docencia
- Investigación e innovación
- Proyección social, extensión e internacionalización
- Bienestar institucional y permanencia
- Gestión de Egresados

Entre los procesos de apoyo se relacionan los siguientes:

- Administrativo y financiero
- Gestión tecnológica
- Jurídico
- Recursos físicos
- Registro académico

La estructura del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad – SIAC, busca la articulación de una estructura de alto nivel propuesta por las normas ISO y los modelos de calidad propuestos por el Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación – CNA. El SIAC puede articularse adicionalmente con otros Sistemas y sobre esto se habló previamente en el presente documento en el espacio denominado “El SIAC y otros sistemas”.

La estructura básica del sistema de gestión adoptado puede profundizarse en otro documento que la Institución establezca para explicar a profundidad cómo se adopta la estructura de alto nivel que presentan las normas técnicas ISO.

8. Principios

En armonía con la Política de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo, los principios que soportan el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad – SIAC, son seis (6), tal como puede revisarse en la siguiente figura.

Figura 3. Principios del SIAC



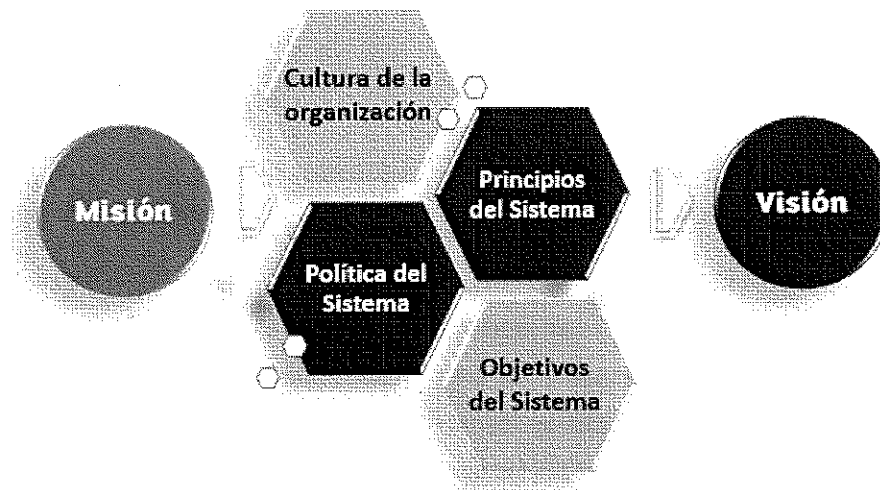
Fuente: Elaboración propia

Los principios del sistema interno de aseguramiento de la calidad-SIAC se definen de la siguiente manera:

- **Sistemático:** la gestión es un proceso ordenado, metódico, verificable y preciso, por lo que todas las acciones emprendidas deberán ser evidenciables.
- **Transparente:** Posee objetivos claros y ampliamente difundidos, sus resultados y acciones están para consulta de todos los miembros de la comunidad académica y de la sociedad.
- **Participativo:** Promueve la cooperación de todas las personas de la entidad, en particular los docentes y los estudiantes, definiéndose por si mismo como un programa colectivo.
- **Sinérgico:** Sus actividades se desarrollan como elementos integrantes de un proceso. Así mismo integra las diferentes perspectivas de la Escuela, desde la gestión académica a la gestión administrativa y financiera y su impacto en el logro de los principios, metas y objetivos definidos en la identidad institucional.
- **Formativo:** Su último y permanente fin, es el mejoramiento educativo. Promueve la articulación con la sociedad y su entorno de manera amigable y con respecto del medio ambiente sano y viable.
- **Consistente:** Su gestión es idónea en tanto promueve la toma de decisiones, basada en datos sobre los diferentes hechos.

Con respecto a la importancia de los principios y su articulación con la estrategia de la organización, se cita a continuación a manera de referente la NTC ISO 21001 (2019. p. v), según la cual: “las declaraciones de la política del Sistema están enmarcadas por la cultura de la organización (el conjunto competo de creencias y valores que condicionan su comportamiento) y por los principios del Sistema. A su vez, las declaraciones de política del Sistema proporcionan el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del Sistema, que se revisan periódicamente para asegurar que la misión de la organización se realice de manera eficaz y eficiente mientras se avanza continuamente hacia el logro de la visión de la organización. La articulación de estos elementos generalmente se llama estrategia”. Para explicar mejor este punto es preciso remitirse a la siguiente figura.

Figura 4. Estrategia del sistema con relación a la misión y a la visión



Fuente: NTC ISO 21001:2019

Los principios propuestos buscan ser un marco o referente para orientar el servicio y por ende apoyan el despliegue de políticas, objetivos, misión, visión y en general de la cultura que se construye al interior de este proyecto educativo.

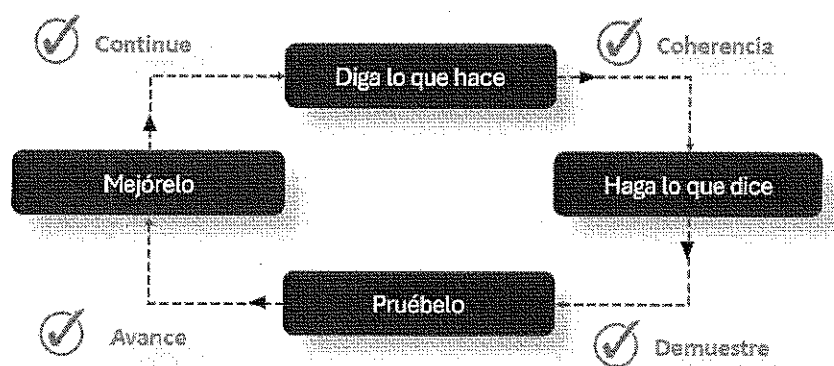
9. Modelo de Autoevaluación

El Consejo Nacional de Acreditación, establece como objetivo de la acreditación en el Acuerdo 02 de 2020 (p. 11), “promover la alta calidad como atributo necesario de la educación superior, a fin de lograr que estudiantes, profesores, egresados, empleadores, y la sociedad en su conjunto, reconozcan en la acreditación de programas académicos e instituciones una condición distintiva autónoma, nacional e internacional, que atiende el mejoramiento de la calidad de la educación superior, en armonía con las dinámicas sociales, culturales, científicas, tecnológicas y de innovación”. En función de lo anterior, el modelo de autoevaluación de ESEIT se fundamenta en los lineamientos establecidos para la alta calidad, dado que la Institución busca que tanto sus programas como la institución avancen hacia el cumplimiento de requisitos que mejoren progresivamente el servicio y por ende prepararen para procesos de acreditación futuros, que pese a ser voluntarios, abren puertas para el desarrollo y el relacionamiento nacional e internacional.

El modelo de autoevaluación se encuentra documentado y establece las pautas para la preparación estratégica de un ejercicio de autoevaluación, el cual se desagrega a través de fases y establece unos roles específicos que apoyan el proceso. En dicho documento se relacionan los conceptos fundamentales como calidad, autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo.

Así las cosas, el modelo de autoevaluación de ESEIT se fundamenta en la evaluación de factores, características y aspectos. El CNA, utiliza los factores como referentes de calidad y propone una lógica que agrupa en cuatro dimensiones, tal como se presenta en la siguiente figura:

Figura 5. Dinámica de evaluación



Fuente: Dinámica de la Evaluación - CNA

Coherencia: hace referencia a la relación existente entre lo que se dice hacer y lo que en realidad se hace; es decir, en la estructura documental se declaran los requisitos institucionales los cuales una vez aprobados, se difunden para asegurar tanto su apropiación como su aplicación por parte del personal responsable de hacerlo.

Demuestre: relación entre haga lo que dice y pruébelo. Esto significa que debería ser posible demostrar a través de evidencias que realmente se realiza lo que se declara en los documentos.

Avance: Relación entre probar y mejorar. Cuando se ejecuta lo planificado y se verifica los resultados para determinar si se alcanza o no lo esperado, es preciso continuar trabajando por mejorar el desempeño de los procesos.

Continúe: relación entre mejorar y decir lo que se hace. El desempeño superior con respecto a lo planificado puede conducir a alcanzar cada vez mejores resultados, es decir, esto permite, por ejemplo: replantear las metas de indicadores, actualizar indicadores de desempeño, mejorar procesos, documentar buenas prácticas para normalizarlas, innovar, actualizar los documentos existentes de manera que las nuevas versiones den cuenta del mejoramiento continuo.

10. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del SIAC

10.1 Seguimiento:

De acuerdo con la NTC ISO 9000 (p. 28), “el seguimiento permite la determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad. Para determinar el estado puede ser necesario verificar, supervisar u observar de forma crítica. El Seguimiento generalmente es una determinación del estado de un objeto, llevado a cabo en diferentes etapas o momentos. Este término es común y esencial para los sistemas de gestión”.

Por lo anterior, son susceptibles de seguimiento las diferentes acciones institucionales que supongan la administración de datos y dicho seguimiento aporta posteriormente a la medición y definición del desempeño de puntos clave para la organización. Ejemplos de seguimiento pueden ser: seguimiento a egresados, seguimiento a la permanencia de estudiantes, seguimiento al desempeño docente, seguimiento a los resultados de aprendizaje, entre otros.

10.2 Medición:

La medición se realiza a partir de la organización de datos, es decir de información, dado que la información es entendida como “datos que poseen significado” (NTC ISO 9000:2015. Página 24). La misma norma y la norma UNE ISO 3534-2, definen la medición como “un proceso para determinar el valor de una magnitud”.

Por lo anterior, dando continuidad a los datos sobre los cuales se realizó el seguimiento, la medición permite cuantificar y consolidar los datos administrados en el seguimiento y formular indicadores clave dentro de la organización para tomar decisiones.

Todo es susceptible de ser medido, pero no toda medición genera impacto sobre las decisiones, en otras palabras, las mediciones o los indicadores que se elijan deben ser estratégicos. De ahí que las mediciones que se realicen desde los procesos deberían considerarse en función de los riesgos que puedan generarse de no realizarse dichas mediciones, es decir: podría considerarse como un buen ejemplo de medición el indicador denominado “**permanencia estudiantil**”, definida ésta en términos de porcentaje y por periodos específicos (cada indicador cuenta con una frecuencia, unidad de medida, fuentes de información, responsables y demás criterios necesarios para su medición).

Así las cosas, y enfocados en el ejemplo del indicador de “permanencia estudiantil”, el desempeño del indicador irá mejorando en la medida en que sean efectivas las estrategias aplicadas a nivel académico, socioeconómico, institucional e individual que promueven dicha permanencia y que a su vez, permiten optimizar porcentajes de graduación. Por lo anterior, el impacto que tiene el indicador de permanencia sobre la gestión institucional es alto, tiene efectos no solo sobre la institución sino también sobre los estudiantes y sus familias. Permite además tomar decisiones y medidas para mantener y alcanzar cada vez niveles más altos de desempeño en todas las acciones que se implementen.

En conclusión, considerando la importancia que representa la elección de buenos indicadores, las fuentes de información que alimentan las mediciones deben ser confiables, válidas y derivadas de sistemas de información internos o externos.

10.3 Análisis y Evaluación

Considerando el origen griego de la palabra, **análisis** que significa “ruptura”, cuando se busca analizar algo, la atención se centra sobre las partes de un todo para lograr una mayor comprensión. Esto permite encontrar la relación entre las mismas, las tendencias existentes, la influencia de diferentes factores que puedan condicionar los resultados, entre otros aspectos.

Analizar supone además, sacar conclusiones acordes con los resultados, de manera que la información sea el soporte fundamental para las acciones de mejoramiento, los cambios, las innovaciones o la necesidad de mantener las medidas asumidas porque están arrojando resultados positivos.

El análisis es entonces un recurso importante para monitorear el desempeño de lo que se está midiendo y es el principal insumo para evaluar. **Evaluar**, permite determinar si es pertinente mantener o no las medidas asumidas hasta el momento o realizar ajustes que puedan generar cambios en los resultados.

En conclusión, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad – SIAC, posee mecanismos para el mejoramiento continuo de actividades, procedimientos, procesos y el Sistema en general y son el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación, los mecanismos de control que permiten determinar la pertinencia de las estrategias y a la vez permiten tomar decisiones basadas en la evidencia.

En cualquiera de las acciones que la Institución realice para hacer seguimiento, medición, análisis y evaluación: los datos deben ser organizados para generar información que permita tomar decisiones oportunas basadas en la evidencia. Al analizar información es importante considerar tendencias, impactos, oportunidades, riesgos, entre otros y cuando aplique, analizar las causas y determinar las acciones más pertinentes para combatirlas, apuntando siempre a la causa raíz, independientemente de la metodología que se utilice para determinarlas. Todo lo anterior, para garantizar el mejoramiento continuo del servicio educativo, dando cumplimiento al compromiso que asume la Institución desde sus estatutos y su misión.

10.4 Otras fuentes de verificación de información para tomar decisiones

De acuerdo con la NTC ISO 9000:2015 (pág. 12), el “aseguramiento de la calidad es la parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad”. En otras palabras, asegurar la calidad supone establecer mecanismos que permitan verificar si los requisitos de diferentes grupos de interés, se están cumpliendo de acuerdo con las capacidades y compromisos que haya asumido la Institución frente a ellos, tomando como referente los riesgos que dichos requisitos puedan generar ante su incumplimiento. Entre los mecanismos que podrían ayudar a verificar el cumplimiento de los requisitos y aportan información para tomar decisiones se encuentran por ejemplo los siguientes:

- a. Informes de autoevaluación
- b. Informes de gestión
- c. Informes de auditorías
- d. Revisión por la dirección
- e. Informes consolidados de trámites a PQRSF
- f. Resultados de trámites institucionales con entidades de control y vigilancia

11. Trazabilidad y verificación de la evolución de los resultados de autoevaluación

Los ejercicios de autoevaluación generan resultados con respecto al desempeño que tienen los programas académicos o la institución en cada uno de los factores o condiciones evaluados, de acuerdo con lo establecido en el Modelo de Autoevaluación de la Institución. Y es a partir de los resultados obtenidos, como se cuenta con los insumos necesarios para realizar comparaciones considerando los siguientes criterios:

- a. Para determinar si existe o no evolución, es preciso comparar el desempeño de cada factor/condición con su similar, tomando como referente los resultados del siguiente ejercicio de autoevaluación.

Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología ESEIT

- b. Además de las comparaciones que pueda realizar un programa consigo mismo en diferentes periodos de evaluación, es posible comparar el desempeño de los diferentes programas académicos con relación a los criterios evaluados para determinar cuáles presentan mayor y menor desempeño con respecto a lo esperado para analizar tendencias, tomar decisiones y poder realizar consolidados a nivel institucional.

Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología ESEIT

Bibliografía

- Congreso de la República de Colombia (1991). Constitución Política de Colombia.
- Ministerio de Educación Nacional (1992). LEY 30, "Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior".
- UNESCO (1998, p. 2). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción.
- Ministerio de Educación Nacional (2008). Ley 1188, Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- Ministerio de Educación Nacional (2015). Decreto 1075, Único Reglamentario del Sector Educación.
- Ministerio de Educación Nacional (2019). Decreto 1330, 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.
- Consejo Nacional de Educación Superior (2020). Acuerdo 02, Por el cual se actualiza el modelo de acreditación de alta calidad.
- Consejo Nacional de Educación Superior (2017). Acuerdo 02, Por medio del cual se establece la Política Pública para el mejoramiento del Gobierno en las Instituciones de Educación Superior.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2019). Guía Técnica Colombiana - ISO 26000. Responsabilidad Social. ICONTEC Internacional, Bogotá D.C.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología (2021). Resolución Rectoral número 001 del 24 de mayo, por la cual se adopta la guía de rendición de cuentas en ESEIT y se toman otras determinaciones.
- Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología (2021). Resolución 005037 del 24 de marzo, por la cual se ratifica una reforma estatutaria a la ESEIT.
- Escuela Superior de Empresa Ingeniería y Tecnología (2021). Acuerdo Directivo 178 DEL 22 de junio, Acta No. 82. Por el cual se aprueba el Proyecto Educativo Institucional de ESEIT.
- Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología (2021). Resolución Rectoral No. 002 del 24 de mayo, Por el cual se adopta el trámite del Derecho de petición y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la ESEIT.

Escuela Superior de Empresa, Ingeniería y Tecnología ESEIT

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación (2015). Norma Técnica Colombiana ISO 9000. Sistemas de Gestión de Calidad – fundamentos y vocabulario. Bogotá D.C.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación (2015). NTC ISO 9001, Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos. Bogotá D.C.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación (2015). NTC ISO 21001. Educational organizations. Management systems for educational organizations. Requirements with guidance for use. ICONTEC International, Bogotá D.C.
- Asociación Española de normalización y certificación (2013). UNE ISO 3534-2, Estadística. Vocabulario y símbolos. Parte 2: Estadística aplicada (IDT). AENOR. Madrid, España.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación (2018). NTC ISO 31000. Gestión del riesgo. Directrices. Primera actualización, Bogotá D.C.

Versión y Fecha	Elaboración y Revisión	Aprobación	Comentarios
Versión 1 2021-06-08	Lyda Gil – Coord Calidad Rodrigo Acosta – Rectoría Consejo Académico	Consejo Directivo Acuerdo 179 Acta 82	Versión Inicial
Versión 2 2023-05-24	Aura Cristina Martínez Montezuma – Coord Calidad Raúl Mauricio Acosta – Rectoría Luis Bellón – Secretaría General Consejo Académico	Consejo Directivo Acuerdo 224 Acta 108	Versión con modificaciones y actualizaciones