



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

**ACUERDO CS No. 039 de 2023
(27 de julio de 2023)**

“Por medio del cual se adopta el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC de la Universidad Internacional del Trópico Americano – Unitrópico y se dictan otras disposiciones”

El Consejo Superior de la Universidad Internacional del Trópico Americano, en uso de sus facultades legales y Estatutarias en especial las conferidas por la Ley 30 de 1992, en particular los artículos 64 y 65, y

CONSIDERANDO

Que, la Universidad Internacional del Trópico Americano, de conformidad con las disposiciones de la Ley 1937 de 2018, en especial los artículos 1 y 2, que permitieron a la Asamblea de Casanare su oficialización mediante la Ordenanza No. 014 de 2021, y según su Estatuto General, es la institución de educación superior del departamento de Casanare, por disposición constitucional no hace parte de ninguna de las ramas del poder público, ni es un establecimiento público, por ser un ente universitario autónomo de régimen especial de los que trata el artículo 69 de la Constitución Política, los artículos 19 y 28 de la Ley 30 de 1992, y el artículo 40 de la Ley 489 de 1998, siendo así, una universidad dotada de personalidad jurídica, gobierno propio, autonomía académica, administrativa, financiera y presupuestal; rentas y patrimonio propios e independientes provenientes de la Nación, del departamento de Casanare y otras fuentes permitidas por la ley; forma parte del sistema de universidades estatales y está vinculada al Ministerio de Educación Nacional en lo referente a las políticas y planeación del sector educativo y el servicio público de la educación superior, en especial por la Ley 30 de 1992, Ley 1740 de 2014 y las demás disposiciones legales que le sean aplicables de acuerdo con su naturaleza jurídica, carácter académico y las normas internas dictadas en ejercicio de su autonomía.

Que, de conformidad con el considerando anterior, el Artículo 69 de la Constitución Política de la República de Colombia otorga autonomía a las Instituciones de Educación Superior para establecer sus propias reglas internas (estatutos) y regirse conforme a ellas.

Que, el Artículo 64 de la Ley 30 de 1992 establece que el Consejo Superior Universitario es el máximo órgano de dirección y gobierno de la universidad, así mismo, el Artículo 65 de la precitada Ley establece que son funciones del Consejo Superior: definir las políticas académicas y administrativas y la planeación institucional, definir la organización académica, administrativa y financiera de la institución, velar porque la marcha de la institución esté acorde con las disposiciones legales, el estatuto general y las políticas institucionales.

Que, el Numeral 2 del Artículo 23 del Estatuto General de Unitrópico, se asigna la competencia al Consejo Superior de definir y evaluar periódicamente las políticas académicas, administrativas y la planeación de Unitrópico.

Que, el Estatuto General de la Unitrópico establece como uno de sus principios rectores la EXCELENCIA ACADÉMICA, definiéndola como el cumplimiento permanente de los más altos estándares de calidad como condición *sine qua non* en los quehaceres institucionales de profesores y estudiantes. Dispone así mismo, que las demás dependencias de la entidad, deberán trabajar acorde y buscando siempre el mejoramiento continuo.

Que el Estatuto General de Unitrópico en su Artículo 4, entre otros aspectos, define como su objeto el de apalancar el desarrollo local, territorial, regional y nacional, mediante la oferta de actividades de alta calidad en la academia, la investigación, la proyección social, que aporten al mejoramiento



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

de la calidad de vida de los habitantes de la entidad territorial y regional, contribuyendo al desarrollo de formación integral a nivel Regional, Nacional e Internacional.

Que, el Estatuto General de Unitrópico en su Artículo 6 dispone como dos de sus objetivos: generar y desarrollar una cultura de autoevaluación y autorregulación institucional, que permita el aseguramiento de la calidad educativa y el mejoramiento continuo; y proveer las condiciones financieras mediante una gestión y administración eficiente y transparente de recursos que estén orientados al logro del fortalecimiento de las condiciones de calidad institucional.

Que el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024 "Comprometida con la transformación de sí misma y de la sociedad" traza en su meta E5M2, la adopción de un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC, dentro del Eje Estratégico 5: Hacia una organización estable y eficiente, que asegure los recursos y espacios necesarios en un campus sostenible, orientado al aprendizaje y al bienestar de la comunidad universitaria.

Que con la adopción del SIAC, se espera que la universidad asegure la pertinencia y calidad de todo su quehacer institucional, logrando evidenciar los logros y el desarrollo permanente de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión; así como el desempeño de sus estudiantes, egresados, profesores, personal administrativo y demás integrantes de su comunidad institucional.

Que con la adopción del SIAC, se espera contribuir al cumplimiento de la misión, visión y propósitos institucionales, facilitando la toma de decisiones basadas en la evidencia y revisión continua; al tiempo que se favorecerán los mecanismos de evaluación y rendición de cuentas en los distintos ámbitos de acción institucional y la cultura de la autorregulación y mejora continua en la universidad.

Que, en uso de la normatividad vigente para la Universidad Internacional del Trópico Americano, existen las herramientas jurídicas y las instancias académico-administrativas que permitan la reglamentación de la responsabilidad en la ejecución, control y vigilancia de los procesos institucionales, bajo los estándares de calidad dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional y su normatividad vigente.

En mérito de lo expuesto, el Consejo Superior de la Universidad Internacional del Trópico Americano Unitrópico,

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO. OBJETO. Adoptar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC de la Universidad Internacional del Trópico Americano, descrito en el documento anexo que hace parte integral del presente acuerdo.

ARTÍCULO SEGUNDO. COMPETENCIA. La implementación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC de la Universidad Internacional del Trópico Americano estará bajo la responsabilidad del Rector, a través de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad y la Acreditación, con el concurso de las demás unidades académicas y administrativas de la institución.

ARTÍCULO TERCERO. DELEGACIÓN. Facultar al Rector para dictar mediante acto administrativo los procedimientos administrativos, presupuestales y financieros, instrumentos de medición y seguimiento, y los demás que sean indispensables para dar ejecución a lo dispuesto en el presente acuerdo, el Estatuto General y demás normativa institucional vigente.

ARTÍCULO CUARTO. De conformidad con el Artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, se autoriza al Presidente y Secretario General del Consejo Superior de Unitrópico, para que realicen la corrección de errores meramente formales que puedan presentarse en el presente acuerdo y su documento anexo.



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

ARTÍCULO QUINTO. En caso de existir discrepancia, vacío o conflicto de competencias entre las diferentes unidades académico - administrativas de la universidad en la implementación de lo dispuesto en el presente acuerdo, se faculta al Rector para que dirima o reglamente mediante acto administrativo la discrepancia, vacío o conflicto de competencia que se presente de conformidad con la normativa institucional vigente.

ARTICULO SEXTO. VIGENCIA Y DEROGATORIA. El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga toda disposición que le sea contraria.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedido en la ciudad de Yopal, Casanare, a los veintisiete (27) días del mes de julio de 2023.

ELISABETH OJEDA RODRÍGUEZ
Presidente Consejo Superior

CÉSAR ROLANDO CASTRO PINEDA
Secretario Consejo Superior
Secretario General



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD – SIAC

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL TRÓPICO AMERICANO – UNITRÓPICO

Julio de 2023



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO

Salomón Andrés Sanabria Chacón
Gobernador del Departamento de Casanare

Raquel Díaz Ortiz
Delegada del Ministerio de Educación Nacional

Oscar Joaquín Vargas Pinto
Representante del Presidente de la República

Ana Edilse Sánchez Rojas
Adriana Márquez Medina
Representante de Directivas Académicas

Carlos Iván Molina
Juan Camilo Gámez Porras
Representante de los Profesores

Shannon Pammella Horta Chaparro
Edigson Pérez Henao
Representante de los Egresados

Hernán Mateo Tarquino Rincón
Representante de los Estudiantes

Camel Ingeniería y Servicios LTDA
R/L Daniel Engativá Rodríguez
Representante del Sector Productivo

Pablo German Ávila Rueda
Representante de los Exrectores

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL TRÓPICO AMERICANO, UNITRÓPICO

Yopal Casanare

Julio de 2023



CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	9
II.	MARCO DE REFERENCIA.....	10
1.	Antecedentes: El aseguramiento de la calidad en la educación superior bajo el nuevo paradigma del aprendizaje	10
2.	Marco conceptual	11
2.1	Calidad	11
2.2	Aseguramiento de la calidad.....	12
2.3	Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC.....	14
3.	Marco normativo.....	15
III.	EL CONTEXTO INSTITUCIONAL QUE ENMARCA EL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD -SIAC	18
1.	Proyecto Educativo Institucional -PEI	18
1.1	Naturaleza.....	18
1.2	Misión	18
1.3	Visión.....	19
2.	Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024.....	19
3.	Políticas institucionales	20
IV.	EL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD -SIAC DE UNITRÓPICO	23
1.	Definición.....	23
2.	Objetivos.....	23
2.1	Objetivo general.....	23
2.2	Objetivos específicos	23
3.	Principios	23
4.	El modelo de aseguramiento de la calidad.....	24
5.	Procesos Institucionales.....	25
6.	Componentes.....	25
7.	Organización	27
8.	Actores de las partes interesadas.....	28



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

9. Fases.....	29
10. Mecanismos para el aseguramiento de la calidad.....	31
10.1 Mecanismos internos.....	31
10.2 Mecanismos externos.....	34
REFERENCIAS.....	36



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Principales funciones y niveles de funcionamiento del aseguramiento de la calidad.....	13
Tabla 2. Lista de preguntas para el aseguramiento de la calidad	14
Tabla 3. Matriz con pilares y mecanismos para el aseguramiento de la calidad de calidad en Unitrópico.....	35

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Elementos del sistema interno de aseguramiento de la calidad.....	16
Figura 2. Componentes del SIAC de Unitrópico	26
Figura 3. Configuración del SIAC de Unitrópico.....	30



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Internacional del Trópico Americano -Unitrópico se ha propuesto para 2030 ser un referente de excelencia académica y transparencia administrativa de la Orinoquía Colombiana y el país. Este desafío demanda el desarrollo y apropiación de una sólida cultura de autoevaluación y autorregulación orientada al mejoramiento continuo y soportada en un *Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC*. En tal sentido, el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024 "Comprometida con la transformación de sí misma y de la sociedad" traza como una de sus metas estratégicas, la adopción de un SIAC, dentro del Eje Estratégico 5: Hacia una organización estable y eficiente, que asegure los recursos y espacios necesarios en un campus sostenible, orientado al aprendizaje y al bienestar de la comunidad universitaria.

El propósito de este documento es describir los elementos que configuran el SIAC de Unitrópico para operacionalizar su Política de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento, a partir de las interacciones de estructuras, procesos, procedimientos, recursos y mecanismos que permiten hacer un seguimiento integral a la institución y fomentar su mejoramiento continuo. Con la adopción del SIAC, se espera que la universidad asegure la pertinencia y calidad de todo su quehacer institucional, logrando evidenciar los logros y el desarrollo permanente de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión; así como el desempeño de sus estudiantes, egresados, profesores y demás integrantes de su comunidad institucional.

El documento se estructura en cuatro (4) capítulos. El primero muestra la introducción, el segundo brinda un marco de referencia, en el que se abordan algunos antecedentes, conceptos y lineamientos normativos de la educación superior en Colombia que facilitan la comprensión respecto al aseguramiento de la calidad en el sector. En el tercer capítulo se presenta el encuadre del SIAC en el contexto institucional, particularmente en términos del Proyecto Educativo Institucional -PEI, el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024 y las políticas institucionales. En el cuarto y último capítulo se presenta la descripción precisa del SIAC, abordando su definición, objetivos y principios; el modelo de aseguramiento de la calidad; los procesos institucionales; los componentes; la organización; los actores de las partes interesadas; las fases; y los mecanismos para el aseguramiento de la calidad.

Con la adopción del SIAC, se espera contribuir al cumplimiento de la misión, visión y propósitos institucionales, facilitando la toma de decisiones basadas en la evidencia y revisión continua; al tiempo que se favorecerán los mecanismos de evaluación y rendición de cuentas en los distintos ámbitos de acción institucional y la cultura de la autorregulación y mejora continua en la universidad. Lo anterior, enmarcado en una reformulación de la comprensión de la calidad universitaria que favorece el éxito integral de los estudiantes y que trasciende la tradicional evaluación de capacidades y procesos.



II. MARCO DE REFERENCIA

Para avanzar en la configuración e implementación de un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC en Unitrópico, es preciso analizar algunos elementos que brindan un marco de referencia, tales como los antecedentes que sitúan el aseguramiento de la calidad en la educación superior bajo el nuevo paradigma del aprendizaje; el marco conceptual que brinda una comprensión del significado y alcance de los términos calidad, aseguramiento de la calidad y sistema interno de aseguramiento de la calidad; y el marco normativo que ofrece las grandes orientaciones para los SIAC en Colombia, a luz de los procesos de registro calificado y acreditación en alta calidad.

1. Antecedentes: El aseguramiento de la calidad en la educación superior bajo el nuevo paradigma del aprendizaje

El denominado “nuevo paradigma” de la educación superior que privilegia el aprendizaje sobre la enseñanza es un importante hito que desde finales del siglo XX ha llevado a las instituciones del sector a replantear la forma de satisfacer las necesidades académicas y sociales de sus estudiantes. Para Barr y Tagg (1995), el paradigma tradicional y dominante que caracterizó a la educación superior fue concebir a las instituciones como “organizaciones para proporcionar enseñanza”, visión que perdió vigencia y se desplazó hacia “organizaciones que producen aprendizaje”. Esta transición tiene su origen en las investigaciones que a partir de los años ochenta se realizaron sobre el aprendizaje centrado en el estudiante (Attard et al., 2010), bajo un enfoque constructivista influenciado por las ideas de Piaget (1976) y en el que se considera que los estudiantes construyen proactivamente su propio conocimiento en lugar de recibirlo de los profesores y los libros de texto. Esto significa que el conocimiento y las competencias que un estudiante es capaz de lograr se convierten en el foco del proceso educativo, sustituyendo al conocimiento que los profesores transfieren a los estudiantes (Stage et al., 1998).

Esta transición de la enseñanza al aprendizaje también se da en el contexto europeo de la educación superior, particularmente a partir del Proceso de Bolonia. La Declaración de Bolonia suscrita en 1999 fija como principal objetivo el establecimiento de un Espacio Europeo de Educación Superior -EEES para el año 2010, a través de la armonización de los dispares sistemas de educación superior de la región (Kehm, 2010). Se buscaba hacer más atractiva y competitiva la educación superior europea, principalmente frente a la educación superior estadounidense, así como facilitar y aumentar la movilidad intraeuropea de estudiantes, créditos y trabajadores por medio de la armonización de las estructuras de la educación superior.

En el Comunicado de Londres que suscriben en 2007 los ministros responsables de la educación superior de los países que participan en el Proceso de Bolonia, se establece la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como uno de los objetivos del EEES y se fija el aprendizaje centrado en los estudiantes como su principio fundamental (Klemenčič, 2017). Caspersen y Smeby (2018) señalan que esta transición también se favoreció por procesos como la introducción del Marco Europeo de Calificaciones para el Aprendizaje Permanente y otras iniciativas de la Unión Europea y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico -OCDE que han reforzado la orientación hacia los resultados.

Con un paradigma centrado en el aprendizaje y la influencia del Proceso de Bolonia, se identifica un nuevo contexto en el que se sitúa la educación superior. Este contexto está caracterizado, entre otros fenómenos, por la masificación de la educación superior y la creciente diversidad de las poblaciones estudiantiles; el aprendizaje a lo largo de la vida; el cambio tecnológico; y más recientemente, por la pandemia del Covid-19.

El aseguramiento de la calidad ha sido uno de los procesos que se ha impactado en este nuevo contexto, ya que los criterios de calidad cambiaron bajo el nuevo paradigma de la educación superior que privilegia el aprendizaje y el resultado del éxito de los estudiantes frente a los insumos o



recursos. Barr y Tagg (1995) destacan que bajo el antiguo paradigma de la enseñanza, las instituciones de educación superior se comparaban con criterios de calidad definidos en términos de insumos y medidas de proceso, tales como la selectividad en la admisión de estudiantes, el número de profesores con título de doctor en las facultades y la reputación de investigación, entre otros. Con un nuevo paradigma centrado en el aprendizaje, las instituciones de educación superior han comenzado a focalizarse en el éxito integral de los estudiantes y, en general, en la eficacia de la educación (Brown et al., 2020); es decir, la rendición de cuentas, los resultados y las consecuencias de la enseñanza superior adquieren una mayor relevancia que los insumos y las medidas de proceso (Ball, 2009; Stensaker y Sweetman, 2014).

El nuevo enfoque para el aseguramiento de la calidad en la educación superior centrado en el aprendizaje de los estudiantes responde a las falencias de los sistemas tradicionales, los cuales, al estar apalancados principalmente en evaluaciones, acreditaciones y auditorías, han tenido efectos más organizativos y estructurales que efectos en las actividades de enseñanza y aprendizaje (Shah y Nair, 2013; Stensaker, 2008). French et al. (2014) argumentan que con estos sistemas tradicionales se ha privilegiado una perspectiva externa que gira en torno a las clasificaciones de las instituciones, sin que se hayan brindado resultados sustantivos en términos de la enseñanza y el aprendizaje. Bennett et al. (2017) destacan que con el nuevo enfoque para la calidad en la educación superior es posible gestar modelos basados en los resultados con evaluaciones claras y garantías de que los estudiantes cumplirán con los objetivos especificados. Por su parte, Caspersen y Smeby (2018) señalan que estos modelos pretenden aumentar la pertinencia y la orientación a la vida laboral de los programas de estudio y proporcionar más conocimientos sobre el nivel de competencia que los graduados obtienen realmente.

En Colombia, este nuevo enfoque para el aseguramiento de la calidad en la educación superior inicia a discutirse con el Acuerdo por lo Superior 2034 (Consejo Nacional de Educación Superior, 2014). En este Acuerdo se plantearon los grandes cursos de acción prioritaria que deberían orientar la educación superior en Colombia en las próximas dos décadas. La calidad y la pertinencia fueron propuestos por el Consejo Nacional de Educación Superior -CESU como uno de los 10 temas de política pública para proyectar el sistema de educación superior a partir de la consolidación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad -SAC. Se reconocía un SAC centrado en la evaluación de capacidades y procesos de las instituciones de educación superior y sus programas académicos. También se advertía desde entonces la necesidad de fortalecer este sistema e integrar los resultados académicos que incorporan los resultados de aprendizaje de los estudiantes y de los avances en las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión de las instituciones; para dar cuenta de mayores niveles de integralidad, diversidad y compromiso con la calidad.

Estos lineamientos del CESU se tradujeron en el establecimiento de nuevas medidas que disponen la organización y funcionamiento del proceso para la solicitud de obtención, modificación y renovación del registro calificado, así como la actualización del modelo de acreditación en alta calidad, particularmente con la expedición del Decreto 1330 de 2019¹ y el Acuerdo CESU 02 de 2020, respectivamente.

2. Marco conceptual

2.1 Calidad

La calidad no es un concepto fácil de entender, particularmente en el contexto de la educación superior. Existen diferentes interpretaciones de este concepto, no sólo por parte de los distintos

¹ El Decreto 1330 fija un nuevo marco normativo para la solicitud, renovación y modificación del registro calificado; sustituye el Capítulo 2 y suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 "Único Reglamentario del Sector Educación".



grupos de interés, también entre las instituciones de educación superior, los países, e incluso las regiones. Por tratarse de un concepto polifacético que no tiene un significado esencial y universal, la calidad no puede entenderse de forma aislada, sino que debe relacionarse al contexto institucional - el cual está permeado por las etapas específicas del desarrollo organizacional, las prioridades y estrategias que se establecen, la misión institucional y la organización interna- y a condiciones externas, como las políticas de educación superior, la economía y la demografía (Newton, 2002).

Harvey y Green (1993) ofrecen una de las aproximaciones teóricas más utilizadas para caracterizar el concepto de calidad en la educación superior. Para estos autores, la calidad significa cosas diferentes para personas diferentes y está asociada a los "procesos" o a los "resultados". Proponen una tipología de cinco "categorías discretas, pero interrelacionadas" de la calidad: la calidad puede verse como excepcional (o excelencia); como perfección; como adecuación al propósito; como relación calidad-precio; y como transformadora. Yorke (2000) añadiría más tarde un sexto tipo: la calidad como propósito moral.

La percepción de la "calidad" difiere entre los grupos de interés y en los círculos científicos, por lo que es preciso también referir a la noción de "cultura de la calidad". Para Surssock (2011), este concepto está compuesto por dos conjuntos distintos de elementos: "valores compartidos, creencias, expectativas y compromisos hacia la calidad" y "un elemento estructural/de gestión con procesos definidos que mejoran la calidad y pretenden coordinar los esfuerzos". Por su parte, Santos (2011) considera que la cultura de la calidad en la educación superior debe arraigarse en las instituciones de educación superior con un enfoque sistemático, integral, participativo e institucionalizado.

En cuanto a las características clave de una cultura de la calidad eficaz, Harvey (2008) enumera las siguientes: "apropiación y compromiso por parte de los profesores; reconocimiento de la necesidad de un sistema de calidad (pero no burocrático); interés por cambiar el comportamiento de las personas, más que por la mecánica de un sistema de informes y revisión; claridad de objetivos; importancia de los estudiantes; fomento de la asociación y la cooperación; centrarse menos en el rendimiento individual y permitir la participación de la comunidad y el trabajo en equipo; un estilo de liderazgo que inspire en lugar de imponer; la acogida de la evaluación crítica externa; un proceso integrado y continuo de autorreflexión; y proporcionar el contexto para tomar la iniciativa de mejorar, incluso cuando sea arriesgado.

A nivel institucional, la calidad se define como:

Un valor que inspira la conducción de la misión, visión y propósitos institucionales y la toma de decisiones basadas en la evidencia y revisión continua, a partir de los referentes, definiciones y orientaciones que sobre la calidad se han establecido a nivel nacional e internacional (Política de Calidad de Unitrópico, 2023, p. 16).

2.2 Aseguramiento de la calidad

El aseguramiento de la calidad en la educación superior es un proceso que permite a las partes interesadas confiar en que la oferta (entradas, procesos, resultados) cumple las expectativas o se ajusta a unos requisitos mínimos. Para Harvey (2004-2017), se trata de un proceso que está vinculado a la evaluación (que se refiere a todos los métodos utilizados para juzgar el rendimiento de un individuo, grupo u organización) y a la acreditación (el establecimiento del estatus, la legitimidad o la idoneidad de una institución o programa de educación superior).

La expansión del aseguramiento de la calidad ha sido una respuesta a varios acontecimientos. Probablemente, el impulsor más importante ha sido el crecimiento de la demanda de educación superior y la aparición de un gran número de proveedores privados, muchos de ellos dirigidos a una población estudiantil no tradicional, con diferentes disposiciones institucionales y docentes. La consiguiente diversificación de la educación superior y la incertidumbre acerca de la calidad de los





servicios prestados generaron la demanda de alguien que garantizara que la oferta de educación superior cumplía los requisitos básicos de calidad; en algunos países, el desarrollo de los procesos de aseguramiento de la calidad fue asumido por las propias instituciones de educación superior, pero en la mayoría de los casos, especialmente en las últimas fases de la evolución del aseguramiento de la calidad, se trataba de una responsabilidad pública, bien de organismos gubernamentales u organizaciones independientes.

Lemaitre y Karakhyan (2017) analizan los mecanismos del aseguramiento de la calidad desde una perspectiva global, y a partir de tres niveles: nacional, regional e internacional. El aseguramiento de la calidad opera principalmente a nivel nacional y la mayoría de los países han desarrollado sus propios mecanismos, con funciones y unidades de análisis, en respuesta a las necesidades o problemas percibidos en sus respectivos sistemas de educación superior. A partir de un marco general propuesto por el Banco Mundial (World Bank, 2003), las funciones del aseguramiento de la calidad pueden organizarse, tal como se señala en la Tabla 1.

Las filas muestran las funciones, siguiendo los principales propósitos del aseguramiento de la calidad. Un primer propósito está asociado al control de calidad, el cual suele ser una responsabilidad pública o gubernamental que se lleva a cabo mediante la evaluación inicial de los programas de las instituciones o, cada vez más, de las agencias de aseguramiento de calidad, lo que conduce a la autorización o concesión de licencias; la certificación profesional también es un caso de control de calidad, que se centra en la capacidad de desempeño profesional de cada graduado individual que avalan agencias gubernamentales o asociaciones profesionales.

Tabla 1. Principales funciones y niveles de funcionamiento del aseguramiento de la calidad

Funciones	Unidades de evaluación			
	Institución de Educación Superior -IES-	Programa	Estudiante	Agencia externa de aseguramiento de calidad
Funciones Punto de entrada / Evaluación inicial	Licencia / Autorización Autoridad de gobierno / Ministerio	Licencia / Autorización Autoridad de gobierno / Ministerio	Prueba de admisión	Decreto gubernamental o autorización Proveedor privado/ONG
Monitoreo / Mejoramiento	Auditorías / inspecciones Organismos intermediarios	IES Organismos intermediarios	IES	Auditorías / inspecciones Auditoría nacional e internacional
Rendición de cuentas / credibilidad	Agencia independiente Organizaciones profesionales	Agencia independiente Organizaciones profesionales	Evaluación de resultados de aprendizaje	Redes de aseguramiento de calidad: normas generales de aseguramiento de calidad, buenas prácticas
Certificación profesional	No aplicable	Asociaciones profesionales Entidades de gobierno	Asociaciones profesionales Entidades de gobierno	No aplicable
Información pública	Agencia gubernamental IES	Agencia gubernamental IES	No aplicable	Redes de aseguramiento de calidad de los gobiernos nacionales

Fuente: World Bank (2003)

Un segundo propósito típico es la rendición de cuentas, es decir, la certificación de que una institución, un programa, un graduado o una agencia de aseguramiento de la calidad externa cumple unos criterios de calidad previamente determinados; se resume en una decisión de acreditación, que proporciona una indicación de credibilidad. El aseguramiento de la calidad también tiene otra finalidad, promover la mejora continua de las instituciones, los programas, la experiencia de los estudiantes o el funcionamiento de las agencias de aseguramiento de la calidad; en este caso, el



aseguramiento de la calidad se centra en el desarrollo de la capacidad de la institución para la gestión de la calidad y la autorregulación.

Junto a estas finalidades existe una función adicional, cada vez más relevante: la de proporcionar información a un amplio abanico de partes interesadas, incluidas las propias IES, los futuros estudiantes, las familias, los empleadores, los investigadores, los responsables políticos y el público en general. Se trata de una tarea compleja, que exige una buena coordinación entre las IES y los organismos gubernamentales, así como la capacidad de responder a las necesidades de las partes interesadas, proporcionando información en diferentes formatos, contenidos o medios.

A nivel institucional, el aseguramiento de la calidad implica "garantizar la capacidad, sostenible en el tiempo, de cumplir con los propósitos especificados y verificar el efectivo cumplimiento de estos" (Política de Calidad de Unitrópico, 2023, p. 16).

2.3 Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC

Para Santos (2011), los factores clave de un SIAC eficaz pueden resumirse a partir de ejemplos de buenas prácticas: planificación estratégica adecuada; estructuras organizativas apropiadas; procesos de evaluación interna adecuados; circuitos de retroalimentación; liderazgo institucional; participación del personal académico y administrativo; implicación de los estudiantes y de grupos de interés externos; y un sistema de información integrado para la recopilación y el análisis de datos.

Por su parte, Bollaert (2014) propone, a partir de la definición de SIAC de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (QAA) del Reino Unido, un marco básico de 6 puntos para los SIAC, los cuales presenta de forma interrogativa (ver Tabla 2):

Tabla 2. Lista de preguntas para el aseguramiento de la calidad

¿Qué se pretende conseguir?	Propósitos
¿Por qué se hace?	Razón
¿Cómo se hace?	Método
¿Por qué es la mejor manera de hacerlo?	Optimización
¿Cómo se sabe que funciona?	Eficacia
¿Cómo se puede mejorar?	Mejora

Fuente: Bollaert (2014)

Diversas iniciativas han intentado definir marcos de apoyo para el diseño de SIAC en la educación superior. En todas se resalta que no puede existir un modelo universal y que cada institución debe personalizar su propio sistema. Una de estas iniciativas destacadas, considerada al mismo tiempo pionera, es el programa de "Revisiones del Proceso de Calidad de la Enseñanza y el Aprendizaje" (TLQPR, por sus siglas en inglés) que implementa la Universidad de Hong Kong. El TLQPR integra dos dimensiones principales: enseñanza y aprendizaje y mejora y aseguramiento de la calidad. En la primera se incluyen 5 subprocesos: diseño curricular; diseño pedagógico; implementación de la calidad; evaluación de resultados; y dotación de recursos. En lo que respecta a la mejora y el aseguramiento de la calidad, el modelo incluye cuatro "Meta-áreas" transversales: marco del programa de calidad; actividades formales del programa de calidad; apoyo al programa de calidad; y valores e incentivos (Hong Kong University Grants Committee, 2017).

Otra iniciativa destacada es la impulsada por la Agencia Portuguesa de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (A3ES). A partir de un análisis comparativo de los procesos europeos de evaluación y certificación de los SIAC y con el fin de apoyar a las instituciones de educación superior portuguesas en la implementación de estos sistemas, la A3ES elaboró en 2011 un marco de referencia para el diseño de SIAC, incluyendo sugerencias de principios rectores para la arquitectura de un modelo de auditoría institucional. El Modelo denominado "Auditoría de Sistemas Internos de



Aseguramiento de la Calidad” (ASIGQ, por sus siglas en portugués), implementado de forma voluntaria a partir de 2012, se basa en seis ajustes o parámetros básicos que una IES debe tener al diseñar un SIAC: planificación estratégica; desarrollo de estructuras organizativas; liderazgo; participación de todas las partes interesadas internas; participación de partes interesadas externas y socios; y un sistema de información. La originalidad del modelo de Auditoría de A3ES radica en la inclusión de tres estándares adicionales a los siete estándares que se definen en las Normas y Directrices Europeas para el Aseguramiento de la Calidad (ESG): investigación y desarrollo; colaboración interinstitucional; e internacionalización (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior -A3ES-, 2021).

A nivel institucional, se define al SIAC como las interacciones entre estructuras, procesos, procedimientos, recursos y mecanismos que operacionalizan la Política de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento y permiten hacer un seguimiento integral a la institución y fomentar su mejoramiento continuo.

3. Marco normativo

El aseguramiento de la calidad de la educación superior en Colombia está orientado por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), se trata de un proceso que se implementa como respuesta a la necesidad de fortalecer la calidad de la educación superior en el país y con el propósito de hacer reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad, buscando preservar así los derechos legítimos que en esta materia tienen la sociedad y los usuarios del sistema de educación superior.

El marco regulatorio del SIAC tiene asiento en la Constitución Política de Colombia, al conceder al Estado la facultad de regular y ejercer la total inspección y vigilancia de la educación superior con el objetivo de verificar la calidad educativa y la permanencia en el sistema educativo (artículo 67, inciso 5°). De manera más específica, también es preciso referir a la siguiente normatividad que soporta la configuración de los SIAC en Colombia:

- Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la educación superior.
- Ley 115 de 1994 o Ley General de Educación.
- Ley 1188 de 2008, por la cual se regula el registro calificado de los programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- Decreto No. 1295 de 2010, por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.
- Ley 1740 de 2014, la cual establece las normas para la inspección y vigilancia de la educación superior en Colombia con el propósito de contar con una educación de calidad.
- Decreto 1075 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.
- Decreto 1330 de 2019, por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación.
- Acuerdo CESU 02 de 2020, Por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad.

El Decreto 1330 de 2019 y el Acuerdo CESU 02 de 2020 brindan una nueva visión para el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Colombia, con lineamientos que privilegian la evaluación de los resultados de aprendizaje de los estudiantes y de los avances en las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión de las instituciones, trascendiendo la evaluación tradicional de capacidades y procesos de las instituciones de educación superior y sus programas académicos.

En el **Decreto 1330 de 2019** se reconoce la complejidad y diversidad tanto de instituciones de educación superior -IES- como de oferta y demanda de programas académicos en el país, en términos de niveles de formación, modalidades y metodologías; y se brindan disposiciones para

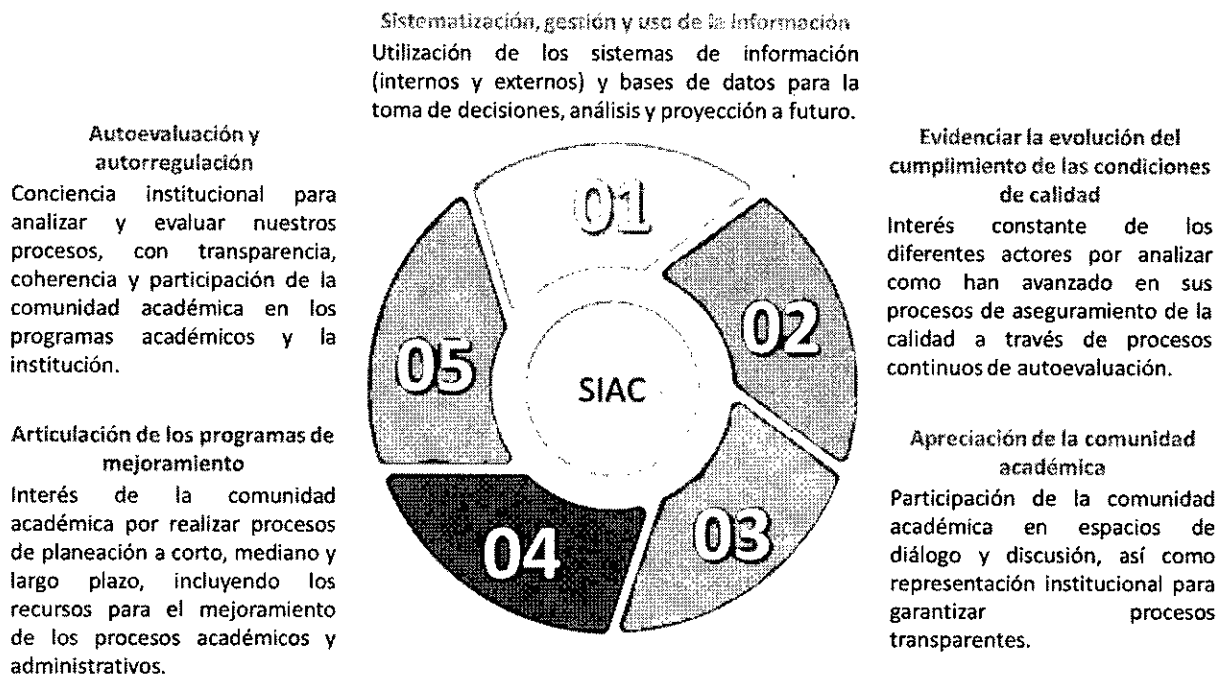
mejorar la flexibilidad, pertinencia y coordinación entre procesos, instituciones e instancias que integran el Sistema de Aseguramiento de la Calidad -SAC de la educación superior, a través de una mayor efectividad y celeridad en los procesos de registro calificado. En el Decreto, se conceptualizan la calidad y los SIAC.

Calidad se define en el artículo 2.5.3.2.1.1. 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 (Ministerio de Educación Nacional, 2019, p. 4).

En el Decreto 1330 de 2019 se estipula que las IES deberán contar con un SIAC que contemple, al menos, los cinco elementos que se describen en la Figura 1:

Figura 1. Elementos del sistema interno de aseguramiento de la calidad



Fuente: Ministerio de Educación Nacional (2019)

Por su parte, en el **Acuerdo CESU 02 de 2020** se define alta calidad como:

Las características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio, en el marco del mejoramiento continuo y de su diversidad, sobre su capacidad de transformación, dada por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del programa académico o a la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología de la institución, y el modo en que presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados (Consejo Nacional de Educación Superior, 2020, p. 8).



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

Desde la perspectiva de la acreditación en alta calidad de programas académicos, uno de los aspectos que se considera es la implementación de un SIAC en la institución, que "permita evidenciar los logros en aspectos académicos y resultados de aprendizaje, interacción en el entorno nacional e internacional, aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al programa académico acorde con su nivel de formación" (Consejo Nacional de Educación Superior, 2020, p. 19).

Se aprecia así, en el marco normativo del aseguramiento de la calidad de la educación superior en Colombia, la incidencia del SIAC en el mejoramiento continuo y capacidad de autorregulación de los programas académicos y las instituciones. La alta calidad se reconoce por la capacidad de planear el desarrollo y autoevaluarse de manera sistémica y periódica, generando planes de mejoramiento continuo que impacten las decisiones institucionales en todos sus niveles y ámbitos de influencia, en desarrollo de la autonomía institucional. Se espera entonces, que las IES cuenten con un SIAC que se apalanque en mecanismos articulados de autoevaluación y planeación, y que estos se usen efectivamente para la toma de decisiones; asimismo, que se manejen indicadores de diversos tipos para hacer un seguimiento integral a la institución y fomentar continuamente el mejoramiento de la alta calidad.



III. EL CONTEXTO INSTITUCIONAL QUE ENMARCA EL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD -SIAC

Las bases institucionales que configuran el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC de Unitrópico se encuentran en el Proyecto Educativo Institucional -PEI, el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2023 y las diferentes políticas de la universidad. :

1. Proyecto Educativo Institucional -PEI

A través de la Resolución Rectoral No. 237 de 2021 se adopta el Proyecto Educativo Institucional de la Universidad Internacional del Trópico Americano (Unitrópico, 2021b). Particularmente, es preciso referir a la naturaleza, misión y visión; elementos que resaltan el compromiso institucional con el aseguramiento de la calidad.

1.1 Naturaleza

De conformidad con las disposiciones de la Ley 1937 de 2018, la Universidad Internacional del Trópico Americano -Unitrópico es la institución de educación superior del departamento del Casanare; por disposición constitucional, no hace parte de ninguna de las ramas del poder público, ni es un establecimiento público. La Universidad es un ente de régimen especial, de los que trata el Artículo 69 de la Constitución Política de Colombia y Al artículo 40 de la Ley 489 de 1998, y está dotada de personalidad jurídica; gobierno propio; autonomía académica, administrativa, financiera y presupuestal; y rentas y patrimonios propios e independientes, provenientes de la Nación, del departamento de Casanare y otras fuentes permitidas por la ley.

Unitrópico forma parte del Sistema Universitario Estatal -SUE y está vinculada al MEN en lo referente a las políticas y planeación del sector educativo y el servicio público de la educación superior, principalmente a través de la Ley 30 de 1992, la Ley 1740 de 2014, y las demás disposiciones que le son aplicables de acuerdo con su naturaleza jurídica, carácter académico y las normas internas dictadas en ejercicio de su autonomía.

1.2 Misión

La Universidad Internacional del Trópico Americano, Unitrópico, es la universidad pública de Casanare, que forma integralmente personas con criterios humanísticos, solidarios, bioéticos, científicos e innovadores, con el fin de que sean profesionales y ciudadanos autónomos, con pensamiento crítico y una visión integral de los problemas humanos y ambientales. Promueve la investigación científica, el desarrollo tecnológico, la innovación, el emprendimiento y las artes para potencializar la riqueza natural, la biodiversidad y la diversidad étnica y cultural; permitiendo la generación y utilización de prácticas sostenibles en el ámbito económico y social, que hagan frente a los desafíos del planeta. Así, mediante la articulación de la docencia, la investigación, la proyección social y la internacionalización; Unitrópico contribuye con la generación, divulgación y aplicación del conocimiento, que proyecte a la Orinoquia hacia el país y el mundo.



1.3 Visión

En el 2030 la Universidad Internacional del Trópico Americano, Unitrópico, es un referente de excelencia académica y transparencia administrativa de la Orinoquía Colombiana y el país. Lidera la generación y apropiación del conocimiento de la región y la valoración de la biodiversidad y la identidad cultural. Su capacidad de transformación, de manera equitativa e incluyente, le permite formar profesionales, investigadores y emprendedores íntegros, que contribuyen a la construcción de paz y tejido social en el marco del desarrollo sostenible.

2. Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024

A través del Acuerdo del Consejo Superior No. 004 de 2021 se adopta el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024 "Comprometida con la transformación de sí misma y de la sociedad" de Unitrópico -PDI 2021-2024-. En este Plan se declara como uno de los propósitos trascendentales para la gestión en este periodo, "lograr el perfeccionamiento de las prácticas internas en los diversos ámbitos de trabajo para conseguir niveles de calidad acordes con los estándares nacionales e internacionales" (Unitrópico, 2021, p. 2). El crecimiento institucional para el periodo 2021-2024 se plasma a través de seis ejes estratégicos:

- **Eje Estratégico 1.** Hacia una Comunidad Universitaria integral y fortalecida, que aprende de sí misma y contribuye en la creación de capital social para la región y el país.
- **Eje Estratégico 2.** Hacia una oferta educativa contextualizada y de alta calidad, que promueva prácticas pedagógicas innovadoras y motive la apropiación del conocimiento.
- **Eje Estratégico 3.** Hacia una Universidad comprometida con las necesidades de su entorno, que lidera relaciones permanentes y de doble vía para compartir conocimientos con la comunidad local, nacional e internacional.
- **Eje Estratégico 4.** Hacia una universidad orientada al conocimiento, que armoniza la libertad de indagar, de generar y de compartir saberes, con la responsabilidad de realizar proyectos de investigación pertinentes.
- **Eje Estratégico 5.** Hacia una organización estable y eficiente, que asegure los recursos y espacios necesarios en un campus sostenible, orientado al aprendizaje y al bienestar de la comunidad universitaria.
- **Eje Estratégico 6.** Hacia una universidad transparente, participativa y pluralista; respetuosa de los derechos y obligaciones de su función pública

Si bien el compromiso con la calidad está presente en todos los ejes estratégicos, en los Ejes 2 y 5 se trazan específicamente unos objetivos y metas en materia de aseguramiento de la calidad de la oferta educativa y de los procesos organizacionales, respectivamente. En el Eje 2, se declara como Objetivo Estratégico 4: "Definir los procesos de creación, modificación y ampliación de la oferta de programas académicos de pregrado y de posgrado, y la priorización de los procesos que conduzcan a la acreditación de alta calidad", con tres (3) metas asociadas: "radicar ante el MEN las condiciones de acreditación de alta calidad de dos (2) programas de pregrado"; "radicar ante el MEN las condiciones de programa para la solicitud del registro calificado de cinco (5) programas de posgrado a nivel de especialización y maestría; y "radicar ante el MEN las solicitudes de creación o renovación de registros calificados para actualizar y mantener la oferta académica actual" (Unitrópico, 2021, p. 18).

En el PDI 2021-2024 se hace referencia al propósito institucional de la calidad, cuando se señala que:



"La calidad está vinculada a la pertinencia y la responsabilidad con el desarrollo sostenible de la sociedad, ello exige impulsar un modelo académico caracterizado por la indagación de los problemas de su entorno; la producción y transferencia del valor social de los conocimientos; el trabajo conjunto con las comunidades; una investigación científica, tecnológica, humanística, artística y fundada en la definición explícita de problemas a atender; de solución fundamental para el desarrollo del país o la región, y el bienestar de la población; de igual modo, una activa labor de divulgación, vinculada a la creación de conciencia ciudadana sustentada en el respeto a los derechos humanos y la diversidad cultural; un trabajo de extensión que enriquece la formación, colabora en detectar problemas para la agenda de investigación y crea espacios de acción conjunta con distintos actores sociales, especialmente los más postergados" (Unitrópico, 2021, p. 19).

En términos de calidad en los procesos organizacionales, en el Eje Estratégico 5 se declara como Objetivo Estratégico 1: "garantizar la eficiencia en los procesos y procedimientos administrativos, estratégicos y de gestión, en el marco de una articulación organizacional encaminada a la mejora continua", con once (11) metas asociadas:

- Construir un Plan Estratégico Decenal que permita, mediante la participación colectiva de planeación estratégica a mediano plazo;
- Adoptar un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC);
- Implementar un Sistema Integrado de Gestión (SIG);
- Implementar una Política de Planeación y Estadística que incluya la estructura estratégica institucional y la estrategia para la recolección, sistematización y análisis de la información estadística de la institución;
- Implementar un sistema de gestión documental que contenga los instrumentos archivísticos necesarios para el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias asociadas al uso y la conservación de la información institucional;
- Adoptar un Modelo Integrado de Planeación y Gestión que articule las acciones estratégicas de planeación, calidad y Control Interno de Gestión;
- Implementar un plan institucional de reducción y uso eficiente de papel, en articulación con la política ambiental institucional, el sistema integrado de gestión y los sistemas de información;
- Implementar una política de servicio al ciudadano que contenga las herramientas que permitan la mejora continua en relación con una cultura de servicio;
- Implementar un sistema de información apoyado en TIC para la virtualización de los procesos asociados a PQRS;
- Implementar una política de estímulos y promoción del personal administrativo; e
- Implementar un programa de capacitación anual del personal administrativo que redunde en la cualificación del desempeño de sus funcionarios (Unitrópico, 2021, p. 25-26).

Finalmente, es preciso resaltar que en el Eje Estratégico 6 se declara el compromiso institucional con los procesos de autoevaluación y autorregulación en el marco de la autonomía universitaria; también que los planes de mejoramiento continuo impactan las decisiones institucionales y dan cumplimiento al sistema interno de aseguramiento de la calidad. En suma, se aprecia en el despliegue estratégico de Unitrópico el compromiso para generar y desarrollar una cultura de autoevaluación que permite el aseguramiento de la calidad educativa y el mejoramiento continuo, como lo consagra el artículo 6° del Estatuto General (Resolución MEN 012703 de 2021).

3. Políticas institucionales

En el marco del compromiso permanente de Unitrópico con su transformación, en 2023 se adelanta el proceso de actualización de las políticas institucionales, iniciativa que contribuye a fortalecer las bases para la gestión e implementación del sistema interno de aseguramiento de la calidad -SIAC. Dentro de estas políticas se encuentran:



- Política de Calidad;
- Política de Educación Inclusiva e Intercultural;
- Política Académica;
- Política de Planeación y Estadística;
- Política de Estímulos y Promoción del Personal Administrativo;
- Política de Comunicaciones;
- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción;
- Política de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento;
- Política de Gestión Estratégica de Talento Humano;
- Política de Integridad.

Por su mayor impacto para la configuración e implementación del SIAC, es preciso describir algunos elementos de la Política de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento (Unitrópico, 2023b). En primer lugar, cabe destacar que esta Política se define como “un conjunto de orientaciones y mecanismos que la institución implementará para el seguimiento sistemático del cumplimiento de sus objetivos misionales, el análisis de las condiciones que afectan su desarrollo y la ejecución de medidas para el mejoramiento continuo” (Unitrópico, 2023, p. 4).

En segundo lugar, cabe mencionar que la Política se desarrolla a través de tres líneas de acción:

- **Autoevaluación:** Se convierte en un instrumento dinámico de análisis y de reflexión, que permite reconocer e implementar mecanismos de autorregulación y mejoramiento que evidencien la calidad de la institución, de sus programas y de los servicios que presta a la comunidad en general.
- **Autorregulación:** Entendida como la capacidad que tiene la institución de tomar decisiones con base en los procesos de autoevaluación. La autorregulación se establece en tres actividades principales:
 - *Planeación:* Se plantean actividades, tareas y acciones en torno a los resultados encontrados en la autoevaluación. Estas estarán articuladas con el impacto y la necesidad de cada programa académico o proceso institucional.
 - *Ejecución:* Proceso administrativo mediante el cual, cumpliendo las condiciones de modo, tiempo y lugar, se realizan las actividades previstas en la etapa de planeación.
 - *Autorreflexión y retroalimentación:* Análisis de las acciones realizadas destacando elementos de mejora y aprovechamiento de los recursos encontrados en la ejecución de las actividades de la autorregulación con base en los informes de evaluación externa. Si fuera el caso, se ajustan los planes de mejoramiento de la universidad atendiendo las observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejora presentados por los pares académicos, así como las consideraciones del MEN dadas en los procesos de registros calificados y acreditación de alta calidad.
- **Mejoramiento:** Se articula con la Política institucional de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento, tomando como referencia el ciclo PHVA, el cual genera un escenario en la construcción, planeación, seguimiento y control de todos los procesos de Unitrópico. A continuación, se relaciona cada definición concebida desde el proceso de mejoramiento de la Universidad:
 - *Planear:* En esta etapa se definen los objetivos y cómo lograrlos, en concordancia con políticas institucionales y necesidades de las partes interesadas. Se establecen las actividades, asignando los recursos físicos, financieros, administrativos y humanos necesarios para los resultados esperados de todo el ejercicio de aseguramiento de la calidad.



- *Hacer:* Es la puesta en marcha de la planeación a través de la ejecución de las actividades previstas para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- *Verificar:* En esta etapa se evidencia que se hayan ejecutado los objetivos previstos mediante el seguimiento y medición de los procesos, confirmando que estos estén acordes con las políticas y la planeación inicial. Se realizan revisiones periódicas y permanentes, informando de inmediato todas las novedades existentes en la revisión, con el fin de efectuar los ajustes necesarios articulando los recursos requeridos.
- *Actuar:* Se destacan las buenas prácticas detectadas en las fases P, H y V, construyendo nuevos retos en el mejoramiento y realizando una retroalimentación adecuada de los resultados esperados. Se corrigen las desviaciones, se ajustan los cambios, se realiza la formación y capacitación requerida y se define cómo monitorearlo.

Finalmente, es preciso señalar que Unitrópico estableció una metodología de autoevaluación articulada con el Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior, con la normatividad vigente en esta materia, con los sistemas propios de la institución y con las acciones de mejoramiento resultantes identificadas. Asimismo, que la puesta en marcha de esta metodología demanda un ejercicio coherente y sistemático de parte de la institución, convirtiéndose en el marco de referencia para llevar a cabo los procesos particulares de solicitud o renovación del registro calificado o de acreditación de alta calidad institucional o de programas académicos.



IV. EL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD -SIAC DE UNITRÓPICO

1. Definición

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC de Unitrópico operacionaliza la Política de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento de la universidad, a partir de las interacciones de estructuras, procesos, procedimientos, recursos y mecanismos que permiten hacer un seguimiento integral a la institución y fomentar su mejoramiento continuo.

El SIAC integra los procesos declarados por la institución en su mapa de procesos, resguardando el cumplimiento de las condiciones óptimas para asegurar la calidad de la educación de manera consistente con la misión y propósitos institucionales. Para ello considera mecanismos de aseguramiento de calidad en torno a cuatro pilares de evaluación: coherencia; pertinencia y efectividad; integridad y homogeneidad; y autorregulación.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Asegurar la pertinencia y calidad de todo el quehacer institucional a partir de evidenciar los logros y el desarrollo permanente de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión; así como el desempeño de los estudiantes, egresados, profesores y demás integrantes de la comunidad institucional.

2.2 Objetivos específicos

- Operacionalizar la Política de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento de la Universidad, con el fin de establecer marcos de acción, evaluación y mejora continua de sus lineamientos.
- Contribuir al cumplimiento de la misión, visión y propósitos institucionales, facilitando la toma de decisiones basadas en la evidencia y revisión continua.
- Potenciar el seguimiento permanente a los procesos que apoyan la gestión, docencia, investigación y vinculación con el medio, para el logro del proyecto educativo declarado.
- Favorecer los mecanismos de evaluación y rendición de cuentas en los distintos ámbitos de acción institucional.
- Potenciar la cultura de la autorregulación y mejora continua en la Universidad.

3. Principios

El SIAC de Unitrópico enmarca en todos los principios institucionales establecidos en el Artículo 7º del Estatuto General de Unitrópico que centran la actuación de la comunidad académica; adicionalmente, declara los siguientes:

- **Transparencia:** La información generada en el SIAC es accesible para todos los miembros de la comunidad académica y se establecen instancias de rendición de cuentas hacia las partes interesadas.
- **Participación:** La calidad se alcanza mediante el involucramiento y la consideración de los actores pertinentes, en sus distintas etapas, incluyendo la definición de objetivos, la evaluación y la implementación de acciones. Este principio incluye a todos los miembros de la comunidad académica y a los actores relevantes del medio, en el ámbito que a cada uno le es propio.



- **Responsabilidad:** La calidad es tarea de todos los integrantes de la comunidad académica, con respecto a las definiciones institucionales y a los compromisos contraídos con los destinatarios del trabajo de cada integrante.
- **Transversalidad:** Unitrópico cuenta con una comprensión compartida de calidad, conforme a lo enunciado en su Política de Autoevaluación Autorregulación y Mejoramiento. La calidad es una preocupación en todos los ámbitos de la Universidad.
- **Sistematicidad:** El aseguramiento de la calidad se realiza de manera formal y periódica, conforme a metodologías adecuadas, mediante un enfoque de procesos que incluye la toma de decisiones debidamente fundamentada y documentada, la implementación orientada por procedimientos explícitos, el desarrollo de instancias y procesos evaluativos, y la realización y seguimiento de acciones de mejora continua.
- **Mejora continua,** en todos los niveles y procesos, como práctica sistemática para el aseguramiento de la calidad y para aumentar la capacidad de prevenir, corregir, innovar o superar las metas definidas.
- **Liderazgo del equipo directivo,** junto con el compromiso y participación de todas las personas en la Universidad con la calidad y su mejoramiento continuo.
- **Toma de decisiones basada en evidencias,** cuyo análisis aumente la capacidad de identificar y gestionar riesgos, priorizar iniciativas de mejora y producir los resultados deseados.
- **Gestión de las relaciones al interior de la institución,** facilitando la planificación, colaboración, retroalimentación, coordinación y convergencia, y gestión de relaciones bidireccionales y con alto impacto entre la institución y las partes interesadas.

4. El modelo de aseguramiento de la calidad

A partir de los lineamientos de la Política de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento de Unitrópico, se establece un modelo de aseguramiento de la calidad que operacionaliza el trabajo autorregulador en la Universidad, basado en mecanismos internos de mejora continua y en mecanismos internos y externos de aseguramiento de calidad de todo el quehacer institucional.

Este modelo se apalanca en cuatro (4) pilares de la calidad:

- **Coherencia:** Evaluación de la consistencia entre el quehacer de la institución con la misión, visión, valores y propósitos institucionales y las disposiciones legales vigentes sobre educación superior.
- **Pertinencia y Efectividad:** Medición del nivel de alineamiento y satisfacción de las funciones misionales con los requerimientos internos y del medio externo a través de medir el nivel de logro de la pertinencia, eficacia y eficiencia de dichas funciones.
- **Integridad y Homogeneidad:** Evalúa la integridad institucional, es decir, la aplicación sistemática en todo el quehacer institucional de sus políticas, normativa y procesos definidos en su gestión, y la homogeneidad entendida como la igualdad o semejanza del conjunto de características de los programas de formación y de los procesos y procedimientos asociados al aseguramiento de la calidad.
- **Autorregulación:** Un sistema sustentado en políticas explícitas e información veraz y auditable, integral y con capacidad de análisis institucional y autoevaluación para el mejoramiento continuo



y toma de decisiones, transparente y participativo involucrando a los diferentes niveles institucionales con el fin de incrementar la calidad de todo el quehacer institucional.

5. Procesos Institucionales

Para cumplir con sus propósitos, el SIAC visualiza la Universidad como una red de procesos. Cada proceso es un conjunto de actividades organizadas e interfuncionales que permiten cumplir el logro de los objetivos propuestos. El enfoque de procesos implica concebir el trabajo como una cadena de actividades coordinadas para alcanzar determinados propósitos. Al identificar los procesos claves es posible definir metas, responsables, capacidades y recursos requeridos, interrelacionados con otros procesos y resultados esperados.

En esta visión de la organización, el SIAC está inserto en los procesos institucionales. Unitrópico ha identificado y representado la interacción del Sistema con los propósitos que lleva a cabo, para el cumplimiento de su Misión y propósitos, en un mapa de procesos que identifica los cuatro estadios de la gestión: procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo / soporte y procesos de evaluación:

- **Procesos Estratégicos:** Incluyen los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Estos procesos son: Gobierno Institucional y Transparencia; Planeación Estratégica; Gestión de Comunicaciones; Gestión de la Calidad Institucional; y Gestión de Bienestar de la Comunidad.
- **Procesos Misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Universidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Estos procesos son: Formación; Investigación y Creación; Proyección Social; e, Internacionalización
- **Procesos de Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Estos procesos son: Gestión Jurídica; Gestión de Medios Educativos y Ambientes de Aprendizaje; Gestión de Infraestructura; Gestión Financiera; Gestión de Talento Humano; Gestión de la Información
- **Procesos de Evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. En la Universidad se identifica un proceso de evaluación: Control Interno de Gestión y Control Interno Disciplinario.

6. Componentes

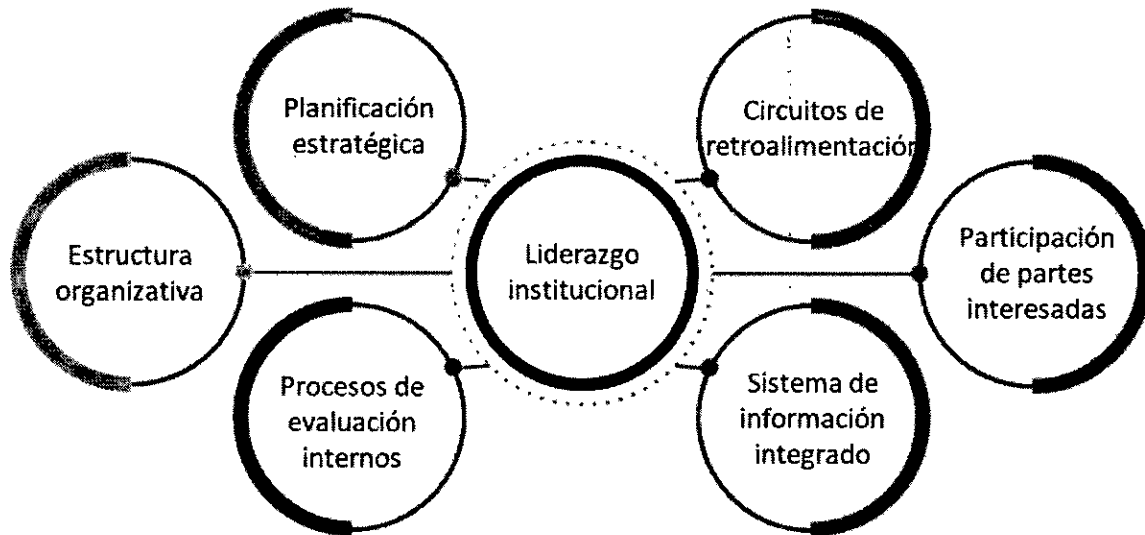
El SIAC se estructura a partir de los componentes que se ilustran en la Figura 3, los cuales se articulan en un proceso sistemático orientado a asegurar la pertinencia y calidad de todo el quehacer institucional.

En el centro del sistema se encuentra el liderazgo institucional, componente esencial para favorecer la definición, implementación y evaluación de las políticas institucionales, particularmente con orientaciones en materia de currículo, resultados de aprendizaje, créditos y actividades; gestión institucional y bienestar; e investigación, innovación y creación artística y cultural.



Un segundo componente del SIAC es la estructura organizativa. Si bien la Oficina de Aseguramiento de la Calidad y la Acreditación lidera y coordina el proceso de aseguramiento de la calidad en la universidad, todas las unidades académicas y administrativas se involucran en el proceso. También resulta determinante el involucramiento de los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesores, personal administrativo y directivo y sector externo), lo que brinda un abordaje holístico e integral que apoya la planeación y la toma de decisiones para el mejoramiento continuo en la Universidad.

Figura 2. Componentes del SIAC de Unitrópico



Fuente: Elaboración propia con base en Santos (2011)

El tercer componente del SIAC es la planificación estratégica, la cual facilita la definición de objetivos, en concordancia con las políticas institucionales y las necesidades de las partes interesadas, las actividades y los recursos necesarios para el aseguramiento de la calidad en la universidad. Los mecanismos articulados de autoevaluación y planeación apoyan la toma de decisiones con el manejo de indicadores de diversos tipos que permiten evidenciar el seguimiento y evaluación de toda la dinámica institucional. Por su parte, los procesos de evaluación internos brindan al Sistema mecanismos para la medición, seguimiento, evaluación y análisis del desarrollo permanente de labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión. Este tipo de procesos potencia el seguimiento y la medición resultados con evaluaciones de cumplimiento y de impacto.

Para el SIAC también resultan relevantes los circuitos de retroalimentación que se establecen con los miembros de la comunidad académica y el sector externo; a través de los ejercicios de autoevaluación, los diferentes grupos de interés brindan a la Universidad información respecto a logros, deficiencias y oportunidades de mejora en todas las dinámicas institucionales. La participación de las partes interesadas es otro componente que resulta clave para implementar con éxito el SIAC, una norma en la gobernanza de la educación superior, especialmente en el ámbito del aseguramiento de la calidad. Se espera que las diversas expectativas y experiencias de las partes interesadas contribuyan a la eficacia, legitimidad e integralidad del SIAC. Finalmente, el despliegue operativo del sistema demanda la sistematización, gestión y uso de la información que se recaba del proceso de aseguramiento de la calidad para poder proponer e implementar medidas de mejoramiento; se requiere entonces, un sistema de información que integre las acciones asociadas a la recopilación, análisis, interpretación y utilización de la información relacionada con este proceso.



7. Organización

El aseguramiento de calidad es una tarea en la que participan todas las unidades académicas y administrativas, así como las diferentes instancias de gobierno institucional de la Universidad. La normativa y las políticas institucionales establecen responsabilidades y atribuciones que tienen personas e instancias en esta materia.

El SIAC cuenta con una estructura encargada de liderar y coordinar el aseguramiento de calidad: la Oficina de Aseguramiento de la Calidad y la Acreditación. Esta dependencia está adscrita a la Rectoría y tiene como objetivo central establecer y evaluar la implementación de políticas y lineamientos en materia de calidad académica, con el fin de brindar instrumentos eficaces a las dependencias académicas para que contribuyan a la mejora continua de la calidad y pertinencia de la oferta académica de la Universidad. Los lineamientos estratégicos de la calidad son definidos en conjunto con las máximas autoridades institucionales.

El SIAC cuenta también con la participación de las siguientes instancias:

- **Consejo Superior:** Es el máximo órgano de dirección y gobierno de la institución; dentro de sus funciones, particularmente se destacan: Definir y evaluar periódicamente las políticas académicas y administrativas y la planeación de la Universidad; aprobar el plan de desarrollo institucional y evaluarlo periódicamente (artículo 23° del Estatuto General de Unitrópico, Ministerio de Educación Nacional -MEN-, 2021).
- **Consejo Académico:** Como máxima autoridad académica de la Universidad, cumple con funciones decisorias en pro del principio de seguridad jurídica de la Universidad, guardando unidad de criterio jurídico respecto de los precedentes y demás decisiones que versen en materia académica; una de sus funciones es decidir sobre el desarrollo académico de la Universidad en lo relativo a docencia, especialmente en cuanto a se refiere a programas académicos, a investigación, proyección social y bienestar universitario (Artículo 29° del Estatuto General de Unitrópico, Ministerio de Educación Nacional -MEN-, 2021).
- **Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación:** Definido como la instancia encargada de orientar la acción de los diferentes estamentos y de las unidades misionales, funcionales y operacionales, para los procesos de autoevaluación y la respectiva formulación de los planes de mejoramiento que de estos se deriven; así como la estructuración de las estrategias de seguimiento y evaluación, con miras a la renovación de condiciones institucionales, registros calificados y acreditación institucional y de programas académicos (Artículos 1° del Acuerdo del Consejo Académico No. 003 del 20 de diciembre de 2021, Unitrópico, 2021b).
- **Comité de Currículo:** Es un cuerpo colegiado que tiene como principal fin, asesorar al Consejo Académico y a las facultades en lo concerniente a las decisiones institucionales relacionadas con el currículo, para que en él se refleje la naturaleza y principios de Unitrópico de manera armónica, sistémica y coherente, priorizando la identidad institucional, la pertinencia de los espacios académicos, la flexibilidad curricular y la articulación dentro de las facultades y entre ellas; una de sus funciones es asesorar al Consejo Académico en lo relativo a las decisiones institucionales asociadas al macro y micro currículo institucional y a las Facultades en lo relativo a las decisiones institucionales asociadas al meso currículo (artículos 1° y 3° del Acuerdo del Consejo Académico No. 003 del 20 de diciembre de 2021, Unitrópico, 2021b).
- **Vicerrectorías:** Son instancias de dirección que dependen de la Rectoría, cuyas funciones facilitan el desarrollo de las funciones sustantivas de academia, investigación y proyección social; así como las funciones académico-administrativas; en cumplimiento de la misión, visión



y objetivos institucionales (artículo 38° del Estatuto General de Unitrópico, Ministerio de Educación Nacional -MEN-, 2021).

- **Facultades:** Son instancias académicas encargadas de dirigir y administrar los programas académicos de pregrado y posgrado que pertenezcan a una o más áreas de conocimientos afines (artículo 54° del Estatuto General de Unitrópico, Ministerio de Educación Nacional -MEN-, 2021).
- **Consejo de Facultad:** Es un cuerpo colegiado decisorio en lo académico y asesor del decano en sus otras funciones; una de sus funciones es dirigir y controlar el desarrollo curricular de la facultad con la asesoría del Comité de Currículo y demás órganos académicos que establezca la normativa institucional (artículos 55° y 59° del Estatuto General de Unitrópico, Ministerio de Educación Nacional -MEN-, 2021).
- **Escuelas:** Son unidades académicas de segundo nivel de dirección de la Universidad, creadas y/o autorizadas por el Consejo Superior. Su función esencial es el desarrollo de las profesiones y sus objetivos son definidos en el acuerdo que autoriza su creación (artículo 61° del Estatuto General de Unitrópico, Ministerio de Educación Nacional -MEN-, 2021).
- **Programas académicos:** Son unidades académicas de tercer nivel de dirección, orientadas en una o varias áreas del conocimiento afines, enfocadas a la investigación, la academia y la proyección social. Pueden ser de pregrado o posgrado y se caracterizan por su flexibilidad, contextualización y formación integral en los procesos asociados a la generación, divulgación, transmisión, uso y apropiación del conocimiento (artículo 62° del Estatuto General de Unitrópico, Ministerio de Educación Nacional -MEN-, 2021).
- **Institutos, centro o departamentos académicos:** Son unidades académicas del tercer nivel de dirección de la Universidad, creados y/o autorizados por el Consejo Superior, con el cumplimiento de los requisitos legales y con previo concepto del Consejo Académico. En ellos se inscribe el equipo humano encargado de dirigir y coordinar el desarrollo y ejecución de programas específicos, cuyas funciones son definidas en el acuerdo que autoriza su creación (artículo 64° del Estatuto General de Unitrópico, Ministerio de Educación Nacional -MEN-, 2021).

8. Actores de las partes interesadas

Una parte interesada se define como "cualquier grupo o individuo que puede afectar o se ve afectado por la consecución de los objetivos de la organización" (Freeman, 1984, p. 46). La participación de las partes interesadas se ha convertido en una norma en la gobernanza de la educación superior a nivel global, especialmente en el ámbito del aseguramiento de la calidad. Se espera que las diversas expectativas y experiencias de las partes interesadas contribuyan a disponer de sistemas de aseguramiento de la calidad más eficaces y completos (Beerens y Udam, 2017).

Dentro de los grupos de interés que reconoce el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad -SIAC de Unitrópico, son de particular relevancia: estudiantes, profesores, personal administrativo y directivo, egresados y el sector externo, tal como se describe a continuación.

Como grupos de interés del SIAC de Unitrópico se reconocen:

- **Estudiantes:** Los estudiantes son los sujetos protagónicos y a la vez los destinatarios de los procesos formativos de la Universidad, quienes dan cuenta no sólo de su satisfacción respecto a las experiencias de aprendizaje, sino también de su grado de compromiso y participación. En el marco del Modelo Pedagógico de Unitrópico, los estudiantes construyen proactivamente su propio conocimiento en lugar de recibirlo de los profesores y los libros de texto (Piaget, 1976) y



la Universidad se encarga de proporcionar experiencias de aprendizaje que les permite desarrollar actitudes, capacidades, habilidades y conocimientos de acuerdo con sus intereses, pasiones y planes particulares. Se trata entonces de un proceso formativo guiado por fines filosóficos, pedagógicos y organizacionales que tiene como propósito central el logro de los resultados de aprendizaje que han sido declarados en coherencia con la identidad de cada programa académico.

- **Profesores:** La visión constructivista del aprendizaje implica una resignificación del rol de los profesores en el proceso de aprendizaje. Los profesores emergen como facilitadores que brindan las herramientas necesarias para que los estudiantes puedan construir aprendizajes significativos y alcancen los resultados de aprendizaje que se han trazado para su desarrollo personal y profesional. La relación profesor-estudiante teje aprendizajes significativos; es decir, logra conectar los conocimientos previos de los estudiantes con los conocimientos que van construyendo para generar una cosmovisión, un aprendizaje útil con incidencia real de transformar a la sociedad (Ausubel, 1978).
- **Personal administrativo y directivo:** El personal administrativo y directivo de la Universidad también contribuye a optimizar la experiencia de los estudiantes, lo que incide en el logro de los resultados de aprendizaje esperados. En el marco de la Teoría de la Integración Académica y Social que analiza la deserción en el contexto de la educación superior (Tinto, 1986), la interacción de los estudiantes con sus compañeros, profesores y personal de la institución incide en su participación en las experiencias de aprendizaje y en el grado de compromiso estudiantil que desarrollan, llevando a tomar decisiones sobre la permanencia o retiro voluntario. Esta conceptualización de la participación del estudiante incorpora tanto las interacciones del estudiante con miembros de la comunidad académica, como la medida en que el estudiante hace uso de los recursos académicos y se siente apoyado en la institución.
- **Egresados:** En su ejercicio profesional, son los representantes ante la sociedad del proceso de formación, vivenciado en los programas académicos de Unitrópico; por lo que están en capacidad de reflexionar, dar cuenta de dicho proceso y confrontarlo con su actuar en la sociedad en la que se hallan insertos. Lo anterior adquiere mayor relevancia en el marco del nuevo enfoque que caracteriza el proceso de aseguramiento de la calidad en la educación superior, el cual privilegia la pertinencia y la orientación hacia la vida laboral de los programas académicos y se propone obtener más información sobre el nivel de competencia que obtienen realmente los graduados (Caspersen y Smeby, 2018). Por tanto, el impacto del desempeño de los egresados en los procesos de desarrollo social, cultural, científico, tecnológico o económico, en sus respectivos entornos, es un indicador de la calidad de la Universidad.
- **Sector externo:** Una preocupación que subyace a toda institución de educación superior es formar a sus futuros graduados con las competencias profesionales y de aprendizaje permanente que les permitan tener éxito en su desempeño laboral, lo que subraya la necesidad de evaluar la calidad de los graduados basándose en las opiniones de instancias del sector externo, por ejemplo, empleadores y organismos sectoriales representativos de distintas profesiones (Shah, et al., 2015). En el SIAC se identifican como actores del sector externo, a empleadores, empresarios, agencias gubernamentales y a cualquier otra instancia que interactúe con los egresados de la Universidad en entornos laborales.

9. Fases

En el SIAC de Unitrópico se implementa un modelo de gestión de la calidad y mejora continua que se deriva Ciclo de Deming, involucrando cuatro fases: planear, hacer, verificar y actuar (Figura 4). Este Ciclo de la Calidad corresponde a la secuencialidad programada y sistemática de los procesos de la Universidad, los cuales se van nutriendo continuamente de los aprendizajes y resultados

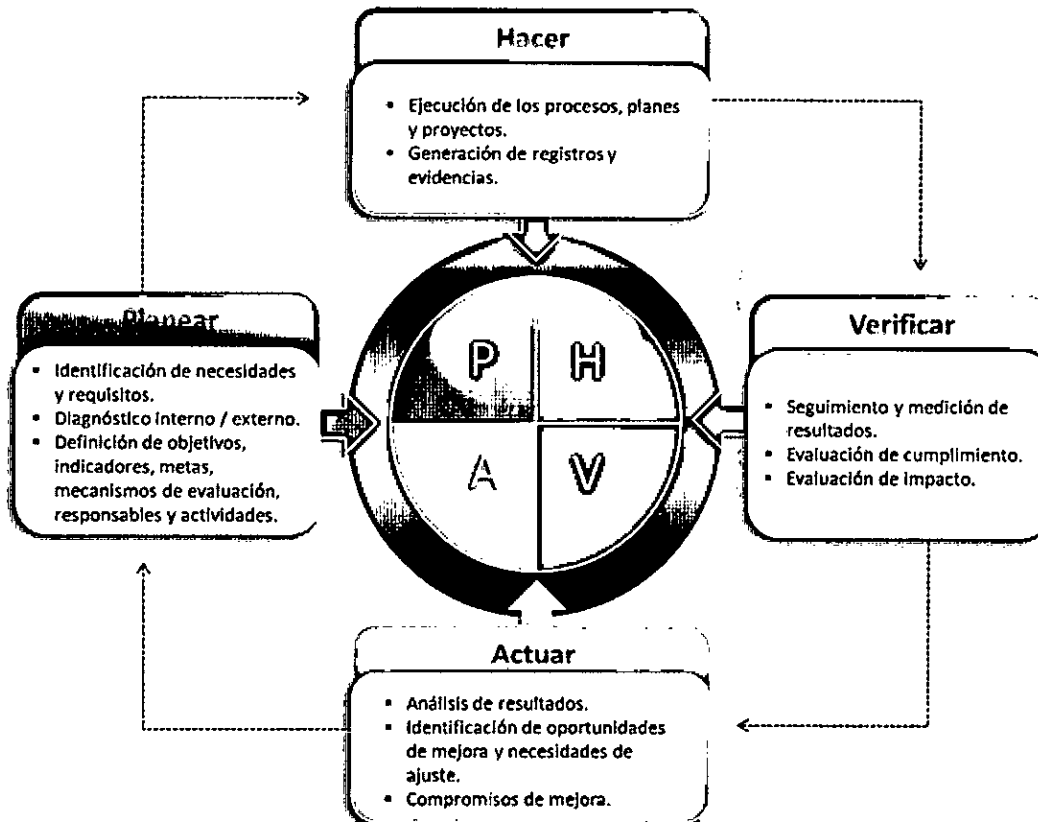


obtenidos periódicamente. Este Sistema incluye un conjunto de mecanismos de autorregulación que involucran todos los niveles, áreas y funciones, y se aplican en todas las unidades y programas académicos. Del mismo modo, el SIAC posibilita realizar ajustes y mejoras a los distintos procesos, de forma planificada, para contribuir al logro de propósitos institucionales, así como el desarrollo integral y armónico del Proyecto Educativo Institucional -PEI.

A continuación, se describen las acciones que incorpora cada fase:

- **Planear:** Se identifican necesidades y requisitos; se realizan diagnósticos internos y externos; y se definen objetivos, indicadores, metas, mecanismos de evaluación, responsables y actividades.
- **Hacer:** Se ejecutan los procesos, planes y proyectos y se generan registros y evidencias.
- **Verificar:** Se realiza seguimiento y medición de resultados, junto con evaluaciones de cumplimiento y de impacto. Esto demanda la revisión y el análisis sistemático de indicadores que proporcionen información del desempeño respecto al cumplimiento de metas, resguardando el avance y los resultados comprometidos.
- **Actuar:** Se analizan los resultados, se identifican oportunidades de mejora y necesidades de ajuste y se establecen compromisos de mejora.

Figura 3. Configuración del SIAC de Unitrópico



Fuente: Elaboración propia



10. Mecanismos para el aseguramiento de la calidad

Unitrópico implementa diversos mecanismos internos y externos de aseguramiento de calidad, los cuales le permiten mejorar continuamente sus resultados y avanzar en el cumplimiento de sus propósitos, además de retroalimentar y potenciar la capacidad de autorregulación de la Universidad. Los mecanismos y estrategias están basados en los pilares de la calidad, aplicados a los procesos institucionales relacionados con la estrategia, con la misión y con el soporte y apoyo, con lo cual, se extienden a todo el quehacer universitario, en todos los niveles, modalidades y jornadas de su oferta formativa, de modo sistemático, y orientado a resultados, contribución e impacto.

La aplicación sistemática y periódica de los siguientes mecanismos se traduce en el fortalecimiento de la capacidad de autorregulación, como consecuencia de que la información resultante de las acciones implementadas es analizada y transformada en conocimiento organizacional, el cual, a su vez, produce aprendizaje que enriquece los procesos de toma de decisión de los diferentes equipos académicos y administrativos, que materializan ajustes de calidad mediante la implementación de planes de mejora de mediano y largo plazo.

10.1 Mecanismos internos

- **Auditorías del sistema:** es un proceso planificado, sistemático, independiente, que permite obtener evidencias de la operación del sistema de aseguramiento de calidad, los procesos, el cumplimiento de estándares académicos, así como sobre el seguimiento de las medidas adoptadas para la mejora. Las realiza la Contraloría pudiendo contar con asesoría externa.
- **Análisis institucional:** Con el fin de lograr los propósitos institucionales y anticiparse a las exigencias que impone el entorno, Unitrópico, de manera planificada y sistemática, recaba, genera, analiza y difunde información sobre su quehacer y el entorno, basada en indicadores de desempeño, utilizando fuentes internas y externas. Este proceso permite apoyar y fortalecer la toma de decisiones, el control de gestión financiero contable y académico, el seguimiento del cumplimiento de las metas institucionales y el mejoramiento continuo en los diferentes niveles. Además, proporciona información institucional de manera oportuna y veraz a los distintos agentes gubernamentales externos (Ministerio de Educación nacional -MEN, Consejo Nacional de Acreditación -CNA y entes de control, etc.).
- **Autoevaluación de programas académicos:** A partir de los criterios y lineamientos que contempla el Modelo de Acreditación propuesto por el Consejo Nacional de Acreditación -CNA, se realiza una evaluación integrada de distintos elementos de los programas académicos (perfil de egreso, estructura curricular, organización de las actividades académicas, vinculación con el medio, resultados del proceso formativo, desarrollo del ambiente de investigación, entre otros), con el propósito de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Estas últimas son atendidas a través de un plan de mejoramiento específico, con el propósito de asegurar la implementación de un ciclo de mejora continua.
- **Autoevaluación institucional:** Corresponde al proceso sistemático de análisis interno y externo, coordinado por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad y la Acreditación, que la institución lleva a cabo periódicamente de acuerdo con las orientaciones metodológicas que emanan de la normativa vigente y con miras al cumplimiento del proyecto institucional. Con los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de consulta aplicados los diferentes miembros de la comunidad académica y grupos de interés (estudiantes, profesores, personal administrativo, directivos, egresados y empleadores), se identifican fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
- **Encuestas:** Permiten recoger la apreciación y/o satisfacción de la comunidad académica y de los diferentes grupos de interés, respecto de la calidad de los servicios que ofrece la Universidad.



- **Evaluación de las actividades de investigación e innovación:** Desde la Vicerrectoría de Investigación se establecen normativas y procedimientos para las actividades en esta área y se ejecuta un conjunto de mecanismos que permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales en este ámbito. Entre otros, cabe destacar: evaluación técnica de perfiles de proyectos para su mejora y alineamiento a propósitos institucionales antes de su postulación a fondos concursables externos; revisión de proyectos por comités de ética y bioseguridad en los casos que ello es requerido; evaluación por parte de pares externos de proyectos presentados a concursos internos de investigación y edición de libros; seguimiento y control de proyectos internos y externos en ejecución por medio de informes técnicos y financieros; capacitación a académicos en metodología de la investigación; asesoría técnica externa a académicos para la elaboración y presentación de artículos científicos en revistas de corriente principal; revisión técnica y jurídica de convenios firmados con organismos públicos, privados y otras organizaciones para la realización de actividades de investigación, así como apoyo y acompañamiento técnico a académicos en aspectos vinculados a protección intelectual y transferencia tecnológica.
- **Evaluación de las actividades de la vinculación con el medio:** Desde la Vicerrectoría de Proyección Social se implementa un sistema de evaluación, el cual tiene como función principal el levantamiento de información orientada a la medición y evaluación de los efectos y resultados asociados a los programas de vinculación. Para ello, el sistema busca conocer la contribución de la proyección social en el medio externo y en las funciones misionales de docencia e investigación mediante la medición y monitoreo de indicadores, para evaluar la eficiencia y eficacia de los programas del área. Adicionalmente, el sistema contiene el seguimiento y evaluación de objetivos, metas e indicadores contenidos en la planificación estratégica institucional.
- **Evaluación docente:** La evaluación del profesor tiene como objetivo cualificar y garantizar su actuación integral y el mejoramiento constante y su consolidación; está a cargo del Comité de Evaluación y Desarrollo Profesoral -CEDP-. La evaluación es un proceso permanente que se consolida semestralmente, mediante la ponderación de las calificaciones obtenidas por el profesor en las diferentes funciones y actividades consignadas en el plan de trabajo. La evaluación es objetiva, imparcial, formativa e integral, y valora el cumplimiento y la calidad de las actividades desarrolladas por el profesor, ponderadas según la importancia y el grado de responsabilidad del profesor en cada una de ellas.
- **Formulación de planes de mejoramiento:** Consiste en la elaboración de planes de mejoramiento a partir de las instancias de autoevaluación -con y sin fines de acreditación- en los distintos niveles (institucional y por programas, de pre y postgrado, con miras a la optimización de los procesos, el aumento de la satisfacción de los estudiantes y de las partes interesadas y el cumplimiento de los propósitos de la institución. Son elaborados por los directivos y responsables de los procesos, a partir de la información de sus resultados, del entorno, la satisfacción y los lineamientos estratégicos, y contemplan la definición de objetivos, plazos, indicadores, metas, responsables y recursos.
- **Medición y seguimiento del cumplimiento de estándares y de procesos:** Consiste en la medición, monitoreo y control del cumplimiento de estándares de recursos académicos, y resultados de los procesos académicos de Unitrópico que, sobre la base de información objetiva, permite su seguimiento y mejora continua.
- **Órganos colegiados:** Son las instancias colectivas de discusión, asesoramiento, decisión y control, encargadas de fijar las políticas y los lineamientos de la Institución en materia organizativa, académica y administrativa. En Unitrópico, se destacan: Consejo Superior, Consejo Académico, Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación, Comité de Currículo, Consejos de Facultad / Escuela.



- **Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS):** Es una herramienta institucional que permite conocer las opiniones, solicitudes de información, felicitaciones, sugerencias, reclamos, consultas, dificultades administrativas o quejas, respecto a cualquier servicio o gestión que sea competencia de Unitrópico.
- **Planificación estratégica institucional:** Es el proceso que establece los objetivos y lineamientos estratégicos en un horizonte de corto, mediano y largo plazo, con el fin de apoyar el cumplimiento de la Misión y propósitos institucionales. El Proyecto Educativo Institucional - PEI- es la base sobre la cual las diferentes dependencias de la Universidad deben formular sus Planes Operativos Anuales -POA, en procura de la mejora continua.
- **Políticas y normatividad institucional:** Son el conjunto de directrices establecidas por la Universidad con el fin de orientar y facilitar el logro de sus objetivos por parte de los diferentes estamentos, en los distintos niveles formativos y modalidades en coherencia con su naturaleza jurídica, tipología, identidad y misión institucional.
- **Procedimientos:** Son definiciones operativas de la forma en que se realizan las tareas. Son explícitos, se ajustan a las normas, buscan alcanzar objetivos específicos y son definidos por los distintos responsables del logro de tales objetivos.
- **Seguimiento a egresados:** Su objetivo es obtener información respecto de la inserción laboral de los egresados de Unitrópico (empleabilidad-ingresos), conocer su trayectoria académica posterior al egreso, evaluar su grado de satisfacción con la formación recibida y la coherencia de esta con las necesidades del mundo laboral.
- **Seguimiento de acciones de mejoramiento:** Unitrópico, a través de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad y la Acreditación, hace seguimiento de las acciones de mejoramiento definidas a partir de los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento, para asegurar su cumplimiento y su alineamiento con los propósitos institucionales. Adicionalmente, en el marco de la Política de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento, los responsables de los diferentes procesos de la organización monitorean las acciones de mejoramiento en su respectivo ámbito.
- **Sistema de Aseguramiento de Resultados de Aprendizaje -SARA:** Es el conjunto de estructuras, políticas, procedimientos, recursos y mecanismos articulados de autoevaluación y planeación que Unitrópico dispone para promover, monitorear, evaluar y mejorar continuamente la calidad de los aprendizajes de sus estudiantes.
- **Sistema de evaluación del desempeño:** Es un proceso orientado al mejoramiento del desempeño del talento humano de la institución (directivos, administrativos y académicos), alineado a los objetivos estratégicos institucionales y a los objetivos individuales, a través de procesos de evaluación y retroalimentación continuos, basados en criterios objetivos, con evidencias o fundados, que contribuye a direccionar e impulsar el cumplimiento de planes y metas, así como a la implementación de acciones de mejora y desarrollo en los colaboradores.
- **Sistemas y registros:** Son conjuntos de herramientas manuales o automatizadas que apoyan la realización de los procedimientos y que permiten mantener el registro de datos referidos a personas, procesos, programas y otras entidades propias de la Universidad, y que permiten también contar con trazabilidad de los procedimientos realizados.
- **Rendición de cuentas:** Unitrópico cuenta con diversos mecanismos de rendición de cuentas periódicos a todos sus grupos de interés y a la comunidad académica, mediante procesos y mecanismos reflexivos, estructurados y documentados, que permiten un análisis objetivo de los compromisos establecidos.



10.2 Mecanismos externos

- **Acreditación en alta calidad de programas académicos:** Se entiende como un proceso de evaluación externa realizado por el CNA, que consta de tres etapas. La primera de autoevaluación, en la cual el programa académico realiza, mediante un proceso participativo y sustentado en información válida y verificable, un examen crítico, analítico y sistemático del cumplimiento de los criterios de evaluación, que culmina en la presentación de un informe de autoevaluación ante el CNA. Luego, la evaluación externa, en la que una comisión de pares evaluadores externos, nombrados por la CNA, visita el programa académico y verifica que lo declarado en su informe se cumple. Por último, la decisión de acreditación, en la que el CNA establece si el programa académico será o no acreditado y por cuántos años. La evaluación externa incluye el análisis de mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad, considerando tanto su existencia como su aplicación sistemática y resultados, y su concordancia con la Misión y propósitos de la institución.
- **Acreditación institucional:** Es un proceso de evaluación externa realizado por el CNA, que consta de tres etapas. La primera de autoevaluación, en la cual la institución realiza, mediante un proceso participativo y sustentado en información válida y verificable, un examen crítico, analítico y sistemático del cumplimiento de los criterios de evaluación, teniendo en consideración su Misión y su proyecto institucional, que culmina en la presentación de un informe de autoevaluación ante el CNA. Luego, la evaluación externa, en la que una comisión de pares evaluadores externos, nombrados por el CNA, visita la institución y verifica que lo declarado en el informe de autoevaluación se cumple. Por último, la decisión de acreditación, en la que la CNA establece si la institución será o no acreditada y por cuántos años. La evaluación externa incluye el análisis de mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad, considerando tanto su existencia como su aplicación sistemática y resultados, y su concordancia con la Misión y propósitos de la institución.
- **Acreditación internacional:** Son los procesos que se adelantan con agencias acreditadoras para evaluar el cumplimiento de estándares de calidad y lograr el reconocimiento de la institución o sus programas académicos en un contexto internacional. Este tipo de acreditación es una forma de añadir valor al proceso educativo, toda vez que visibiliza aún más a la Universidad, permitiéndole acceder a alianzas con redes de otras universidades alrededor del mundo y fomentando la movilidad internacional de los miembros de la comunidad académica.
- **Examen de Estado de la Calidad de la Educación Superior -Saber Pro:** Es un instrumento de evaluación estandarizada para la medición externa de la calidad de la educación superior que evalúa las competencias de los estudiantes que están próximos a culminar los distintos programas profesionales universitarios.

La aplicación sistemática y periódica de los anteriores mecanismos se traduce en el fortalecimiento de la capacidad de autorregulación, como consecuencia de que la información resultante de las acciones implementadas es analizada y transformada en conocimiento organizacional, el cual, a su vez, produce aprendizaje que enriquece los procesos de toma de decisión de los diferentes equipos académicos y administrativos, que materializan ajustes de calidad mediante la implementación de planes de mejora de mediano y largo plazo.

Los anteriores mecanismos para el aseguramiento de la calidad, internos y externos están basados en los pilares de la calidad aplicados a los procesos institucionales y relacionados con la estrategia, con la misión y con el soporte y apoyo, con lo cual, se extienden a todo el quehacer universitario, en todos los niveles, modalidades y jornadas de su oferta formativa, de modo sistemático, y orientado a resultados, contribución e impacto.



A continuación, se presenta una matriz de calidad que desglosa los mecanismos internos y externos de aseguramiento de la calidad que contempla el SIAC de Unitrópico por cada uno de los pilares de calidad (tabla 3):

Tabla 3. Matriz con pilares y mecanismos para el aseguramiento de la calidad de calidad en Unitrópico

Pilares	Mecanismo interno	Mecanismo externo
Coherencia	<ul style="list-style-type: none">▪ Proyecto Educativo Institucional▪ Plan de Desarrollo Institucional▪ Políticas y normatividad institucional▪ Órganos colegiados	<ul style="list-style-type: none">▪ Acreditación institucional▪ Acreditación de programas académicos
Pertinencia y efectividad	<ul style="list-style-type: none">▪ Auditorías académicas▪ Autoevaluación de programas académicos▪ Evaluación del aprendizaje▪ Encuestas▪ Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none">▪ Acreditación institucional▪ Acreditación de programas académicos
Integridad y Homogeneidad	<ul style="list-style-type: none">▪ Auditorías de proceso▪ Autoevaluación de programas académicos▪ Gestión y balance del SIAC	<ul style="list-style-type: none">▪ Acreditación de programas académicos▪ Auditorías ISO 9001
Autorregulación	<ul style="list-style-type: none">▪ Plan de mejoramiento institucional▪ Planes de mejoramiento de programas académicos▪ Seguimiento a planes de mejoramiento	<ul style="list-style-type: none">▪ Auditorías ISO 9001▪ Acreditación institucional▪ Compromisos de acreditación

Fuente: Elaboración propia



REFERENCIAS

- Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES). (2021). *Auditoria de sistemas internos de garantia da qualidade. Guião autoavaliação*. A3ES.
- Attard, A., Di Iorio, E., Geven, K., & Santa, R. (2010). *Student centered learning. An insight into theory and practice*. ESU.
- Ausubel, D. (1978). *Educational psychology: A cognitive view*. Holt, Rinehart and Winston.
- Ball, S. J. (2009). Privatising education, privatising education policy, privatising educational research: Network governance and the "competition state." *Journal of Education Policy*, 24(1), 83–99. <https://doi.org/10.1080/02680930802419474>
- Barr, R. B., & Tagg, J. (1995). From teaching to learning. A new paradigm for undergraduate education. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 27(6), 12–26. <https://doi.org/10.1080/00091383.1995.10544672>
- Bennett, M. M., Smart, K. L., & Kumar, A. (2017). Assurance of learning: Moving from a compliance to an improvement culture. *American Journal of Business*, 32(3–4), 152–170. <https://doi.org/10.1108/AJB-12-2016-0038>
- Beerens, M., & Udam, M. (2017). Stakeholders in higher education quality assurance: Richness in diversity? *Higher Education Policy*, 30, 341–359. <https://doi.org/10.1057/s41307-016-0032-6>
- Bollaert, L. (2014). *A Manual for internal quality assurance in higher education with a special focus on professional higher education*. European Association of Institutions in Higher Education - EURASHE.
- Brown, M., McCormack, M., Reeves, J., Brooks, D. C., Grajek, S., Bali, M., Bulger, S., Dark, S., Engelbert, N., Gannon, K., Gauthier, A., Gibson, D., Gibson, R., Lundin, B., Veletsianos, G., & Weber, N. (2020). *2020 Educause horizon report. Teaching and learning edition*. EDUCAUSE.
- Caspersen, J., & Smeby, J. C. (2018). The relationship among learning outcome measures used in higher education. *Quality in Higher Education*, 24(2), 117–135. <https://doi.org/10.1080/13538322.2018.1484411>
- CESU. (2014). *Acuerdo por lo Superior 2034. Propuesta de política pública para la excelencia de la educación superior en Colombia en el escenario de la paz*. CESU.
- Consejo Nacional de Educación Superior. (2020). *Acuerdo 02 de 2020 por el cual se actualiza el modelo de acreditación de alta calidad*. CESU.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- French, E., Summers, J., Kinash, S., Lawson, R., Taylor, T., Herbert, J., Fallshaw, E., Hall, C., French, E., Summers, J., Kinash, S., Lawson, R., & Taylor, T. (2014). The practice of quality in assuring learning in higher education. *Quality in Higher Education*, 20(1), 24–43. <https://doi.org/10.1080/13538322.2014.889432>
- Harvey, L. (2004-2017). *Analytic quality glossary, quality research international*. <http://www.qualityresearchinternational.com&glossary/>.



- Harvey, L. (2008). Using the european standards and guidelines: Some concluding remarks. In A. Beso, L. Bollaert, B. Curvale, H. Tofj Jensen, L. Harvey, E. Helle, B. Maguire, A. Mikkola, & A. Surssock (Eds.), *Implementing and Using Quality Assurance: Strategy and Practice. A Selection of Papers from the 2nd European Quality Assurance Forum* (pp. 80–85). European Universities Association.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18: 9–34., 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Hong Kong University Grants Committee. (2017). *Higher education in Hong Kong*. The University Grants Committee.
- Kehm, B. M. (2010). Quality in european higher education: The influence of the Bologna Process. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 42(3), 40–46. <https://doi.org/10.1080/00091381003704677>
- Klemenčič, M. (2017). From student engagement to student agency: Conceptual considerations of european policies on student-centered learning in higher education. *Higher Education Policy*, 30(1), 69–85. <https://doi.org/10.1057/s41307-016-0034-4>
- Lemaitre, M. J., & Karakhanyan, S. (2017). Quality assurance in higher education, a global perspective. In P. Teixeira & J. C. Shin (Eds.), *Encyclopedia of International Higher Education Systems and Institutions* (pp. 1–11). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-017-9553-1_263-1
- Ministerio de Educación Nacional. (2019). *Decreto 1330 de 2019*. Ministerio de Educación Nacional. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-387348_archivo_pdf.pdf
- Newton, J. (2002). Views from below: Academics coping with quality. *Quality in Higher Education*, 8(1), 39–61. <https://doi.org/10.1080/13538320220127434>
- Piaget, J. (1976). Development explains learning. In F. Campbell (Ed.), *Piaget sampler: An introduction to Jean Piaget in his own words*. John Wiley & Sons.
- Santos, S. M. (2011). *Comparative analysis of european processes for assessment and certification of internal quality assurance systems*. A3ES.
- Shah, M., & Nair, S. H. (2013). *External quality audit. Has it improved quality assurance in universities?* Chandos Publishing.
- Shah, M., Grebennikov, L., & Sid Nair, C. (2015). A decade of study on employer feedback on the quality of university graduates. *Quality Assurance in Education*, 23(3), 262–278. <https://doi.org/10.1108/QAE-04-2014-0018>
- Stage, F., Muller, P., Kinzie, J., & Simmons, A. (1998). *Creating learning centered classrooms. What does learning theory have to say? ASHE-ERIC Higher Education Report, volume 26, No. 4*.
- Stensaker, B. (2008). Outcomes of quality assurance: a discussion of knowledge, methodology and validity. *Quality in Higher Education*, 14(1), 3–13. <https://doi.org/10.1080/13538320802011532>
- Stensaker, B., & Sweetman, R. (2014). Impact of assessment initiatives on quality assurance. In H. Coates (Ed.), *HELOs and trends in international quality assurance* (pp. 237–259). Peter Lang.
- Tinto, V. (1986). Theories of student departure revisited. In J. C. Smart (Ed.), *Higher education: Handbook of theory and research* (pp. 359–384). Agathon.



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

- Unitrópico. (2021a). *Acuerdo del Consejo Superior No. 004 de 2021 (22 de diciembre de 2021), "Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024 'Comprometida con la transformación de sí misma y de la sociedad' de la Universidad Internacional del Trópico Americano, Unitrópico."* Unitrópico.
- Unitrópico. (2021b). *Resolución Rectoral No. 237 de 2021 (24 de septiembre de 2021), "Por medio de la cual se adopta el Proyecto Educativo Institucional de la Universidad Internacional del Trópico Americano y se dictan otras disposiciones."* Unitrópico.
- Unitrópico (2023a). *Acuerdo del Consejo Superior No. 027 de 2023 (30 de marzo de 2023), "Por medio del cual se crea el Comité Institucional de Autoevaluación y Acreditación de la Universidad Internacional del Trópico Americano, se definen las etapas del proceso de autoevaluación y se dictan otras disposiciones"*. Universidad Internacional del Trópico Americano -Unitrópico-.
- Unitrópico (2023b). *Propuesta de Política de Autoevaluación, Autorregulación y Mejoramiento*. Unitrópico.
- World Bank. (2003). *Constructing knowledge societies: New challenges for tertiary education*. World Bank.
- Yorke, M. (2000). Developing a quality culture in higher education. *Tertiary Education and Management*, 6(1), 19–36. <https://doi.org/10.1023/A:1009689306110>