

# CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ACADÉMICA

RAMÓN MARÍA CUBAQUE MENDOZA\*,  
MAYRA LORENA RINCÓN ARDILA\*\*,  
YURY NATALI SOTELO CRUZ \*\*\*

*Recibido: noviembre 28 de 2013 / Aceptado: abril 2 de 2014*

## RESUMEN

En el artículo 53 de la Ley 30 de 1992 se sustenta una de las bases principales que direcciona el quehacer de toda institución educativa, manifestando que la educación es un servicio público que tiene una función social estratégica y que por tanto debe ser prestado con el mejor nivel de calidad posible; además establece el conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos que constituyen el Sistema Nacional de Acreditación, cuyo principal objetivo es garantizar a la sociedad que las instituciones de educación, cumplen con los más altos estándares de calidad para realizar sus propósitos y objetivos.

El enfoque hacia el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Académica se desprende de la necesidad manifiesta de facilitar los procesos de análisis e interpretación de la información buscando el mejoramiento continuo de los procesos en el programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Libre.

Este Sistema pretende dar garantía a la Calidad de la Educación, identificando las no conformidades en los procesos educativos para dar respuestas inmediatas, estandarizar y controlar los procesos, para lo cual se caracterizó con detalle el punto focal de la investigación como son los *Procesos Académicos*, a partir de la relación entre cada uno de los factores presentados por el Consejo Nacional de Acreditación Colombiano en los lineamientos para la acreditación de programas, y las normas ISO 9001:2008 y la NTC 5555:2004, con lo que se permite visualizar la condición estratégica que fundamenta el Sistema y dar cumplimiento al compromiso socio-formativo por parte de la institución.

**Palabras clave:** calidad educativa, estandarización, formación por competencias, procesos académicos.

---

\* Ingeniero. Docente jornada completa, Facultad de Ingeniería, Universidad Libre - Sede Bogotá. Correo electrónico: ramon.cubaquem@unilibrebog.edu.co

\*\* Universidad Libre, Bogotá D.C., Colombia. Correo electrónico: mayral.rincon@unilibrebog.edu.co

\*\*\* Universidad Libre, Bogotá D.C., Colombia. Correo electrónico: yuryn.soteloc@unilibrebog.edu.co

**ABSTRACT**

Article 53 of Act 30 of 1992 builds a foundation that addresses the main task of any educational institution, stating that education is a public service that has a strategic social function and therefore must be provided with the best possible quality, it also establishes a set of policies, strategies, processes and organizations are the National Accreditation System, whose main objective is to ensure that society education institutions, meet the highest standards of quality for their aims and objectives.

The approach to the design of a Quality Management System Academic follows from the clear need to facilitate the processes of analysis and interpretation of information seeking continuous improvement of processes in the Industrial Engineering program at the Free University.

This system aims to guarantee the Quality of Education, identifying non-conformities in the educational process to provide immediate answers, standardize and control processes, which was characterized in detail the focal point of research as are the academic, from the relationship between each of the factors presented by the Colombian National Accreditation Council on guidelines for program accreditation, and ISO 9001:2008 and 5555:2004 NTC thus to visualize the strategic condition underlying the system, and to fulfill the socio-educational commitment by the institution.

**Keywords:** academic process, educational quality, standardization, training competency.

## INTRODUCCIÓN

Al dar una mirada a lo que ha sido la Educación Superior en Colombia y el nivel académico de cada uno de los programas que se presentan en las diferentes entidades educativas, la investigación del *Semillero Quality Académica* centra su punto focal en la alta calidad académica que la Universidad Libre ha desarrollado en su programa de Ingeniería Industrial en la Sede Principal y el cómo alcanza la acreditación y busca un mejoramiento continuo con el fin de re-acreditarse.

En este proceso de autoevaluación con fines de conservar la Acreditación de Alta Calidad, se han evidenciado espacios por fortalecer en cuanto al control y seguimiento del mantenimiento de la calidad, por tanto surge la pregunta: ¿Los parámetros de calidad educativa del Consejo Nacional de Acreditación al ser desarrollados como un sistema de gestión académica, garantizan la prestación del servicio educativo con alta calidad en el programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Libre? El desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad Académica que se asumió como una investigación evaluativa y exploratoria permitió diagnosticar objetivamente las fortalezas y los aspectos a mejorar del Programa de Ingeniería Industrial, de la Universidad Libre.

Con base al planteamiento anterior, se determinó la relación entre el enfoque por procesos establecido por la ISO 9001, la NTC 5555 y los lineamientos

planteados por el CNA, permitiendo un desarrollo sustentable del Sistema y el progreso de la investigación hacia el automejoramiento en los *Procesos Académicos*, buscando documentarlos y determinar su relevancia en el Sistema de Gestión de Calidad Académica como aporte diferencial a los procesos del Programa de Ingeniería Industrial, Universidad Libre, Sede Principal.

## METODOLOGÍA

### Tipo de investigación

Se estableció una metodología cualitativa de tipo descriptivo, basado en la necesidad de documentar el Sistema como lo exigen las normas de calidad.

Deductivo, que pasa de lo general a lo particular, de forma tal que partiendo de unos enunciados de carácter universal como las Normas de Calidad y el Modelo de Acreditación Colombiano, se infieren enunciados particulares, hipotético-deductivos, como la definición de procesos y procedimientos específicos para cada uno de ellos.

El diseño transversal lo requiere el sistema por la necesidad de tomar datos en un momento específico de tiempo que de fe de las cualidades de la calidad educativa, en las condiciones establecidas para una situación o contexto determinado.

## RESULTADOS

### A. Mapa de procesos

#### *Factores jerarquizados*

*Factor estratégico:* Aquel que proporciona directrices a todos los demás factores y es realizado por la dirección o por otras entidades.

- Misión y proyecto institucional

*Factores claves o fundamentales:* Son las actividades esenciales del servicio, su razón de ser.

- Estudiantes.
- Profesores.

- Procesos académicos.
- Egresados e impacto sobre el medio.

*Factores de soporte o complementarios:* Son los que realizan otros servicios y que ayudan a la hora de realizar los factores fundamentales o claves.

- Bienestar institucional.
- Organización, administración y gestión.
- Recursos físicos y financieros.

### ***Procesos categorizados***

*Proceso para la gestión directiva:* Establece mecanismos para asegurar la pertinencia de su oferta; define sus metas de largo, mediano y corto plazo.

- Factores estratégicos

*Proceso para la gestión académica:* Elementos pedagógicos y curriculares que definen los elementos pedagógicos y curriculares.

- Factores claves o fundamentales

*Proceso para la gestión administrativa y financiera, y proceso para la gestión de la comunidad:* Definición de Normas y Procedimientos para la utilización de los recursos, y participación con los distintos actores de la comunidad para promoción de convivencia y vinculación a su entorno.

- Factores de soporte o complementarios

*Proceso de evaluación:* Visto desde la gestión de Control, enfocado en los procesos y factores mencionados, cuyo objetivo está basado en el Aseguramiento de la Calidad con el fin de satisfacer a los usuarios y partes interesadas (ver figura 1).

## **B. Categorización de los procesos académicos (figura 2)**

### ***Formación integral por competencias***

Abarca los aspectos fundamentales de toda institución educativa y los parámetros que complementa su quehacer institucional como guía y soporte de los planes y estrategias a ejecutar para garantizar la excelencia en la prestación del servicio.

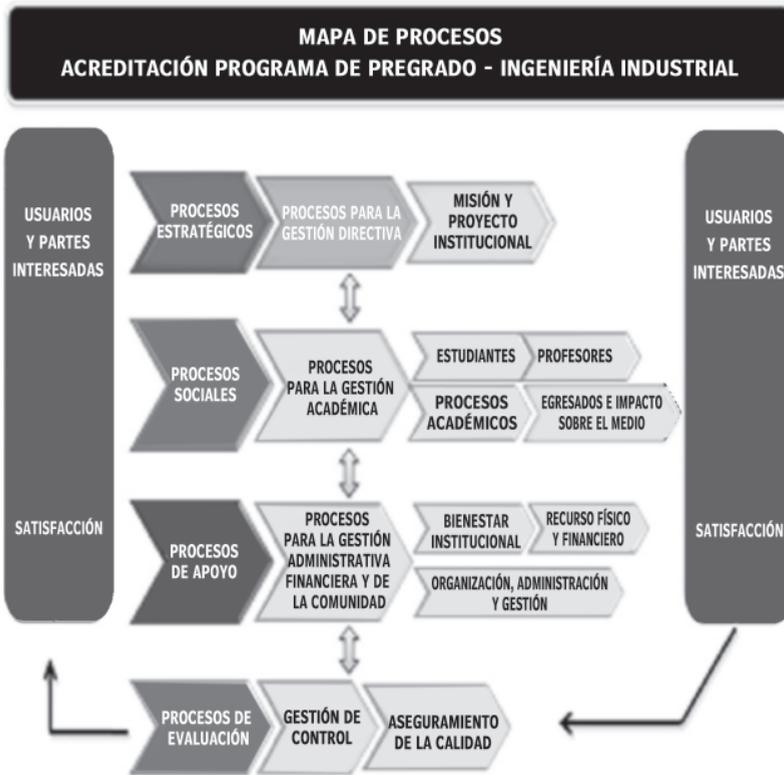


Figura 1. Mapa de procesos. Programa Ingeniería Industrial.



Figura 2. Categorización de los procesos académicos.

- Interdisciplinariedad.
- Flexibilidad del currículo.
- Integralidad del currículo.
- Sistemas de evaluación de estudiantes.
- Evaluación y autorregulación del programa.
- Trabajo de los estudiantes.
- Metodologías de enseñanza y aprendizaje.
- Relaciones nacionales e internacionales.

### *Investigación*

Favorece la formación de un profesional con criterio investigativo y potencializa la indagación y el pensamiento autónomo y analítico del profesional.

- Formación para la investigación.
- Compromiso con la investigación.

### *Proyección social*

Promueve el vínculo con la sociedad, su entorno en el proceso de actualización y aporte social desde la perspectiva académica y profesional como principio básico de la academia.

- Extensión o proyección social.

### *Medios de apoyo*

Presenta la importancia de la gestión de los recursos y su disponibilidad para dar cumplimiento a los planes preestablecidos por la institución como garantía del desenvolvimiento libre y efectivo de las habilidades en el profesional.

- Recursos informáticos y de comunicación.
- Recursos bibliográficos.
- Recursos de apoyo docente.

## **C. Mapa de procesos específicos (figura 3)**

En la definición del *mapa de procesos* se identificó la relación entre los ocho factores establecidos por el CNA y las especificaciones de la Norma NTC 5555, lo que permite establecer el desglose de los Macro Procesos según sus características en conjuntos que de acuerdo a su categoría, empiezan a formar los



Figura 3. Mapa de procesos específicos.

procesos específicos, reconociendo la transversalidad de cada proceso específico con todo el Sistema de Gestión de Calidad Académica.

### *Misión y Proyecto Institucional*

En este proceso se explicita el compromiso institucional con la calidad y con los referentes universales de la educación superior, que orienta el proceso educativo, la administración y la gestión del programa.

- Proyecto Educativo Institucional.
- Proyecto Educativo del Programa.

### *Estudiantes*

Proceso en el que se identifican los sistemas de gestión y evaluación para el ingreso, permanencia y formación integral que vincula a los estudiantes.

- Mecanismos de ingreso.
- Permanencia y deserción.
- Formación integral.
- Reglamento estudiantil.

### *Profesores*

Proceso que representa la interacción directa de los estudiantes con la institución, determina los criterios de vinculación, desarrollo, formación y estímulos a la docencia.

- Selección y vinculación.
- Estatuto profesoral.
- Desarrollo profesoral.
- Estímulos en docencia.
- Interacción con comunidades.
- Remuneración por méritos.

### *Procesos académicos*

En este proceso se reconoce la interdisciplinariedad, los contenidos curriculares y metodologías de enseñanza aplicadas, con un enfoque integral y flexible a los cambios del entorno profesional.

Formación integral por competencias: subdividida en las primeras tres.

- Currículo Integral por competencias.
- Relaciones Nacionales e Internacionales.
- Modelo Pedagógico.
- Compromiso con la integración.
- Proyección Social.
- Recursos académicos.

### *Egresados, e impacto sobre el medio*

Proceso que permite retroalimentar constantemente el sistema, debido a su contacto directo con el campo profesional-laboral y amplía las opciones

para el desarrollo y seguimiento del impacto del programa y la institución en el medio.

- Influencia del programa.
- Seguimiento e impacto en el medio.

### *Bienestar institucional*

Se presenta como el proceso de integración de la comunidad académica que responda a una política integral de bienestar universitario definida por la institución.

- Política, programas y servicios.

### *Organización, gestión y administración*

Proceso que favorece el desarrollo y la articulación de las funciones de docencia, investigación, extensión o proyección social y la cooperación internacional.

- Dirección y gestión en el programa.
- Sistemas de comunicación.

### *Recursos físicos y financieros*

En este proceso se identifican las características asociadas a los recursos, su adecuación y suficiencia según requerimiento, su funcionamiento e inversiones de sostenimiento.

- Administración de recursos.

## **D. Formación por competencias** (figura 4)

El Sistema de Gestión de Calidad Académica pretende adoptar los conceptos de una formación por competencias donde incluye un planteamiento de un currículo flexible y propio de una acción integral de la educación que trabaje en conjunto a didáctica, la práctica y la evaluación como medio para el control y seguimientos de las actividades, basando esta formación en los tres saberes fundamentales que debe manejar un profesional integral con base a su campo de estudio.

- Saber conceptual: Teoría expuesta por medio de docentes, libros, tecnologías y medios de comunicación.



Figura 4. Definición de competencias.

- Saber procedimental: Aplicación del saber conceptual con base a la asignación de prácticas y trabajos de investigación.
- Saber axiológico: La ética y responsabilidad en la aplicación de los conceptos en el campo laboral y su desarrollo social.

La figura 4 nos presenta el modelo de competencias base del sistema, donde partimos de un plan por competencias estructurado con base en los tres saberes fundamento (conceptual, procedimental y axiológico), a través de los cuales se generarán evidencias y registros de actividades para evaluar el cumplimiento y efectividad de los planes establecidos hasta terminar en indicadores de gestión que nos permitan medir, analizar y retroalimentar el sistema con el fin de implementar las respectivas acciones de mantenimiento y mejora del sistema.

## CONCLUSIONES

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Académica da garantía de mantener los parámetros en alta calidad de acuerdo a los ocho factores estipulados por el Consejo Nacional de Acreditación de Programas.

El enfoque hacia los procesos académicos y la formación por competencias es pertinente con las tendencias nacionales e internacionales sobre la educación superior profesional del siglo XXI.

Proporciona el medio para la estandarización de los procesos en el programa de Industrial, el control y el seguimiento de los mismos.

Facilita el fluir de la información para la retroalimentación de los procesos para la mejora continua.

## REFERENCIAS

Colombia. Ministerio de Educación Nacional (2006). Consejo Nacional de Acreditación (CNA). *Lineamientos para la Acreditación de Programas*. Bogotá D.C.

Guía Técnica Colombiana GTC-200 (2005). *Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal*. ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas - ICONTEC (2007). *Sistemas de Gestión de Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo*. Bogotá D.C. P. 12. NTC 5555.

Ley 30 de 1992. Por la cual se organiza la Educación Superior.

Ley 115 de 1994. Ley General de Educación.

Norma Internacional ISO 9000, Sistemas de Gestión de Calidad, *Directrices para la mejora del desempeño*.

