

Universidad de San Buenaventura

Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad¹

1. Contextualización

La Universidad de San Buenaventura cuenta con lineamientos para el aseguramiento de la calidad y con un modelo de gestión que declara en su Informe de Autoevaluación Multicampus y que busca conciliar los lineamientos y prácticas que se desarrollan en cada una de las seccionales. Dicho modelo establece una serie de pautas para llevar a cabo la gestión eficaz en la Universidad y que permiten guiar la práctica y asegurar que se cumplen los principios básicos de excelencia y es fundamental como una herramienta de autoevaluación. A continuación su representación gráfica:



Figura 1. Modelo de gestión_USB (2015)

¹ El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad se formuló, diseñó y concertó en reunión realizada el 1 y 2 de noviembre de 2018 en la Rectoría General, con la participación de Aída Bejarano, Coordinadora General de AIM; Gabriel Rodríguez, Director de Planeación, Sede Bogotá; Valentina Castaño, Directora de Planeación, Seccional Medellín; Luis Merchán, Director de Planeación, Seccional Cali y Francisco Hernández, Director de Planeación, Seccional Cartagena.

Como parte del proceso permanente de construcción de corporatividad y de la articulación de lineamientos y prácticas en pro de la calidad de la Universidad, se configuró un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la Universidad de San Buenaventura el cual fue aprobado inicialmente en el Comité Estratégico para la Reacreditación (CER), realizada el 22 de febrero de 2019. Dicho Sistema se concibe como una herramienta que le permite a la Universidad planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de sus fines misionales, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad y que son mediados a través de indicadores de satisfacción de los usuarios y de diversas herramientas de seguimiento y evaluación.

El SIAC, como herramienta de evaluación, le permite a la Universidad planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de sus fines misionales, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad y mediados a través de indicadores de satisfacción de los usuarios y de diversas herramientas de seguimiento y evaluación.

Los lineamientos generales para la Acreditación Institucional son claros en considerar que la acreditación de alta calidad es una parte integral de un Sistema Integrado de Aseguramiento de la Calidad y que ello implica la complementariedad de todos los procesos de calidad que se llevan al interior de las instituciones (acreditación institucional, acreditación de programas, certificaciones de calidad bajo normas nacionales e internacionales, entre otros).

Fundamentalmente el SIAC integra las acciones, estrategias y decisiones en cuanto a la organización y funcionamiento de las diferentes estructuras internas y actores de las instituciones de educación superior que interactúan para asegurar, gestionar, promover y mejorar permanentemente su calidad y que, en el caso de la Universidad de San Buenaventura implica una serie de acuerdos de orden corporativo. El Sistema se centra en un enfoque formativo y de mejoramiento continuo que incentiva el conocimiento de referentes externos y del contexto, el autorreconocimiento institucional, la autoevaluación de su calidad y la autorregulación que ayuda a la construcción de una cultura de la calidad.

Dada la trayectoria de la Universidad en cuanto a la consolidación de la cultura de la calidad y la autoevaluación, la configuración del SIAC demanda la articulación de nuestros propios sistemas internos de aseguramiento de la calidad académica, la apropiación de los procesos y herramientas pertinentes orientados al mejoramiento continuo para el cumplimiento de las metas en torno a la calidad institucional.

En concordancia con lo anterior, el *Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad* (SIAC) de la Universidad de San Buenaventura consiste en el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que guían y direccionan el cumplimiento de las políticas y objetivos de la institución en términos de calidad.



**UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA**



Para lo anterior, genera productos y servicios confiables que satisfacen las necesidades y expectativas de los diversos grupos de interés. Son justamente las expectativas y necesidades de dichos grupos, claros elementos de entrada que permiten la interrelación de todos los estamentos instituciones para aportar a la definición de las directrices en relación con la estructura organizacional, planificación, operación y establecimiento de roles y responsabilidades en función del logro y manteniendo de estándares de alta calidad institucional.

En esta línea, la planeación y la prospectiva estratégica, como rutas para la proyección del futuro deseado, el Plan de Desarrollo como instrumento de gestión para impulsar la visión de futuro y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad son ejes articuladores de los procesos académicos y administrativos para el logro de los objetivos de calidad.

2. Concepto de calidad

El concepto de la calidad y su aplicación en la Universidad se convierte, a su vez, en el punto de partida y de llegada para orientar la gestión, evaluación y desarrollo en cada uno de los procesos. Una condición indispensable para implementarla y hacer de ella una forma permanente de vida institucional es comprender lo que ella significa y cómo medirla, para efectuar acciones de mejora continua.

En este sentido, la calidad está presente en todos los elementos y componentes de la Universidad como organización sistémica, debe involucrar a los estudiantes, profesores y empleados y trascender sus formas permanentes de pensar, sentir, actuar y en el interés por hacer las cosas bien, lo cual genera una cultura personal que se centra en el concepto de calidad humana basada en valores y en un comportamiento ético.

Igualmente, la calidad debe estar presente en los currículos, en las estrategias pedagógicas, en la evaluación y en las técnicas de enseñanza, en los procesos y procedimientos, en los recursos físicos y en la disponibilidad de los recursos financieros, es decir, la calidad debe estar presente en todos los componentes que determinan los resultados o productos de su acción educativa incluyendo el éxito de sus egresados.

De acuerdo con lo establecido en el Proyecto Educativo Bonaventuriano (PEB), la calidad en la Universidad de San Buenaventura se entiende como el grado de congruencia entre lo que la institución pretende ser y lo que efectivamente realiza en su cotidianidad, en línea con su fin último cual es la satisfacción de las necesidades, intereses y requerimientos de los estudiantes, el entorno y la sociedad.

El SIAC añade a la anterior definición la práctica de evaluaciones permanentes y constantes a cada uno de los componentes del sistema, con el fin de fortalecer la cultura de la



**UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA**



autoevaluación, la autorregulación y el mejoramiento continuos, como base fundamental para el logro de los objetivos misionales en línea con la identidad institucional de la Universidad de San Buenaventura.

3. Componentes del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad

A continuación, se describen los componentes que integran el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de San Buenaventura.

3.1 Necesidades de las partes interesadas o grupos de interés (*stakeholders*)

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad tiene como punto de partida o de entrada la detección o reconocimiento de las necesidades de las partes o grupos de interés, a las cuales debe responder la Universidad de San Buenaventura y a partir de las cuales plantea su promesa de valor a la sociedad.

Se entiende como grupos de interés lo siguiente:

Personas, agremiaciones o entidades en las cuales la institución tiene influencia o son influenciadas por ésta, los cuales pueden ser internos o externos. (CESU, Acuerdo 02 de 2017).

Individuo o grupo de individuos que tiene intereses directos e indirectos en una empresa que puede ser afectado en el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones, políticas o prácticas empresariales, ya que éstas tienen obligación moral con la sociedad y estas obligaciones se conocen como responsabilidad social empresarial (<https://www.gestiopolis.com/stakeholders>)

La identificación de las necesidades, expectativas y gestión de las demandas sociales con la articulación de la estrategia universitaria se convierte en una apuesta fundamental para el posicionamiento institucional y social de la Universidad de San Buenaventura. Por ello, la Universidad propende por mejorar continuamente sus funciones sustantivas de Docencia, Investigación, Bienestar Institucional y Proyección Social, para lo cual lee su entorno e identifica continuamente necesidades y visibiliza los resultados de calidad para todos los grupos de interés de acuerdo con sus funciones sustantivas.

En este sentido, la relación con los grupos de interés se fundamenta a partir de los cambios tecnológicos, innovaciones, transformaciones sociales, cambios en los mercados, el futuro del trabajo y de las profesiones u oficios y reformas políticas o normativas.

La Universidad categoriza las necesidades de los grupos de interés por medio de sus mecanismos de evaluación y vigilancia permanente de acuerdo con sus funciones sustantivas, toda vez que es primordial focalizar dichas necesidades y expectativas acorde



**UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA**



a la prospectiva universitaria, llevada a cabo en el Plan de Desarrollo y las capacidades institucionales.

La Docencia contempla las necesidades sociales de formación formal y educación continuada por medio de sus programas de pregrado y posgrado; demuestra evolución permanente de la planta docente y administrativa a través de procesos de cualificación que impactan positivamente en visibilidad académica y en productos de investigación científica y social.

La Investigación permea los procesos académicos en función de una formación con calidad para los estudiantes de pregrado y posgrado; de igual manera, desarrolla la investigación propiamente dicha en programas académicos con énfasis en investigación y los docentes investigadores propenden por resolver problemas a los sectores públicos, privados y comunidades, dando soluciones tangibles e innovadoras, por medio de la vigilancia para la atención de las necesidades sociales y tecnológicas del medio externo.

El Bienestar Institucional como función sustantiva para la Universidad de San Buenaventura, responde a las necesidades de formación integral de los miembros de la comunidad universitaria a través de programas, actividades y servicios, orientados hacia las diferentes dimensiones del ser humano, para la formación y desarrollo del egresado Bonaventuriano.

La Proyección Social como eje transversal de las anteriores funciones sustantivas, impacta todos los grupos de interés con base en su política de responsabilidad social, permeando los procesos académicos e institucionales desde la convicción de atender las necesidades sociales, materializándose en centros de desarrollo social, investigación social, programas de extensión y de transferencia tecnológica.

Como elementos de salida institucional, resultados de los servicios educativos ofrecidos por la Universidad de acuerdo a sus funciones sustantivas en articulación con la filosofía y estrategia institucional, se pueden considerar los siguientes: el posicionamiento nacional, la estructura de su gobierno corporativo, la acreditación institucional, la identidad institucional, pertinencia y modernización de sus programas académicos, interdisciplinaridad y flexibilidad académica, el desarrollo de investigaciones con impacto social y desarrollos científicos. De igual manera la consolidación de la cultura de calidad institucional, la oferta de adecuados espacios físicos y recursos académicos, las medidas para fomentar la retención estudiantil y docente; el desarrollo de procesos académico-administrativos certificados; la obtención de logros en cualificación docente, movilidad nacional e internacional; la entrega de egresados con pertinencia social y la responsabilidad financiera de la Universidad en el desarrollo de su objeto misional.



**UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA**



3.2. Plataforma estratégica

La plataforma estratégica de la Universidad de San Buenaventura está constituida por toda la estructura conceptual sobre la cual se erige como Institución de Educación Superior y está compuesta en esencia por la misión, visión, objetivos estratégicos, principios corporativos, políticas corporativas, código de ética y buen gobierno y plan de desarrollo, todo lo cual se expresa en documentos institucionales de cumplimiento corporativo.

El SIAC, centrado en dicha plataforma estratégica estable, acompaña y vela por el cumplimiento de las metas y estrategias planteadas por la Universidad para el logro de su misión e inspirado en la visión que plantea retos de sostenibilidad, calidad y crecimiento.

3.3. Gestión institucional

La gestión institucional se entiende como el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y recursos—materiales, humanos y financieros—de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados. De igual manera, considera la organización y estructura institucional, el sistema de gobierno y la administración de recursos humanos, materiales y financieros.

Es decir, la administración y la gestión de la Universidad de San Buenaventura, así como cada una de las funciones que configuran el quehacer estratégico, se orientan considerando: la misión, la visión y los propósitos institucionales.

De manera general la gestión institucional se apalanca en dos pilares fundamentales: la gobernanza y la planeación estratégica.

3.3.1 Gobernanza

Este componente se entiende como “la coexistencia activa de los elementos del gobierno institucional y de las condiciones y recursos de gobernabilidad, en una institución” (CESU, Acuerdo 02 de 2017).

Para el Sistema es fundamental la gobernanza porque ésta cobija los elementos que integran el gobierno institucional, tales como “el sistema de políticas, estrategias, decisiones, estructuras y procesos, encaminadas al cumplimiento de su misión, a través del proyecto institucional, con criterios de ética, eficiencia, eficacia, calidad, integridad, transparencia y un enfoque participativo de sus actores” (CESU, Acuerdo 02 de 2017) y, la gobernabilidad, es decir, el ejercicio legítimo y real de los órganos de gobierno universitario para el cumplimiento con calidad y pertinencia de los objetivos y los fines que persigue la Universidad de San Buenaventura.



**UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA**



Así las cosas, la gobernanza es la que direccionará, garantizará, viabilizará y facilitará la toma de decisiones estratégicas en la Universidad con el fin de administrar la Universidad y asegurar la continuidad de sus funciones, obtener los recursos necesarios y producir los resultados satisfactorios que los grupos de interés demandan de la organización.

3.3.2. Planeación estratégica

La planeación estratégica es una forma de gestión que permite asegurar el logro de los resultados deseados por la Universidad. Es decir, la planeación estratégica es un proceso primordial que contextualiza a las Instituciones de Educación Universitaria en un entorno cada vez más exigente y cambiante y, como herramienta gerencial guía los cambios necesarios en la gestión académico-administrativa en función de su entorno, que se amolde a su lógica estructural-funcional, cree valores, trace el rumbo o la dirección que permitan a la Universidad la ejecución de sus fines misionales y el logro de una posición sólida a través de ventajas competitivas.

3.3. Procesos

La Universidad de San Buenaventura tiene un enfoque de gestión y considera el Plan de Desarrollo Bonaventuriano como derrotero estratégico. Todo lo anterior implica la gestión por proyectos.

Los procesos son una forma de organización holística e integral que establece unos flujos de trabajo que pueden transitar por varias unidades para el cumplimiento de los objetivos. Los procesos toman una entrada, le agregan valor, generando un producto o resultados para los grupos de interés.

3.3.1 Procesos estratégicos

Relativos al establecimiento de políticas y estrategias que guían a la entidad en el cumplimiento de su misión y de sus objetivos, en coherencia con la planeación sectorial, la normatividad existente y las necesidades y expectativas de sus usuarios y partes interesadas.

— Direccionamiento Estratégico

Estos procesos son los que proporcionan la guía de la Universidad entidad frente a los escenarios presentes y futuros, a través de instrumentos de programación, seguimiento, evaluación y realimentación de la gestión institucional, facilitando el desarrollo articulado de sus planes, programas y proyectos propuestos para el cumplimiento misional, con el fin de generar el impacto social esperado.

En este componente se ubican los procesos y proyectos de direccionamiento estratégico de las siguientes instancias: Rectoría, Secretaría, Vicerrectoría, Planeación y Jurídica.

— Aseguramiento de la calidad: Autoevaluación y Mejoramiento

El Sistema de Aseguramiento de la calidad de la Universidad de San Buenaventura tiene un carácter integrado porque pretende articular diferentes y subsistemas en un sistema propio de aseguramiento de la calidad. En particular articular procesos de gestión y control de la calidad desde las áreas administrativas con los procesos de autoevaluación y construcción de planes de mejoramiento que se adelantan en las instancias académicas.

El sistema hace énfasis en el desarrollo institucional articulado, es decir, en la búsqueda de certificaciones de calidad como en el aseguramiento de la calidad académica y aseguran que dicha trayectoria incluye: políticas institucionales (misión y visión, PEB, políticas corporativas, etc.) y entre estas y las políticas públicas; entre procesos de gestión con los de evaluación y entre todas las instancias o unidades de la Universidad, no sólo entre aquellas que lideran los procesos de acreditación.

De igual forma, el sistema se nutre del modelo de autoevaluación en articulación con los lineamientos del CNA para la acreditación institucional y de programas de pregrado y posgrado, así como también para la obtención de registros calificados. Esto implica que le sistema cuenta con:

- Articulación de políticas institucionales y el sistema interno de aseguramiento de la calidad.
- Articulación de la autoevaluación y el mejoramiento permanente de programas con la autoevaluación y el plan de desarrollo.
- Seguimiento a planes de mejoramiento para establecer las transformaciones necesarias dirigidas a optimizar procesos.
- Definición de estrategias de participación diferenciada de los grupos de interés en las etapas de autoevaluación, construcción y seguimiento de los planes de mejoramiento.
- Definición de metodologías, fases y etapas para su relación directa con la autoevaluación, planeas de mejoramiento y planeación institucional.
- Conocimiento de diversos referentes institucionales, nacionales, regionales e internacionales para la construcción interna de juicios sobre la calidad de la Universidad y de sus programas.
- Apropiación de recursos de la universidad correspondientes a los resultados de estos procesos.
- Evaluación de acciones dispuestas para el mejoramiento de la calidad y de sus recursos.



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA



— Gestión relacional

Estos procesos generan estrategias de difusión, promoción y divulgación efectiva de la oferta educativa y de servicios de la Universidad dirigidas a los grupos de interés, así como también la consolidación de las comunicaciones como un medio vital para el logro de la coherencia organizacional, los objetivos misionales, el posicionamiento y el reconocimiento de la Universidad a nivel interinstitucional en el orden regional, nacional e internacional.

En este componente se ubican los procesos y proyectos de las siguientes instancias: Comunicaciones, ORI y Mercadeo.

3.3.2 Procesos misionales

Estos procesos están relacionados con el objeto propio de la Universidad de San Buenaventura, cuya finalidad es traducir en hechos concretos los principios y fines misionales que esperan los grupos de interés; representan la razón de ser de la Universidad y ocupan el lugar central dentro del sistema. Son los procesos misionales de *docencia, investigación, proyección social y bienestar institucional*, mediante los cuales se logra el desarrollo académico, investigativo y el impacto social de la Universidad a partir de la formación de sus estudiantes, el desempeño de sus egresados y de la interrelación y los aportes para la transformación del entorno, con parámetros de calidad y excelencia, para el cumplimiento misional y el logro de la función social de la Institución en el país.

3.3.3 Procesos de apoyo

Estos procesos con los brindan soporte a los procesos misionales y que les permiten funcionar adecuadamente a la Universidad.

— Gestión del Talento Humano

Estos procesos aseguran la selección, vinculación, permanencia y administración de personal competente y comprometido, ofreciendo condiciones para el desarrollo integral del talento humano, su calificación, crecimiento ético y sentido de pertenencia institucional.

— Gestión de registro académico

Su objetivo es desarrollar proyectos que faciliten la gestión académica y brindar apoyo a las diferentes unidades de la Universidad en los temas relacionados con la administración curricular, la gestión de procesos académicos de los estudiantes y docentes, y la generación de reportes de información estadística confiable, oportuna, pertinente y actualizada,



**UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA**



unificar procedimientos académicos y manejar de forma organizada la información académica.

— **Gestión Financiera y Contable**

Su objetivo es garantizar el óptimo registro, administración y control de los recursos financieros y contables de la universidad, atendiendo al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, buscando el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, con principios de integralidad, veracidad, oportunidad y transparencia de la información.

— **Gestión de Recursos (infraestructura, tecnología, biblioteca, medios audiovisuales)**

Su objetivo es administrar, custodiar, mantener y suministrar los bienes, servicios y recursos físicos, tecnológicos y académicos que requiera la Universidad requiera de manera oportuna para asegurar su adecuado funcionamiento.

3.4. Evaluación y mejoramiento

Todo el sistema se apalanca en la medición de la gestión y análisis del desempeño institucional con el fin de promover el mejoramiento continuo de la Universidad.

— **Control y evaluación institucional**

Medir la efectividad, la eficiencia y eficacia de los procesos, el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos y los resultados de la gestión y realizar actividades tendientes a reducir las fallas del sistema, a través de funciones preventivas y/o correctivas, generando recomendaciones en pro del mejoramiento y fortalecimiento de la institucionalidad.

— **Gestión integral para mejora continua**

Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de la entidad, a partir de instrumentos de contingencia, seguimiento y retroalimentación que conlleven a generar un modelo de interacción e interrelación entre los diferentes procesos, respondiendo a las dinámicas cambiantes que enfrente la Universidad.

3.5. Salida del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad

Todo el sistema se articula sobre un eje que constituye la razón de ser del mismo y que marca el cumplimiento de la promesa de valor formulada en la misión y en la visión de la Universidad de San Buenaventura, este es la formación integral del ser humano y la transformación de la sociedad. En este sentido, se puede asegurar que al cumplir los fines misionales, se da satisfacción a las necesidades de los grupos de interés.