

¡AIC EN ACCIÓN!

Conoce las acciones que estamos desarrollando para fortalecer la calidad del ISUB



La calidad institucional se construye mediante la participación, el análisis, la Autoevaluación y, principalmente, mediante **acciones concretas de mejoramiento.**



Durante el proceso de Autoevaluación, la **Dirección de Aseguramiento Interno de la Calidad - AIC** ha acompañado a los diferentes actores institucionales en la revisión de nuestros procesos académicos y administrativos.

AIC: DE LA NORMATIVA A LA ACCIÓN

Trabajamos permanentemente por la calidad del ISUB

DE LA NORMATIVA A LA ACCIÓN

AIC trabaja permanentemente por la calidad institucional

En el Instituto Superior Universitario Bolivariano – ISUB, el Aseguramiento Interno de la Calidad no se queda solamente en reglamentos, políticas o procedimientos.



¡LO LLEVAMOS A LA PRÁCTICA!

La Dirección de Aseguramiento Interno de la Calidad – AIC ha desarrollado acciones orientadas al cumplimiento de las responsabilidades establecidas en nuestra normativa institucional.

El Reglamento determina que AIC debe planificar, organizar y coordinar los procesos de aseguramiento interno, promover una cultura de calidad y coordinar acciones con las diferentes áreas institucionales.



¿QUÉ ACCIONES HEMOS DESARROLLADO?



Espacios colectivos y participativos



Acompañamiento a actores institucionales



Capacitación y orientación



Seguimiento de procesos



Análisis de indicadores



Evaluación de la percepción de los usuarios



Atención y seguimiento de sugerencias



Identificación de oportunidades de mejora



Acciones correctivas



Seguimiento a las mejoras



LA CALIDAD SE DEMUESTRA CON ACCIONES

HEMOS GENERADO ESPACIOS COLECTIVOS

PARTICIPAMOS PARA MEJORAR

De la normativa a la acción

Nuestra normativa establece que AIC debe generar espacios participativos de análisis crítico y propositivo que permitan construir objetivos y políticas para fortalecer la calidad del ISUB y sus carreras.



¿QUÉ HEMOS HECHO?

AIC ha promovido colectivos y espacios de trabajo institucional en los cuales los diferentes actores pueden participar en el análisis de los procesos y aportar desde sus respectivos ámbitos de responsabilidad.

En estos espacios:



ANALIZAMOS

Información relacionada con nuestros procesos.



ESCUCHAMOS

Las experiencias y observaciones de los actores institucionales.



IDENTIFICAMOS

Aspectos que requieren atención o fortalecimiento.



PROPONEMOS

Alternativas y acciones para mejorar.



GENERAMOS COMPROMISOS

Para continuar fortaleciendo los procesos institucionales.

El Camino hacia la Excelencia

Participación

Involucramiento activo en actividades y decisiones.



Análisis

Evaluación detallada de información y situaciones.



Propuesta

Sugerencias innovadoras para optimizar procesos.



Mejora Continua

Proceso iterativo de mejora constante.



¿POR QUÉ TRABAJAMOS EN COLECTIVO?

Porque una verdadera cultura de calidad requiere **participación** y **corresponsabilidad**.

La calidad no se construye desde una sola oficina.

Se construye escuchando, analizando y trabajando juntos.

HEMOS CAPACITADO Y ACOMPAÑADO

FORTALECEMOS A NUESTROS ACTORES INSTITUCIONALES

La normativa no solamente establece procesos: también dispone que los actores involucrados sean preparados y capacitados.

Entre las responsabilidades previstas se encuentra preparar a los responsables para el levantamiento, actualización y control de información documentada, así como capacitar a los involucrados antes de implementar mejoras.

¿QUÉ HEMOS HECHO?

AIC ha desarrollado acciones de:



Capacitación



Socialización
de normativa
y procedimientos



Orientación
técnica



Acompañamiento
a responsables



Revisión
de documentación



Retroalimentación



Seguimiento
de compromisos

El acompañamiento permite que las diferentes unidades comprendan mejor sus responsabilidades y fortalezcan progresivamente sus procesos.



GRUPOS DOCENTES



AUTORIDADES DEL ISUB

ACOMPAÑAMOS PARA MEJORAR

AIC no busca únicamente identificar una dificultad. Busca trabajar conjuntamente con los responsables para encontrar alternativas que permitan **fortalecer la gestión institucional.**

Capacitar es compartir conocimiento.

Acompañar es convertir ese conocimiento en acción.

HEMOS REVISADO NUESTROS PROCESOS

LA MEJORA COMIENZA CONOCIENDO CÓMO TRABAJAMOS

La normativa dispone que AIC establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

También establece la aplicación de criterios, métodos, seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño.

¿QUÉ HEMOS REALIZADO?

Se han desarrollado acciones orientadas a:



REVISAR

Cómo se desarrollan los procesos institucionales.



ANALIZAR

La información disponible.



IDENTIFICAR

Necesidades y oportunidades de fortalecimiento.



RETROALIMENTAR

A las unidades y responsables correspondientes.



PROPONER

Acciones de mejoramiento cuando son necesarias.



DAR SEGUIMIENTO

A las acciones establecidas.

APLICAMOS LA MEJORA CONTINUA

Implementar el ciclo PHVA para la mejora continua



HEMOS TRABAJADO CON INDICADORES

MEDIMOS PARA CONOCER Y MEJORAR

Una institución necesita información para tomar decisiones.

Por esta razón, AIC desarrolla actividades de seguimiento y análisis que permiten conocer el comportamiento de los procesos institucionales.

La normativa contempla el diagnóstico y análisis continuo de indicadores y asigna responsabilidades para la medición de indicadores del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

Proceso de Mejora Continua



¿QUÉ HEMOS HECHO?



Recopilación de información



Revisión de indicadores



Análisis de resultados



Identificación de aspectos que requieren atención



Comunicación de hallazgos



Seguimiento de acciones



¿PARA QUÉ LO HACEMOS?

Para que las decisiones institucionales puedan sustentarse en información y no solamente en percepciones.

HEMOS ESCUCHADO A NUESTRA COMUNIDAD

TU OPINIÓN FORMA PARTE DE LA CALIDAD

La normativa institucional dispone mecanismos para conocer la percepción y satisfacción de nuestros usuarios.

Estos mecanismos permiten evaluar diferentes componentes de los servicios institucionales y obtener información útil para la mejora.



¿QUÉ HEMOS REALIZADO?



AIC ha impulsado mecanismos destinados a conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios institucionales, mediante instrumentos y espacios destinados a recibir sugerencias.

¿QUÉ PODEMOS CONOCER?

							
Infraestructura	Equipamiento e insumos	Realización de trámites	Atención al usuario	Servicios académicos	Servicios administrativos	Accesibilidad universal	Accesibilidad digital

¿QUÉ HACEMOS CON ESTA INFORMACIÓN?



La normativa contempla expresamente la evaluación cuantitativa mediante instrumentos y la evaluación cualitativa de la percepción a través del buzón de sugerencias.



¡TU VOZ TAMBIÉN CONSTRUYE CALIDAD!

CUMPLIMOS Y CONTINUAMOS LA CALIDAD ES UN TRABAJO PERMANENTE

El trabajo realizado demuestra la aplicación progresiva de las responsabilidades establecidas en la normativa institucional de Aseguramiento Interno de la Calidad.



HEMOS TRABAJADO EN:

- | | |
|--|------------------------------|
| ✓ Cultura de calidad | ✓ Indicadores |
| ✓ Gestión por procesos | ✓ Percepción de los usuarios |
| ✓ Colectivos y espacios participativos | ✓ Sugerencias |
| ✓ Capacitación | ✓ Acciones de mejora |
| ✓ Acompañamiento | ✓ Seguimiento |
| ✓ Gestión documental | ✓ Mejora continua |



Estas acciones responden al objetivo institucional de consolidar la calidad académica, promover la gestión por procesos, fortalecer permanentemente la evaluación y planificar, ejecutar y evaluar procesos de mejoramiento continuo.



Además, el enfoque es consistente con el marco nacional: el CACES describe el aseguramiento interno como un conjunto de acciones desarrolladas por las propias instituciones para aplicar políticas que promuevan el mejoramiento continuo de la calidad.

PERO NUESTRO TRABAJO NO TERMINA AQUÍ

La calidad exige continuidad.

ACOMPAÑANDO > CAPACITANDO > ESCUCHANDO > ANALIZANDO > EVALUANDO > PROPONIENDO > DANDO SEGUIMIENTO



Porque mejorar no es una actividad de un día.

**¡ES NUESTRO
COMPROMISO PERMANENTE!**