

¿Sabes qué hace **AIC** por nuestra institución?

ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

En el Instituto Superior Universitario Bolivariano – ISUB trabajamos permanentemente para fortalecer la calidad de nuestros procesos académicos y administrativos.

La **Dirección de Aseguramiento Interno de la Calidad (AIC)** es una instancia estratégica y de gestión encargada de contribuir a la implementación y sostenibilidad de una verdadera **cultura de calidad** dentro de nuestra institución.

Su trabajo involucra a autoridades, docentes, estudiantes, personal administrativo y demás actores institucionales porque **la calidad es un compromiso compartido**.

En esta edición conocerás:

-  ¿Qué es AIC?
-  ¿Cuáles son sus **objetivos**?
-  ¿Quiénes **participan**?
-  ¿Cómo funciona la **Autoevaluación**?
-  ¿Qué **procedimientos** desarrolla?
-  ¿Cómo **participamos** estudiantes y administrativos?
-  ¿Cómo convertimos los **resultados** en mejoras?



Infórmate



Participa



Evalúa



Propón



Mejoremos juntos

CONOZCAMOS A AIC

¿QUÉ ES EL ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD?

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad tiene como objeto **consolidar la calidad académica** y su pertinencia en el ISUB, en correspondencia con estándares nacionales y normativa aplicable.

Para alcanzar este propósito, la institución promueve una gestión basada en procesos, mantiene estándares de calidad, fortalece permanentemente la evaluación institucional y planifica, ejecuta y evalúa procesos de mejoramiento continuo.



**AIC significa
mejora continua**

La calidad no consiste únicamente en evaluar. Significa utilizar los resultados de la evaluación para aprender, corregir, fortalecer y mejorar.

NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

El ISUB orienta su gestión hacia la eficiencia y eficacia de sus servicios, la Autoevaluación y actualización permanente, el cumplimiento de la normativa, la satisfacción de los grupos de interés y el establecimiento de planes de mejora continua.



CICLO PHVA PARA LA MEJORA CONTINUA



Este proceso se conoce como **ciclo PHVA** y permite que la institución evalúe lo realizado y genere nuevas acciones para continuar mejorando.



**LA CALIDAD NO ES UNA ACTIVIDAD DE UN SOLO DEPARTAMENTO:
ES UNA CULTURA INSTITUCIONAL.**

NUESTROS OBJETIVOS

¿QUÉ BUSCA AIC?

La calidad institucional se construye a partir de objetivos claros que permitan mejorar continuamente nuestros servicios.

La normativa del ISUB establece como objetivo modernizar la gestión **académica, administrativa y financiera**, mediante un sistema de gestión basado en procesos para el aseguramiento interno de la calidad y la mejora de los servicios institucionales.



Objetivos que orientan nuestro trabajo

1. Fortalecer la calidad académica

Impulsar procesos que contribuyan al cumplimiento de los propósitos institucionales y al mejoramiento de la formación.

2. Fortalecer la gestión institucional

Promover una gestión académica y administrativa organizada mediante procesos.

3. Desarrollar procesos de Autoevaluación

Analizar de manera crítica y participativa nuestra realidad institucional.

4. Promover la mejora continua

Utilizar los resultados de las evaluaciones para generar acciones que permitan fortalecer los procesos.

5. Dar seguimiento a la calidad

Los objetivos deben ser medibles, objeto de seguimiento, comunicados y actualizados cuando corresponda.

6. Promover una cultura de calidad

Lograr que la calidad forme parte del trabajo cotidiano de toda nuestra comunidad educativa.

Una mirada centrada en nuestros estudiantes

Uno de los principios fundamentales del sistema institucional es el **enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios**, que implica comprender y atender sus expectativas y necesidades mediante procesos de evaluación.

Cada evaluación debe conducirnos a una pregunta:
¿qué podemos hacer mejor?

LA CALIDAD NO ES UN DESTINO, ES UN CAMINO QUE CONSTRUIMOS JUNTOS PARA OFRECER UN MEJOR FUTURO A NUESTROS ESTUDIANTES.

¿QUIÉNES HACEN POSIBLE LA CALIDAD?

TODOS SOMOS PARTE

El Aseguramiento Interno de la Calidad necesita de la participación de toda la comunidad institucional.

La normativa reconoce como actores del proceso de Autoevaluación a la **Comisión de Evaluación Interna, los Comités de Evaluación Interna y los grupos de interés e informantes clave.**

La Comisión de Evaluación Interna

Tiene responsabilidades relacionadas con la planificación, organización y seguimiento de los procesos de evaluación interna.

Entre sus actividades se encuentran:

Nota. Elaboración propia - Planificar → organizar → orientar → analizar → consolidar → comunicar resultados → promover mejoras.



La Comisión organiza y orienta a los comités y al personal que participa en la Autoevaluación, analiza los reportes y contribuye a la construcción del informe correspondiente.

Los Comités de Evaluación Interna

Tienen una función fundamental: llevar a la práctica el proceso.

Entre otras responsabilidades, deben recolectar, analizar, valorar y procesar información, conocer y aplicar la metodología de Autoevaluación, analizar el cumplimiento de los estándares e identificar fortalezas y debilidades.

¿Y los estudiantes? ¡También participan!

La normativa contempla representantes estudiantiles dentro de las estructuras de Autoevaluación y reconoce expresamente a los estudiantes como una de las partes interesadas de la institución.



Tu opinión también forma parte de la calidad del ISUB.

ASÍ FUNCIONA LA AUTOEVALUACIÓN

AUTOEVALUARNOS ES CONOCERNOS PARA MEJORAR

La Autoevaluación permite analizar nuestra realidad institucional, identificar fortalezas y reconocer aquellos aspectos en los que podemos continuar mejorando.

El ISUB establece que sus procesos de Autoevaluación pueden tomar como referentes conceptuales y metodológicos los modelos aplicables de educación superior y el modelo presentado por el CACES.

¿Cómo se desarrolla?

La normativa institucional establece las siguientes fases:

1. PLANIFICACIÓN

Se organizan las actividades, recursos, responsables y acciones necesarias.

2. EJECUCIÓN

Se pone en marcha lo establecido en el Plan de Autoevaluación.

3. CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Los actores involucrados conocen el proceso, metodología, instrumentos y responsabilidades.

4. REUNIÓN DE APERTURA

Se formaliza el desarrollo de las actividades con los actores correspondientes.

5. ANÁLISIS Y DEBATE ACADÉMICO

Se revisa la información y se generan espacios participativos para analizar la realidad institucional.

6. INFORMES Y RESULTADOS

Se consolidan los hallazgos y resultados obtenidos.

¿Qué ocurre después?

Los resultados permiten reconocer fortalezas y determinar áreas que requieren mejora, sirviendo de base para el mejoramiento continuo.

AUTOEVALUAR NO ES BUSCAR ERRORES.
ES IDENTIFICAR CÓMO SEGUIR MEJORANDO.



NUESTROS PROCEDIMIENTOS

¿QUÉ HACE AIC EN LA PRÁCTICA?

El Aseguramiento Interno de la Calidad comprende diferentes procedimientos y actividades que permiten convertir la evaluación en mejoramiento.



01

PLANIFICAMOS

AIC planifica, organiza y coordina la ejecución de los procesos de aseguramiento interno de la calidad y los procesos de Autoevaluación institucional y de carreras.

02

CAPACITAMOS

Los equipos participantes reciben orientación para conocer y aplicar la metodología e instrumentos necesarios para desarrollar la Autoevaluación. La propia normativa dispone capacitar a los comités y a los actores involucrados.

03

RECOPILAMOS Y ANALIZAMOS

Los equipos recopilan, procesan y sistematizan información relacionada con los diferentes aspectos evaluados.

04

REVISAMOS EVIDENCIAS

Los resultados deben estar sustentados. Por ello, la información y los documentos permiten demostrar objetivamente la situación institucional.

05

SOCIALIZAMOS

El proceso y sus resultados son comunicados a las partes interesadas para promover su conocimiento y participación.

06

MEJORAMOS

Los resultados obtenidos permiten generar acciones destinadas a consolidar fortalezas, corregir debilidades e impulsar el mejoramiento de la calidad.

El camino de la calidad

PLANIFICACIÓN

CAPACITACIÓN

INFORMACIÓN

ANÁLISIS

RESULTADOS

MEJORAMIENTO

SEGUIMIENTO

01



02



03



04



05



06



07

TU VOZ CUENTA

ESTUDIANTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO: USTEDES TAMBIÉN CONSTRUYEN CALIDAD

La calidad institucional debe responder a las necesidades y expectativas de quienes forman parte del ISUB.



PARTES INTERESADAS

- Estudiantes
- Graduados
- Gobierno
- Mercado laboral
- Padres o representantes
- Docentes
- Administrativos
- Personal de servicios
- Organizaciones educativas
- Proveedores externos.

¿QUÉ PODEMOS EVALUAR?

La normativa contempla componentes como:

01

Infraestructura

¿Los espacios responden a nuestras necesidades?

02

Equipamiento e insumos

¿Contamos con los recursos necesarios?

03

Trámites

¿Los procedimientos son adecuados y oportunos?

04

Atención al usuario

¿Cómo es la atención que recibimos?

05

Servicios académicos y administrativos

¿Responden a nuestras necesidades?

06

Accesibilidad universal y digital

¿Podemos acceder adecuadamente a los servicios institucionales?

¿CÓMO PUEDES PARTICIPAR?

A través de los mecanismos institucionales de evaluación de la satisfacción, encuestas y sugerencias.

La normativa establece mecanismos cuantitativos y cualitativos para conocer la percepción de los servicios y utilizar sus resultados para el mejoramiento continuo.

Participar no es solamente responder una encuesta.
Es aportar a la institución que queremos construir.

DE LA EVALUACIÓN A LA MEJORA

El trabajo de AIC no termina cuando conocemos un resultado.

La verdadera calidad aparece cuando esa información se utiliza para **tomar decisiones y mejorar.**

La normativa institucional establece que, una vez obtenidos los resultados de percepción sobre los servicios, estos deben ser socializados y AIC debe establecer mecanismos para tomar las acciones correctivas pertinentes conjuntamente con las dependencias académicas o administrativas correspondientes.



Así construimos la mejora continua

01



ESCUCHAMOS

Conocemos las necesidades y percepciones de nuestra comunidad.

02



EVALUAMOS

Analizamos procesos, servicios y resultados.

03



IDENTIFICAMOS

Reconocemos fortalezas y oportunidades de mejora.

04



ACTUAMOS

Establecemos acciones para fortalecer nuestros procesos.

05



DAMOS SEGUIMIENTO

Verificamos que lo planificado se implemente y genere resultados.

06



VOLVEMOS A MEJORAR

El seguimiento forma parte del proceso institucional y permite verificar la implementación de las acciones previstas.



¿SABÍAS QUE...?

La calidad no depende únicamente de AIC.

Cada estudiante que participa, cada docente que aporta, cada administrativo que mejora un proceso y cada autoridad que toma decisiones con base en resultados contribuye a construir una mejor institución.

ENTÉRATE • PARTICIPA • PROPÓN

**¡LA CALIDAD
LA CONSTRUIMOS
ENTRE TODOS!**