

#### Anexo 4. Respuestas entrevista estructura a Instituciones de Educación Superior

La siguiente entrevista estructurada es de carácter académico para optar al título de Magíster en Calidad y Gestión Integral de la Universidad Santo Tomás, y se realiza con el objetivo de conocer su percepción sobre los procesos de calidad en sus Instituciones de Educación Superior – IES

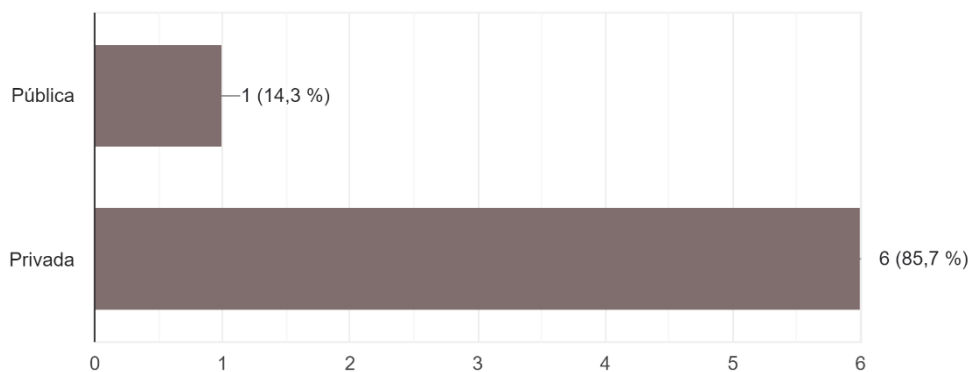
1. Nombre de la Institución de Educación Superior para la cual presta su servicio:

- Universidad Santo Tomás (2 personas)
- Tecnológico de Antioquia (1 persona)
- Corporación Universitaria Minuto de Dios (2 personas)
- Universidad Cooperativa de Colombia (2 personas)

2. La naturaleza de la IES es:

La naturaleza de la IES es:

7 respuestas



3. Referencia por favor las dos principales limitaciones dadas dentro del proceso de acreditación institucional en alta calidad:

- El desconocimiento de los "pares"
- El desconocimiento de los miembros del CNA
- Los Recursos económicos y la capacitación del talento humano
- No todas las sedes tienen los mismos niveles de calidad y no todo el personal se siente identificado con dicho objetivo.
- Procesos no son descentralizados - La inversión en planes de mejora se queda corta
- Difícil localización y consecución de la información requerida.
- La carga adicional de trabajo que se generó durante el proceso
- Infraestructura de bienestar, visibilidad nacional e internacional
- suportación de la información, Infraestructura

4. Referencie por favor las dos principales limitaciones dadas dentro del proceso de la certificación de la norma ISO 9001: 2015

- La apatía de las personas auditadas
- El desconocimiento de la norma por parte de los auditados
- No tengo conocimiento
- Para los colaboradores en general se vuelve un proceso tedioso de llenar formatos y es difícil que se asuma una postura y concientización de cultura de calidad.

- Falta de sensibilización y apropiación de los procesos por parte del líder de calidad ISO 9001 2. Desconocimiento de los procesos, y la información documentada (formatos, guías, procedimientos e instructivos)
- La alta rotación de las personas en sus cargos
- la Universidad no se certifica mediante esta norma
- N/A

5. Enuncie las dos principales fortalezas presentadas dentro del proceso de acreditación institucional en alta calidad:

- La actualización de la información institucional
- La interacción que se genera entre los diferentes procesos de la IES
- Cultura del mejoramiento continuo y formación con calidad
- La Institución cuenta con un sistema interno de calidad sólido y claro, la Institución dentro de su misión incluye la calidad y a su vez se ve reflejado en el plan de desarrollo de la Institución.
- Compromiso de la alta dirección.
- La capacidad de los líderes de gestionar las actividades propuestas
- La organización normativa de la universidad
- Aspectos curriculares, profesores, estudiantes, bienestar universitario, aspectos financieros. autoevaluación.
- Calidad de los profesores del programa, Modelo educativo

6. Enuncie las dos principales fortalezas presentadas dentro del proceso de la certificación de la norma ISO 9001: 2015:

- La obligatoriedad de que cada líder de proceso lo conozca en detalle.
- La interacción que se genera entre líderes de proceso
- No tengo conocimiento
- Se cuenta con personas capacitadas y apoderadas de los cargos de coordinación de la gestión de la calidad integral y la normatividad es clara y estable.
- Contar con un sistema de gestión adecuado a la norma. 2. La realización de la verificación de las condiciones de calidad mediante las auditorías internas.
- La integración de los sistemas de calidad al interior de la universidad
- No aplica
- N/A

7. ¿Cuáles serían las principales estrategias que se pueden implementar en las IES para la obtención de la acreditación institucional en alta calidad?

- Sistematización de TODA la información institucional
- Cultura permanente de la autoevaluación.
- Autoevaluación y seguimiento al cumplimiento de planes de mejoramiento
- La simplificación de las herramientas utilizadas para validar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Ministerio de Educación.
- Destinar los recursos y la capacidad instalada para dar cumplimiento a los planes de mejora en el menor tiempo posible.

- Naturalizar Los procesos de autoevaluación en la cotidianidad institucional
- Realización de ejercicios de autoevaluación periódicos soportados en planes de mejoramiento, alineados con presupuestos ejecutables.
- Verificación de cumplimiento de requisitos, soporte de la información.
- Visitas previas de pares amigos

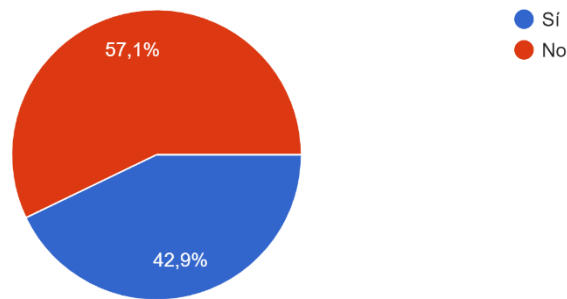
8. ¿Cuáles serían las principales estrategias que se pueden implementar en las IES para la obtención de la certificación de la norma ISO 9001: 2015?

- Sistematización de TODA la información institucional
- Cultura permanente de la revisión y mejora de procesos.
- No tengo conocimiento
- La simplificación de las herramientas utilizadas para validar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ISO.
- Demostrar como mínimo 3 ejercicios de auditoria con sus respectivos planes de mejora, sus evidencias y responsables, además de demostrar los recursos y las permanentes actividades estratégicas para gestionar el sistema de gestión de la calidad, los compromisos y responsables de cada actividad.
- Capacitación de todos los empleados de la universidad en SGC
- No aplica
- N/A

9. Desde su experiencia en el proceso de acreditación institucional en alta calidad, está usted de acuerdo con que se debe certificar en ISO 9001:2015 y posteriormente acreditarse en alta calidad?

Desde su experiencia en el proceso de acreditación institucional en alta calidad, está usted de acuerdo con que se debe certificar en ISO 9001:2015 y posteriormente acreditarse en alta calidad?

7 respuestas



10. Justique por favor la respuesta anterior

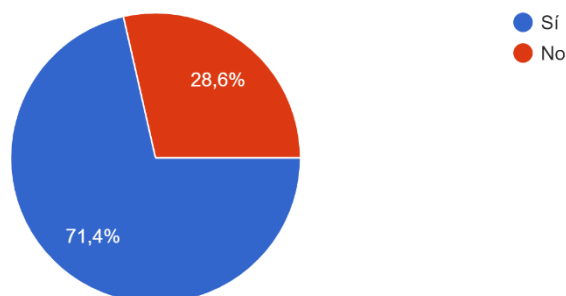
- Porque la "calidad" es una sola y por tanto son trámites que pueden realizarse en paralelo.
- Considero que si bien son procesos que se pueden complementar son independientes
- Son dos procesos diferentes, aunque se trate de calidad las instituciones generalmente lo trabajan de manera independiente, he conocido una institución que ha podido alinear estos procesos de tal forma que los planes de mejora se generan teniendo en cuenta tanto la ISO como la normatividad del MEN, esto para ellos es simplificación y optimización de recursos.

- Los sistemas de Gestión tienden a mejorarse y perfeccionarse continuamente, lo que exige mantener altas las expectativas y metas para brindarle a los clientes servicios de la mejor calidad.
- Los requisitos para acreditación en su mayoría son traídos de las ISO
- Los parámetros de mejoramiento continuo de la norma Iso también están presentes en las normas de acreditación del CNA
- Creo que es importante, porque se puede articular el proceso de Sistema de gestión de la calidad, la cual repercutiría directamente sobre los procesos de autoevaluación y acreditación.

#### 11. ¿Cuentan con otros tipos de certificación?

¿Cuentan con otros tipos de certificación?

7 respuestas



#### 12. Mencione por favor los otros tipos de certificación:

- GRI
- Acreditación Internacional
- Desconozco

- Certificación en riesgos, en seguridad informática, seguridad vial, en lavado de activos, en ISO 45001 seguridad y salud, ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental entre otros.
- 21001:2018
- Acreditación internacional ARCUSUR en el área de salud
- N/A

13. Esta información será utilizada única y exclusivamente para fines académicos, tal y como se describe en el encabezado de la encuesta. ¿Autoriza el tratamiento de datos personales?

Esta información será utilizada única y exclusivamente para fines académicos, tal y como se describe en el encabezado de la encuesta. ¿Autoriza el tratamiento de datos personales?:

7 respuestas

