



I Congreso Internacional  
Gestión de Calidad Académica  
en las Instituciones de Educación Superior



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>

Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

---

## Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam

### Quality management system for a collaborative platform. Cafam University Foundation

**Stefany Murillo-Rozo<sup>1</sup>**

[stefany.murillo@unicafam.edu.co](mailto:stefany.murillo@unicafam.edu.co)

Fundación Universitaria CAFAM, Colombia

**José-Isaías Salas-Hernández<sup>2</sup>**

[jsalas@unicafam.edu.co](mailto:jsalas@unicafam.edu.co)

Fundación Universitaria CAFAM, Colombia

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>

Volumen 13, Número Especial

30 de noviembre de 2022

pp. 267 – 298

Recibido: 26 de febrero de 2022

Aprobado: 18 de marzo de 2022

---

<sup>1</sup> Stefany Andrea Murillo Rozo: Magister en Sistemas de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente. Especialista en Sistemas de Gestión QHSE Ingeniería Industrial, docente, investigadora y coordinadora en el sistema interno de aseguramiento de la calidad de Unicafam. Fundación Universitaria CAFAM, Colombia. Correo electrónico: [stefany.murillo@unicafam.edu.co](mailto:stefany.murillo@unicafam.edu.co)  <https://orcid.org/0000-0002-7960-1241>.

<sup>2</sup> José Isaías Salas Hernández: Doctor en Ciencias de la Educación y Magister Scientiarum en Gerencia de Mantenimiento. Especialista en Gerencias de las Organizaciones, especialista en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, ingeniero mecánico e ingeniero industrial. Fundación Universitaria CAFAM, Colombia. Correo electrónico: [jsalas@unicafam.edu.co](mailto:jsalas@unicafam.edu.co)  <https://orcid.org/0000-0002-6601-2720>.

---

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



## Resumen

Este documento presenta la propuesta de un protocolo de gestión de la información del sistema interno de aseguramiento de la calidad (SIAC) en Unicafam, cuyo objetivo general fue la sistematización, gestión y uso de la información para desarrollar medidas de mejoramiento a partir de indicadores de logro generados por la institución y por los sistemas de información de la educación superior. En relación con los elementos objeto de análisis para los fines correspondientes fueron Macroprocesos; autoevaluación; evaluación; autorregulación y sistemas de Información. Dicha propuesta estuvo justificada por la necesidad de la institución de establecer reglas precisas acerca del uso de la plataforma colaborativa, así como precisar los roles que tienen las partes interesadas en los sistemas internos de gestión de calidad. Metodológicamente, se trató de un estudio factible con base en un estudio de campo. Se concluye que el protocolo es pertinente con las regulaciones existentes y con el sistema interno de aseguramiento de la calidad en Unicafam.

## Palabras claves

Plataforma colaborativa, sistema interno de gestión, gestión de calidad, autoevaluación, sistemas de información

## Abstract

This document presents the proposal for an information management protocol of the internal quality assurance system (SIAC) in Unicafam, whose general objective was the systematization, management and use of information to develop improvement measures based on quality indicators. achievement generated by the institution and by the higher education information systems. In relation to the elements object of analysis for the corresponding purposes were Macroprocesses; self-appraisal; evaluation; self-regulation and information systems. This proposal was justified by the institution's need to establish precise rules about the use of the collaborative platform, as well as to specify the roles that the interested parties have in the internal quality management systems. Methodologically, it was a feasible study based on a field study. It is concluded that the protocol is pertinent to existing regulations and to the internal quality assurance system at Unicafam.

## Keywords

Collaborative platform, internal management system, quality management, self-assessment, information systems

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Área temática	3. Hacia una cultura de gestión de la calidad académica
Subcontenido(s)	3.2. Sistemas de gestión de calidad y gestión del riesgo

## I. Introducción

Las instituciones de educación superior, a través de los programas académicos contemplados en las respectivas estructuras curriculares, tienen el reto de cumplir con sus objetivos dentro de un marco jurídico y técnico, cuyos principios, planes y acciones se fundamenten en la calidad. En ese sentido, la calidad en las instituciones de educación superior, además de representar una exigencia de orden normativo, es un aspecto esencial para fortalecer los sistemas de gestión institucionales, generar resultados acordes con lo planificado y ofrecer, a todos los actores involucrados, una educación capaz de reflexionar acerca de su propio sentido y desempeño (Vykydal et al., 2020).

Los autores Vykydal et al., (2020), agregan que, un requisito establecido para ofrecer a los estudiantes los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para alcanzar un futuro exitoso, es contar con un nivel alto de calidad educativa. Por ende, cada universidad requiere un sistema integral de gestión de calidad. Este sistema, debe garantizar la confianza en el desempeño de las instituciones educativas.

En efecto, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2021), “en las dos últimas décadas, la garantía de calidad en la educación superior ha alcanzado un impulso significativo en todo el mundo, en un

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



esfuerzo por asegurar que los estándares educativos se mantienen y refuerzan” (párr. 1). Dicho organismo multinacional asegura que la matrícula en la educación superior ha alcanzado un extraordinario crecimiento de 89% en los últimos 15 años con alrededor de 220 millones de estudiantes inscritos en universidades de todo mundo, lo cual obliga a los centros de enseñanza superior a enriquecer sus programas, es decir, a optimizar su calidad.

De esta manera, dentro del marco normativo regulatorio de la educación superior en la República de Colombia, el decreto 1330 del Ministerio de Educación Nacional (2019) establece, entre sus considerandos, que el Estado colombiano tiene el deber constitucional de supervisar y vigilar la calidad de los servicios en la educación superior para garantizar que ésta cumpla de manera rigurosa con los fines correspondientes mediante una óptima formación ética, intelectual y física de los estudiantes universitarios.

Aunado a los aspectos antes descritos, el decreto 1330 determina la exigencia de condiciones de calidad específicas, las cuales son descritas en el artículo 2.5.3.2.3.1.1. como “las características necesarias a nivel institucional que facilitan y promueven el desarrollo de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión de las instituciones en coherencia con su naturaleza jurídica, tipología, identidad y misión institucional”, en función de las diversas modalidades ya sea presencial, a distancia, virtual, o bimodal de los programas a disposición, con el objetivo de fortalecer de modo integral a las instituciones universitarias y la comunidad académica.

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Esta normativa presenta una dirección adecuada para la aplicación práctica en el entorno de la educación superior. Es necesario señalar que, las actitudes de los líderes universitarios han cambiado rápidamente, debido al establecimiento de estos decretos, con el propósito de presentar una demostración clara de todas las actividades y resultados que se han implementado a partir de los mismos. En consecuencia, los sistemas de gestión de la calidad gradualmente se han venido reconociendo como una valiosa herramienta de apoyo.

Adicionalmente, en la resolución 015214 de 2020, en el artículo 5. Autoevaluación, “en los trámites asociados al registro calificado, las instituciones deberán desarrollar, en el marco de su sistema interno de aseguramiento de la calidad, las estrategias que proporcionen los instrumentos, la información y los espacios de interacción con la comunidad académica, necesarios para soportar el cumplimiento de las condiciones institucionales y de programa”. Con estas medidas de autoevaluación, verificación y evaluación de la situación en cuanto a la calidad de orden institucional que se debe desarrollar las Universidades, se pretende alcanzar y actualizar el Registro Calificado, con el propósito de contribuir a que el proceso se realice en el contexto de procurar la autonomía universitaria.

Así mismo, en la resolución 015214 de 2020, en el artículo 31. Sistema interno de aseguramiento de la calidad, “la institución deberá contar con un sistema interno de aseguramiento de la calidad que prevea los momentos de planeación, implementación, seguimiento, evaluación y mejoramiento de las labores académicas, formativas, docentes, culturales, científicas y de extensión, y el desempeño de los estudiantes, egresados, profesores y demás integrantes de la comunidad institucional, de tal forma

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



que dé cuenta de lo señalado en el artículo 2.5.3.2.3.1.4 del decreto 1075 de 2015, modificado por el decreto 1330 de 2019”.

Esta resolución se enfoca en evaluar el sistema interno de aseguramiento actual de las universidades, involucrando al personal directivo, administrativo y docente de las distintas instituciones educativas, con el propósito de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de todo el sistema. Consolidando así, un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad optimizado, de acuerdo con la nueva normativa para los procesos de registro calificado y en correlación con la política de calidad, su marco jurídico, misión, visión e identidad institucional, convirtiéndose en un modelo con la competencia institucional de tramitar la autoevaluación del contenido programático y de la institución con la intención de obtener el registro calificado.

Por otra parte, según el acuerdo CESU 002 de 2020, artículo 15. La alta calidad de los programas académicos, “ (...) la alta calidad de un programa académico implica considerar los siguientes aspectos: responder al sistema interno de aseguramiento de la calidad de la institución, que permita evidenciar los logros en aspectos académicos y resultados de aprendizaje, interacción en el entorno nacional e internacional, aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al programa académico acorde con su nivel de formación (...)”.

En este contexto, la elección de la acreditación del programa de estudios como enfoque principal para la evaluación de la calidad de las instituciones de educación superior es evidente, para ello se ha designado equipos especiales de expertos para evaluar todos los programas de estudio diseñados en las instituciones de educación superior. Sin

---

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



embargo, cada vez más directores de las universidades se han dado cuenta gradualmente de que existe una gran diferencia entre un programa de estudios acreditado y aseguramiento integral de la calidad o gestión de la calidad (Suarez y Buendía, 2020).

Así mismo, en el acuerdo CESU 002 de 2020, artículo 18. La alta calidad de las instituciones, “(...) la alta calidad de las instituciones supone: a.) Desarrollo y apropiación de una sólida cultura de autoevaluación y autorregulación orientada al mejoramiento continuo, soportada en un sistema interno de aseguramiento de la calidad que permita evidenciar los logros y el desarrollo permanente de labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión”.

De lo anterior se desprende que, hay una condición previa clave para la aplicación del artículo 18: la participación de la alta dirección de una institución de educación superior. Asimismo, el liderazgo, la gestión general y la cultura de una evaluación interna continua, son aspectos cruciales del éxito al desarrollar una gestión de calidad eficiente y efectiva en universidades.

Finalmente, en las condiciones de calidad institucional mencionadas en el decreto 1330 de 2019, existe una de trascendental interés, la cual refiere al artículo 2.5.3.2.3.1 Cultura de la autoevaluación , “la institución deberá contar con un sistema interno de aseguramiento de la calidad que contemple, al menos, lo siguiente: la sistematización, gestión y uso de la información necesaria para poder proponer e implementar medidas de mejoramiento, teniendo en cuenta la información registrada en los sistemas de información de la educación superior”.

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Conforme a lo dispuesto en la norma precedente, la gestión de la información deberá ser empleada con la finalidad de planear, monitorear y evaluar las actividades institucionales, así como para la toma de decisiones ajustadas a la realidad del contexto universitario. A partir de ello, según Villalobos y Trujillo (2014), “es evidente la necesidad de establecer mecanismos de gestión de la calidad, que den garantía pública acerca del cumplimiento de los objetivos declarados y brinden información pertinente y oportuna para la toma de decisiones, que satisfagan las demandas de la sociedad” (p. 225).

Dicho lo anterior, este documento se refiere a la propuesta de un protocolo de gestión de la información del sistema interno de aseguramiento de la calidad (SIAC) en Unicafam, el cual pretende establecer una forma unificada de gestionar los datos y la información de los diferentes procesos académicos y administrativos de la institución con el fin de brindar soporte en la toma de decisiones y en el mejoramiento continuo de la institución y de los programas académicos.

Dicho protocolo ha sido concebido con el objeto de definir criterios para la integración, la distribución y el uso de datos e información del SIAC, de manera tal que sea utilizado por los diferentes actores de la institución para el seguimiento y la toma de decisiones orientadas al cumplimiento de los propósitos institucionales, mediante el empleo sistematizado de la plataforma bajo un entorno colaborativo proporcionado por Microsoft Share Point®.

Acerca de la justificación de la propuesta en cuestión, ésta se explica en virtud de la filosofía de gestión de la Fundación Universitaria Cafam, la cual es configurada como

---

### Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



una institución cuyas políticas académicas y administrativas se encuentran orientadas hacia el cumplimiento de las políticas de calidad instituidas en el marco jurídico colombiano, de manera específica acorde con lo dispuesto en el decreto 1330 y en atención a las directrices emanadas del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – SACES del Ministerio de Educación Nacional.

Así mismo, la propuesta es pertinente porque surge de las experiencias obtenidas en el sistema interno de aseguramiento de la calidad (SIAC) de Unicafam y busca solucionar una necesidad tangible: el establecimiento de protocolos para la gestión colaborativa de la información dentro del SIAC.

### Plataforma colaborativa

Mayweg et al., (2021), explican que la transformación digital (TD) se ha convertido en una prioridad para las instituciones de educación superior (IES) en esta segunda década del siglo XXI, y este es un proceso natural y necesario para las organizaciones que pretenden ser líderes del cambio y ser altamente competitivas en su ámbito. Varios autores han definido la transformación digital desde el ámbito de la empresa, expresan que la transformación digital se refiere a los cambios que las tecnologías digitales pueden generar en el modelo de negocios de una empresa, que resultan en cambios en los productos o estructuras organizacionales o en la automatización de procesos. La transformación digital es la transformación profunda de las actividades y organizaciones empresariales, procesos, competencias y modelos, para la máxima transformación de los cambios y oportunidades de un mix tecnológico y su impacto acelerado en la sociedad de forma estratégica.

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Los hallazgos de la investigación de Mayweg et al., (2021), han sugerido que aprender con otros puede beneficiar fuertemente las ganancias de conocimiento, así como la parte afectiva, lo motivacional y social. El aprendizaje colaborativo afecta positivamente la adquisición de conocimientos, las percepciones y desarrollo de habilidades en contextos de aprendizaje digital.

Dados estos hallazgos, es probable que la colaboración con otros muestre ventajas también en el contexto de búsqueda de información en línea. Transferir y ajustar conocimiento sobre los beneficios del aprendizaje colaborativo para el campo específico de la búsqueda de información en línea, se tendría que echar un vistazo más profundo a las conceptualizaciones y mecanismos implicados en el aprendizaje colaborativo.

Al respecto, parece prometedor comenzar con una mayor aclaración de lo que es la colaboración en aprendizaje significativo en contraste con la cooperación, términos que a menudo se usan indistintamente pero no significan lo mismo, y en el contexto de búsqueda de información en línea, tienen diferentes implicaciones educativas. Siguiendo la definición inicial de Roschelle y Teasley (1995) citados por Mayweg et al., (2021), la colaboración aborda el compromiso mutuo de los participantes en un esfuerzo coordinado para resolver un problema juntos, centrándose así en los procesos de los miembros del grupo o los alumnos trabajando juntos.

Por el contrario, en cooperación, los alumnos suelen definir sub tareas que trabajar individualmente, aunque pueden compartir un enfoque común. Basado en esto, la colaboración es una forma específica de cooperación: la cooperación funciona a nivel de

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



tareas y acciones, la colaboración funciona a nivel de plano de ideas, comprensión, representaciones.

Liu y Shi (2018) exponen que, como factor clave en el aprendizaje colaborativo, la interacción es esencial para el aprendizaje significativo, tanto en contextos presenciales como en entornos en línea. Teniendo en cuenta la falta de interacción social en el aprendizaje en línea medio ambiente puede dar lugar a un fracaso en el aprendizaje, la interacción entre los participantes debe ser de gran importancia en todos los entornos educativos. Se deben proporcionar herramientas entre los participantes para el aprendizaje en línea para facilitar la diversificación.

Con el fin de crear un entorno de interacción colaborativa más potente, enriquecer los medios tecnológicos, las autoras Liu y Shi (2018) combinaron dos tipos de plataformas en línea: Moodle (plataforma de aprendizaje en línea) y WeChat (plataforma de aprendizaje móvil), que ofreció a desarrolladores de instrucción y profesores, una nueva perspectiva sobre el aprendizaje colaborativo. Su estudio se centró en dos tipos de interacción en el aprendizaje colaborativo (incluyendo social interacción e interacción de aprendizaje), y el nivel de construcción de conocimiento de interacción del estudiante.

Los estudios de Liu y Shi (2018), arrojan luz sobre la importancia de la interacción y sientan las bases para una mayor investigación y comprensión de los tipos de interacción entre los estudiantes universitarios. La literatura sobre entornos de aprendizaje en línea se centra principalmente en las relaciones de interacción y otros factores, mientras que ha habido un número limitado de análisis sobre los tipos de interacción y nivel de construcción de conocimiento en plataformas de aprendizaje en línea y móviles.

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



A nivel universitario, se requiere una coordinación de plataformas en línea, siendo importante y significativa para lograr una construcción de conocimiento de alto nivel en la enseñanza práctica. Los docentes deben tomar estrategias apropiadas para guiar a los estudiantes a colaborar e interactuar, así como a profundizar su nivel de interacción, por ejemplo, desarrollando la relación entre estudiantes y mejorar la influencia en la comunidad de aprendizaje en línea (Liu y Shi, 2018).

La evaluación de las asignaciones de los estudiantes a través de la retroalimentación juega un papel de liderazgo en la orientación, organización y coordinación, promoviendo la reflexión profunda sobre el tema del aprendizaje. Además, los estudiantes necesitan interactuar activamente con sus pares para profundizar su comprensión del tema de discusión, que no sólo aumenta la confianza entre los miembros, sino que también conduce a una interacción más colaborativa y eleva el nivel de cognición.

Asegurando la calidad de las publicaciones, respondiendo activamente a las tareas de otros estudiantes, dando una evaluación justa y recomendaciones, y comprensión del aprendizaje el progreso de otros estudiantes, a través del intercambio y la interacción del grupo, asegura un discurso común con otros estudiantes. La autorreflexión y la evaluación de una interacción colaborativa, puede ajustar el estado de aprendizaje de los estudiantes según los resultados de la evaluación (Liu y Shi, 2018).

### **Características de la plataforma colaborativa**

Al respecto, Carrigan y Jordan (2021), explican que hay varias características que las plataformas colaborativas deben contemplar para mostrar un modelo común como

---

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



software que ayuda a la coordinación múltiple entre interactuantes dispersos. Conocer estas características generales puede contribuir a iniciar un análisis de cómo se desempeñan dentro de la educación superior, enfocadas en este sector.

1. Producción de información: se ha realizado una variedad de literatura en relación con los *big data* en las últimas décadas. Generalmente, es conceptualizado en una serie de v en continuo esparcimiento (volumen, variedad, velocidad y veracidad, etc.), la mayor información se genera como una producción de la responsabilidad del usuario con los modelos digitales. A pesar de que, los rastros de clics anteceden a los grandes datos, el enfoque metodológico de la literatura se inclina hacia la escala en el que se producen estos datos, así como el valor esperado que se supone que se encuentra en ellos, en una variedad de sectores estratégicos. De igual forma, la gran cantidad de datos se almacena rápidamente y, con frecuencia, depende del análisis en tiempo real.
2. Información disponible: al tiempo que los datos se producen dentro de las plataformas como un subproducto de la actividad del usuario, los propietarios de la plataforma disfrutan de una relación privilegiada con esos datos. Esto implica el rápido aumento de la producción de datos sociales sobre la interacción que está inmediatamente disponible para una parte de esa interacción y no para los demás. En este sentido, los usuarios son objetos de predicción en lugar de fuentes de agencia, con su comportamiento de usuario tratado como rastros que alimentan procesos analíticos en tiempo real. El diseño persuasivo es un campo que ha surgido en torno a las nuevas posibilidades que ofrecen estos conjuntos de datos, presentando un entorno digital en el que los productos y servicios están diseñados para provocar una participación y un compromiso cada vez mayores.

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



3. Retener: las plataformas tienden a retener a los usuarios en su operación de varias maneras. En primer lugar, su uso implica recursos, incluso si se trata solo del tiempo y la energía de los usuarios individuales, lo que significa que hay costos a lo largo del tiempo. Esta inversión por parte de los usuarios finales en seleccionar y familiarizarse con las plataformas contribuye a la intensificación del trabajo dentro de la academia (es decir, es otra tarea profesional que debe realizarse dentro de las horas de trabajo) al mismo tiempo que desincentiva la salida de la plataforma, particularmente si esta inversión de tiempo se ha hecho a nivel de proyecto de investigación o red colaborativa (Carrigan y Jordan, 2021).

### En torno a la noción de calidad

Según Águila (2004), “el concepto de calidad de la educación universitaria cambia de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico” (p. 2). Con esta aseveración, dicho autor se refiere a que la definición de calidad atiende a distintas circunstancias históricas, económicas, sociales, tecnológicas y jurídicas. Sin embargo, en aras de facilitar el análisis de los distintos significados atribuidos al término *calidad* y las distintas interpretaciones en torno a éste, seguidamente, se presenta un resumen de dichos enunciados teóricos (véase tabla 1).

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



**Tabla 1. Concepciones acerca del término calidad**

Noción de calidad	Fundamento
<b>1. Calidad asociada a la excelencia educativa</b>	Las instituciones disponen de infraestructura amplia con equipamiento óptimo, estudiantes sobresalientes y docentes en roles académicos e investigativos destacados.
<b>2. Calidad como respuesta a los requerimientos del contexto</b>	Está basada en la necesidad de formación académica de egresados con un perfil técnico definido de acuerdo con los requerimientos de desarrollo de la región o del país.
<b>3. Calidad con base en los propósitos declarados</b>	La propuesta, el análisis y la discusión acerca de los fines que pretende la calidad en la institución se realizan de acuerdo con tres elementos esenciales: -La pertinencia social relacionada con la necesidad de encontrar mecanismos para adaptar las funciones universitarias a las exigencias de su entorno; - Las exigencias y normas internacionales para lograr una situación favorable profesional, académico e investigativo en el contexto de la competitividad; - La comparación con estándares técnicos o normas establecidas bajo previo acuerdo para satisfacer las exigencias sociales y estatales, así como las propias de la institución.

Fuente: Águila (2004)

### Los sistemas de gestión de la calidad

Así como existen criterios muy diversos para definir la calidad, la realidad en torno al establecimiento de una noción de gestión de la calidad no es distinta. Al respecto, Camisón, et al. (2006) aducen que, con el fin de superar la dispersión teórica con respecto al concepto de gestión de la calidad en la obra desarrollada por dichos autores, “se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad” (p. 211).

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



De esa forma, según alegan los autores antes mencionados, el contenido de los distintos enfoques de gestión de la calidad abarcaría tres dimensiones: 1. Los principios asumidos y que sirven para orientar la acción organizativa. 2. Las prácticas instrumentadas para llevar a la práctica dichos principios y 3. Las técnicas con la finalidad de hacer efectivas estas prácticas.

Por su parte, Fontalvo, et al. (2021) señalan que la gestión de la calidad es un sistema empresarial que “requiere una estructura de procesos operativa que identifica las necesidades de los usuarios y las partes interesadas, y en función de éstas, se establece una estrategia, se valora el riesgo y planifican unos procesos, que, posteriormente, se verifican” (p. 46).

Luego, se tiene que, para Torres y Trujillo (2014), la gestión de la calidad o sistema de gestión de la calidad “es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y, a partir de las cuales, es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar, de manera organizada, la calidad de esta” (p. 226).

De acuerdo con González, et al. (2020), “la gestión de la calidad es una necesidad y oportunidad en las instituciones de Educación Superior para responder con eficiencia y eficacia a las demandas de la sociedad; por ello, los procesos universitarios deben actualizar sus mecanismos de gestión” (p. 106). En ese sentido, la calidad está vinculada a mecanismos dinámicos que implican el mejoramiento constante de acuerdo con las necesidades sociales.

---

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Para Hernández, et al. (2021), los sistemas de gestión de calidad proporcionan los mecanismos que permiten a los diferentes procesos la aplicación de políticas de calidad, así como la aprobación de programas de auditoría de calidad para evaluar los resultados obtenidos en los procesos educativos institucionales (p. 903).

Así mismo, de acuerdo con Estévez, et al. (2020), “los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior constan de procesos interrelacionados que aportan valor para los estudiantes y docentes” (p. 2). Los citados autores agregan que la ventaja de disponer de sistemas de gestión de calidad en el contexto educativo es que “cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos que se comunican como un sistema, los resultados esperados por la organización educativa se logran de manera eficiente, logrando así un desempeño optimizado” (Estévez, et al., 2020, p. 2).

Por otra parte, Sotelo, et al. (2020) plantean que un sistema de gestión de calidad “comprende actividades mediante las cuales la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados” (p. 69). Asimismo, agregan que el sistema de gestión de calidad gestiona aquellos procesos capaces de interactuar, así como los recursos requeridos para proporcionar valor y alcanzar los resultados más idóneos para las partes interesadas pertinentes, es decir, estudiantes, docentes, directivos, Estado y sociedad.

De igual forma, el sistema de gestión de calidad (SGC) facilita a la Alta Dirección “optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios” (Sotelo, et al., 2020, p. 6).

Al respecto, el sistema interno de aseguramiento de calidad en las instituciones de educación superior “cuenta con mecanismos articulados de autoevaluación y planeación, que éstos se usan efectivamente para la toma de decisiones e incluyen el manejo de indicadores de diversos tipos que le permiten hacer un seguimiento integral a la institución y están orientados al fomento de un continuo mejoramiento de la alta calidad, y lo anterior en coherencia con las distintas labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, y con los diferentes niveles de formación y modalidades de sus programas académicos” (Acuerdo CESU 002 de 2020, artículo 20).

### **Protocolo de gestión de calidad**

El protocolo de gestión de calidad, según Hernández y otros (2017), se traduce en procesos, que pueden agruparse de acuerdo a sus características y seccionarse de la siguiente manera:

- a) Procesos de direccionamiento estratégico: están orientados a las responsabilidades de la dirección y que pretenden diseñar los planes de acción a corto, mediano y largo plazo. Estos procesos se basan en la planificación y diversas estrategias que procuren la programación y diseño de la optimización de las áreas de: planeación académica, financiera, investigativa, presupuestal, organizacional y evaluativa a nivel institucional.
- b) Procesos para la gestión de recursos: en esta categoría se ubican los procesos responsables de administrar los recursos requeridos para los procesos prioritarios

---

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- de la institución universitaria, divididos en: recursos humanos, administración general y planta física.
- c) Procesos operativos: se vinculan directamente con el desarrollo del producto educativo y con el proceso de enseñanza, por tanto, son los procesos que se corresponden con los conceptos básicos o claves de la institución.
  - d) Procesos complementarios: son los procesos que contribuyen al mantenimiento de los procesos operativos. Se resaltan los siguientes: relaciones interdisciplinarias, mantenimientos generales a planta física, desarrollo y promoción estudiantil, bibliotecología, plataforma tecnológica y comunicación con entes relacionados (Hernández y otros, 2017).
  - e) Llevando estos procesos a un modelo que involucre la gestión de calidad a nivel universitario, quedaría de la siguiente manera (figura 1):

**Figura 1. Procesos operativos en Universidades**



Fuente: Adaptado de Hernández y otros (2017).



El esquema presentado, contribuye a la proyección de los procesos universitarios, desde un ámbito global, hacia la gestión de calidad, permitiendo visualizar los elementos clave para implementar programas de mejora continua. Es importante tomar en consideración que al ajustar todos estos procesos a las normas establecidas por las autoridades académicas, implicaría un cambio de enfoque que propiciaría la optimización de todos los aspectos institucionales.

### **Problema-hipótesis**

A partir de los planteamientos anteriores, surgen las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los requisitos y protocolos que deben considerarse para la sistematización, la gestión y el uso de la información estadística y documental necesaria para poder proponer medidas de mejoramiento en el sistema interno de aseguramiento de la calidad de Unicafam en su plataforma colaborativa? ¿Cuáles son los roles y niveles de responsabilidad que deben establecerse para la gestión y actualización de la información estadística y documental dentro de un sistema de gestión de la calidad?

### **Objetivos de la investigación**

En lo referente al propósito de esta investigación, su objetivo general es el siguiente: Definir los criterios para integrar y comunicar la información del sistema interno de aseguramiento de la calidad de Unicafam, mediante la plataforma colaborativa, sobre el desarrollo de las funciones de docencia, investigación y extensión de los programas académicos y de la institución para acceder, en forma oportuna y eficaz a la misma, para la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo.

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



En cuanto a los objetivos específicos de la investigación, se formularon los siguientes: centralizar la información estadística y documental de acuerdo con los elementos del sistema interno de aseguramiento de la calidad de Unicafam como plataforma colaborativa para los diferentes actores de la institución, además de establecer roles y niveles de responsabilidad para la gestión y actualización de la información estadística y documental del SIAC.

## II. Método

La metodología aplicada en este estudio fue de enfoque cualitativo, la cual, según Hernández y Mendoza (2018), “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto” (p. 390). Por otra parte, el tipo de investigación fue descriptiva, con el fin de “explicar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 108). En este sentido, para llevar a cabo la investigación se procedió, en primer lugar, a la revisión bibliográfica referida a la plataforma colaborativa y protocolo de gestión de calidad en el sector universitario, de acuerdo con varios estudios y autores.

Para el desarrollo de este trabajo, se contextualizó como un estudio de factibilidad, bajo la perspectiva de un trabajo de campo cuyo objeto de investigación es la Fundación Universitaria CAFAM (UNICAFAM). Para tal fin, se emplearon, como referentes, los lineamientos de calidad establecidos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) de Colombia. Adicionalmente, se consideró que el sistema interno de aseguramiento de la calidad (SIAC) de Unicafam tiene el *Sitio de Información del Aseguramiento Interno de la Calidad de Unicafam*, diseñado con el aplicativo de SharePoint de Office 365, con el fin de centralizar, organizar, gestionar y comunicar los diferentes datos estadísticos,

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



documentales y de apreciación actualizados de acuerdo con el desarrollo de los diferentes procesos académicos y administrativos de la institución, además de apoyar el registro y seguimiento de los planes de mejora.

En ese sentido, la propuesta, en cuanto a protocolos que deben considerarse para centralizar la información estadística y documental dentro del sistema interno de aseguramiento de la calidad de Unicafam, se planteó a partir de un análisis racional de las variables y de los componentes asociados a las estructuras del sistema de gestión de la calidad y el plan para su implementación; mientras tanto, para los roles y niveles de responsabilidad que deben establecerse para la gestión y actualización de la información estadística y documental dentro de un sistema de gestión de la calidad, se analizaron la estructura organizativa institucional, los cargos y las funciones en ejercicio, así como los roles pertinentes a las partes interesadas.

En relación con los planteamientos previos, los elementos objeto de análisis para los fines correspondientes son los nombrados seguidamente: a. Macroprocesos; b. Autoevaluación; c. Evaluación; d. Autorregulación; e. Sistemas de Información.

### Consideraciones éticas

De acuerdo con Espinoza y Calva (2020) la ética es un “constructo social que regula la conducta de los individuos como resultado de la praxis moral” (p. 339), que se correlaciona con un contexto específico; siendo un referente de la moral que se enlaza con el sistema de valores éticos del individuo y las normas morales de la sociedad, sirviendo para cualificar las acciones positivas o negativas.

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



En este sentido, en esta investigación las consideraciones éticas están relacionadas con la aplicabilidad del protocolo de gestión de calidad en cualquier institución educativa, principalmente en el sector universitario, así como el carácter objetivo en la recolección y descripción de la información, la responsabilidad en ofrecer información fidedigna y autentica, sin juicios de valor de ninguna índole, tomando en consideración elementos de justicia, equidad y respeto por las personas y las instituciones que se mencionan.

### III. Resultados

De acuerdo con el análisis efectuado, se obtuvieron diversos hallazgos significativos que servirán para fundamentar la propuesta correspondiente. En ese particular, se refleja una síntesis de los elementos teóricos abordados, así como la gestión de la información por cada uno de los macroprocesos de la institución. Lo anterior abarca los siguientes datos (tabla 2):

**Tabla 2. Revisión teórica**

Elementos teóricos	Unidad de análisis
Protocolo de gestión de calidad	-Procesos de direccionamiento estratégico, Procesos para la gestión de recursos, Procesos operativos y Procesos complementarios  -Macroprocesos: evaluación, autoevaluación, autorregulación, sistemas de información, software y aplicaciones,
Plataforma colaborativa	Producción y publicación de información, retención de usuarios
Gestión de calidad	principios, prácticas y técnicas para la acción

Fuente: Elaboración propia (2022)





Igualmente, se determinó que el desempeño de los indicadores de gestión de los macroprocesos alimenta a los procesos de evaluación en el seguimiento de indicadores de procesos académicos y administrativos, y del plan desarrollo Institucional de acuerdo con los parámetros normativos e institucionales. A tal fin, a través del registro de información del protocolo de gestión de calidad, se identificó la siguiente información (tabla 3):

**Tabla 3. Indicadores de gestión de calidad**

Tipos de Indicadores	Características	Indicador
Externos	Miden el impacto de los procesos	Satisfacción del usuario
Internos	Procesos internos	Recursos disponibles
Cuantitativos	Procesos objetivos	Ingresos por cursos ofrecidos
Cualitativos	Percepciones subjetivas de usuarios	Gestión de calidad
Eficacia	Desempeño laboral	Evaluación del desempeño
Eficiencia	Manejo de recursos	Cursos proyectados versus cursos realizados

Fuente: Elaboración propia (2022)

Así mismo, se pudo evidenciar que los sistemas de información consolidan la información estadística de diferentes sistemas de información de la institución. Por último, se pudo determinar que se requieren protocolos formales para que los diferentes actores de la institución puedan acceder a la información de manera rápida y sencilla, así como el establecimiento de los roles y las responsabilidades en el SIAC. Ello podría incidir en una mayor eficiencia del sistema, por tanto, redundaría, de manera efectiva, en la calidad de los procesos generados en torno a los sistemas de gestión de calidad de UNICAFAM.





#### IV. Propuesta

El protocolo propuesto aplica a todos los procesos académicos, administrativos y programas académicos comprendidos en el sistema interno de aseguramiento de la calidad de Unicafam tal como se describirá a continuación:

- **Macroprocesos.** En esta sección, se encuentran las caracterizaciones de los macroprocesos, así como los procedimientos, instructivos, documentos generales propios del macroproceso, fichas técnicas de los indicadores de gestión y diferentes evidencias y/o registro del macroproceso organizados por periodo académico.
- **Autoevaluación.** En esta sección, se encontrará la información relacionada con los procesos de autoevaluación de los programas (*renovación de registros calificados y autoevaluación con fines de acreditación*), y de la institución, según el decreto 1330 y el acuerdo 02 del CESU.
- **Evaluación.** En esta parte, se encontrará el seguimiento de los indicadores de gestión de los procesos, así como el seguimiento al plan desarrollo institucional.
- **Autorregulación.** En este ítem, se podrán registrar los planes de mejoramiento de acuerdo con el análisis de los diferentes procesos de autoevaluación y evaluación, además de anexarse evidencias sobre la ejecución de las actividades de estos planes de mejora.
- **Sistemas de información.** En este ítem, se encuentra información estadística y documental de acuerdo con la trayectoria de los estudiantes, profesores, egresados, procesos de investigación, extensión y proyección social. Así mismo, se encuentra la información arrojada por los diferentes sistemas, tales como el *SNIES, SPADIES, OLE, ICFES y SCIENTI*.

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Al respecto, se propone la siguiente estructura para los sistemas de información:

- **Software y aplicativos:** la institución dispone de programas para la gestión de información académica, administrativa y financiera, tales como sistema de información de gestión académica (SIGA), *software* financiero y administrativo (ERP- Software sin Fronteras) y *software* de gestión de nómina y de personal (SIPE -Sistema Integrado de Personal), entre otros. Asimismo, cuenta con el paquete Office 365 de Microsoft para directivos, administrativos y docentes con acceso permanente a las herramientas ofimáticas y a informes estadísticos y documentos compartidos.
- **Recolección y procesamiento de información.** Se efectúa desde diferentes fuentes, como las unidades académicas y administrativas de Unicafam por periodo académico. Así mismo, la validación de los datos es realizada por cada usuario responsable de reportar la información a los distintos grupos de interés con la supervisión de la coordinación de autoevaluación.
- **Consulta y consolidación de información externa.** Se efectúan consultas a información externa como la reportada por el ICFES (resultados de pruebas saber Pro, TyT), SPADIES (tasas deserción y graduación), entre otros y se integra al sitio de información del sistema de aseguramiento de la calidad de Unicafam para el análisis y la toma de decisiones.
- **Visualización y análisis de datos.** Los diferentes sistemas de información de la institución cuentan con módulos para la generación de reportes estadísticos a los cuales pueden acceder los diferentes usuarios de Unicafam por medio de su cuenta de usuario y clave. De esta forma, las diferentes áreas controlan, hacen seguimiento y toman decisiones para la mejora de sus procesos. Por otra parte, para los procesos de autoevaluación, evaluación, autorregulación y planeación de

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Unicafam, gestiona la información a través de la plataforma de Office 365 (SharePoint, Power BI), lo cual permite la centralización de información de los diferentes sistemas.

- **Actualización de información.** Al finalizar cada periodo académico, las unidades académicas y administrativas y programas académicos de Unicafam actualizan sus estadísticas e indicadores con el fin de mantener la información para la gestión y toma de decisiones, y para dar respuesta rápida a procesos institucionales, como la renovación de registro calificado, procesos de autoevaluación y autoevaluación con fines de acreditación, entre otros.

**Tabla 4. Tipo de información en el sistema de gestión de calidad y responsables**

Tipo de información	Responsable de la actualización	Periodicidad
<b>Caracterización del Macroproceso</b>	Jefe Planeación / jefe Macroprocesos	Anual
<b>Documentos, procedimientos e instructivos</b>	Jefe Planeación / jefe Macroprocesos	Anual
<b>Listado de formatos</b>	Jefe Macroprocesos	Anual
<b>Ficha técnica de indicadores</b>	Jefe de Planeación / Jefe Macroprocesos	Anual
<b>Registros documentales del macroproceso</b>	Jefe Macroprocesos / Coordinación de Autoevaluación	Semestral
<b>Registros de indicadores de desempeño</b>	Jefe Macroprocesos	

Fuente: Elaboración propia (2022).

## Discusión

Para efectos de discusión, en primer lugar, es necesario destacar el incremento del uso de plataformas digitales y, en especial las de tipo colaborativo, desde el inicio de la pandemia, influyendo en todos los niveles educativos, así como los protocolos de control

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



de calidad que se han implementado para mejorar la gestión de calidad. De igual forma, se evidencia una mayor participación del personal en los procesos de mejora institucional, en todos los niveles, directivos, administrativo, operativo y docente.

De igual forma, a partir de los decretos para el registro y evaluación de la gestión de calidad en el sector universitario, todo el personal, así como estudiantes y otros usuarios, se verán involucrados y deberán participar activamente, procurando y motivando la construcción de nuevos modelos y sistemas, en todas las áreas de la universidad y líneas de investigación. De este modo, todas las acciones conducentes a mejorar la gestión de calidad se convierten en un desempeño cotidiano.

A nivel de la práctica docente, las gestiones educativas y de investigación serán actividades factibles de realizar, facilitando la implementación de un nuevo modelo que permita la innovación y la evaluación continua. Con respecto a la integración social de la institución, las relaciones institucionales y con la comunidad se verán fortalecidas al generar mutuos beneficios, entre los cuales podría estar la vinculación universitaria con nuevos escenarios de intercambio de saberes e investigación, generando confianza y responsabilidad entre las partes involucradas.

Por tales razones, durante todo el proceso de protocolo de gestión de calidad en el sector universitario: inicio, diseño, implementación evaluación y certificación, los organismos competentes y autoridades, deben estar informados y hacer seguimiento, conocer los avances del proceso, generando confianza en todos los actores del proceso, garantizando la incorporación y permanencia de nuevos estudiantes inmersos en un proceso educativo de calidad.

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



## V. Conclusiones y recomendaciones

Con base en la información recopilada y la propuesta efectuada acerca de los protocolos de gestión de la información del sistema interno de aseguramiento de la calidad (SIAC) de Unicafam, así como el ordenamiento de los roles y niveles de responsabilidad para la gestión y actualización de la información estadística y documental del SIAC, se concluye lo siguiente:

La propuesta efectuada es pertinente, tanto con los preceptos legales establecidos en el decreto 1330 de 2019, como con las características y bases del sistema interno de aseguramiento de la calidad de Unicafam, por cuanto consideran a todas las partes intervinientes en el proceso de aseguramiento de la calidad; además, establece los roles que le competen a cada una de las partes interesadas; ordena los elementos y componentes necesarios para que el sistema interno de aseguramiento de la calidad, sea estructuralmente visible para cada uno de los responsables y partes intervinientes.

Por otra parte, el protocolo diseñado abarca, de manera sistémica, las operaciones y funciones correspondientes a procedimientos, instructivos, documentos generales, fichas técnicas de los indicadores de gestión, así como las diferentes evidencias e indicadores acerca de la gestión de calidad, que permiten los procesos de heteroevaluación y autoevaluación, desde una plataforma colaborativa, con la finalidad de propiciar la toma de decisiones que promueva la calidad como un principio y, a la vez, como objetivo permanente de la gestión institucional.

Los beneficios más notorios de la implementación del protocolo de gestión de calidad educativa en el sector universitario son los vinculados con la participación activa de todos

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



los actores involucrados, la factibilidad de hacer seguimiento a los indicadores de desempeño, con la documentación, y el fortalecimiento de la imagen institucional al generar confianza y aceptación por parte de la comunidad universitaria, debido al proceso de certificación de calidad.

Finalmente, a la institución, se le recomienda proporcionar la información suficiente y la capacitación necesaria a todos los actores del proceso en la gestión del sistema interno de aseguramiento de la calidad de Unicafam, con la finalidad de que tengan una perspectiva precisa acerca del protocolo propuesto y de los roles que la institución espera que se cumplan en tal sentido para el cumplimiento de los propósitos institucionales mediante el empleo sistematizado de la plataforma bajo un entorno colaborativo.

### Referencias bibliográficas

- Águila, V. (2004). "El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional". *Revista Iberoamericana de Educación*. 35(5), 1-7. Recuperado desde: <https://doi.org/10.35362/rie36122886>.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.
- Carrigan, M. and Jordan, K. (2021). Platforms and Institutions in the Post-Pandemic University: a Case Study of Social Media and the Impact Agenda. *Postdigital Science and Education*. <https://doi.org/10.1007/s42438-021-00269-x>
- Espinoza, E., y Calva, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Estévez, N., Quintero, W. y Cálao, C. (2020). "Sistemas de gestión de la calidad en las instituciones de Educación Superior en Colombia [Tesis de pregrado, Universidad

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. Recuperado desde: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/34095>.

Fontalvo, T., Delahoz, E. y Morelos, J. (2021). “Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia”. *Formación universitaria*, 14(1), 45-52. Recuperado desde: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100045>

González, O., Batista, A. y González, M. (2020). “Sistema de gestión de la calidad del proceso de extensión universitaria, una experiencia en la Universidad de La Habana”. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 11(2), 105 - 134. Recuperado desde: <https://doi.org/10.22458/caes.v11i2.3324>.

Hernández, A., Santos, O., Ruiz, A. y Romero, A. (2021). “Sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una universidad privada”. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 901–909. Recuperado desde: <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.246>.

Hernández, H., Martínez, D., y Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Espacios*, Vol. 38, N° 20. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n20/a17v38n20p29.pdf>

Hernández, R., y Mendoza, Ch. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Liu, R., and Shi, Ch. (2018). Exploring different types of interaction on collaborative learning in online platforms. *Int. J. Innovation and Learning*, Vol. 23, No. 4. <https://doi:10.1504/IJIL.2018.10011972>

Mayweg, E., Zimmermann, M., Thinh, N., and Pinkwart. N. (2021). A review of technologies for collaborative online information seeking: On the contribution of collaborative argumentation. *Education and Information Technologies* 26:2053–2089. <https://doi.org/10.1007/s10639-020-10345-7>

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Ministerio de Educación Nacional (25 de julio de 2019). “Decreto 1330 en sustitución del capítulo 2 y supresión del capítulo 7 del título 3 de la parte 5 del Libro 2 del decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación”. Colombia.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2021). “La garantía de calidad en la educación superior”. Recuperado desde: <https://es.unesco.org/themes/educacion-superior/examen-politicas-calidad>.

Sotelo, J., Sosa, M. y Carreón, E. (2020). “Validación del instrumento de evaluación de desempeño de un sistema de gestión de calidad en una institución de educación superior”. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10 (20). Recuperado desde: <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.653>.

Suárez, N., y Buendía, A. (2020). Efectos de los procesos de evaluación y acreditación en los académicos. Un estudio de caso en una institución de educación superior colombiana. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 28(113). <https://doi.org/10.14507/epaa.28.5353>

Torres, M. y Trujillo, A. (2014). “La gestión de la calidad en la universidad estatal a distancia: reflexiones sobre las tareas pedagógicas en una gestión hacia la calidad”. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 5(1), 223-239. Recuperado desde: <https://doi.org/10.22458/caes.v5i1.352>.

Vykydal, D., Foltá, M., and Nénadal J. (2020). A Study of Quality Assessment i Higher Education within the Context of Sustainable Development A Case Study from Czech Republic. *Sustainability*, 12, 4769; <http://doi:10.3390/su12114769>

**Protocolo de gestión de calidad para una plataforma colaborativa. Fundación Universitaria Cafam**

Stefany Murillo-Rozo / José-Isaías Salas-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13iEspecial.4498>



Artículo protegido por licencia Creative Commons