



SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN (SICA)

Eje 1: La implementación de la EAD en el desafío de la
acreditación institucional y los programas de calidad

Juan De Jesús Alvarado Ortiz 1

Nombres:

Mónica Fabiola Arrellano García 2

Institución:

Universidad Abierta y a Distancia de
México (UnAD)

País:

México

Emails:

juan_barinas@hotmail.com 1

monicarellano@gmail.com

Resumen. El presente artículo habla sobre una propuesta conceptual de un sistema que aborda cinco pilares cruciales que hay que tomar en cuenta para la acreditación y Certificación de las Instituciones de Educación Superior en la Modalidad Abierta y a Distancia, se trata de una estructura operativa de trabajo como una metodología aspiracional a todas aquellas casas de estudio que

quieran tomar en cuenta este modelo, ya que responde a la pregunta focal: ¿Cómo garantizar el mejoramiento permanente de calidad?

Palabras Clave: Acreditación, Calidad, Certificación, Evaluación.

Introducción

En la actualidad la dinámica y exigencias a nivel mundial hacen que las Instituciones de Educación Superior públicas y privadas tengan como prioridad satisfacer las demandas de la sociedad, para lo cual es indispensable contar con un Sistema de Calidad.

A continuación, se presenta a manera de propuesta el documento denominado “Sistema Institucional de Calidad y Acreditación”, dirigido a todas aquellas instituciones de Educación Superior (IES) que cuentan con la modalidad Abierta y a Distancia, constituyendo un punto de referencia para todas las almas maters interesadas en velar por la calidad de la educación que imparte en sus recintos educativos. En este sentido, la calidad se logra valorando la totalidad del proceso educativo y del conjunto de agentes implicados, por lo tanto; la evaluación afecta a la institución, la parte administrativa, carreras, profesores y estudiantes.

1 Calidad

Podría decirse que el término inició con el concepto de control de calidad, generado por los bienes y servicios ofrecidos por las empresas e industrias durante la época de la revolución industrial. Cabe destacar que para ese entonces y actualmente tiene que ver con la satisfacción de los clientes. También las guerras generadas a nivel mundial otorgaron significaciones al concepto, pues se reconstruyeron países y hubo una reinención de economías, creando mercancías aplicándoles evaluaciones a los productos manufacturados para entregarles a los destinatarios productos de calidad. Así mismo la introducción de la tecnología a la vida cotidiana de las personas pues ha influido en los ámbitos políticos, sociales, económicos y educativos, haciendo que los procesos sean más efectivos y de calidad. Finalmente la globalización con nuevas aperturas de mercados y la oferta de productos han repercutido en el concepto de calidad. Entonces; la Calidad Institucional y Académica en el ámbito universitario posiblemente sea consecuencia de estos eventos.

Concatenando la idea anterior, con las casas de estudios a nivel superior, la (Universidad del Valle, 2008) determina:

“El concepto de calidad aplicado al servicio público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza.”

Precisamente, en el terreno educativo está ligado a dos conceptos como lo son la acreditación y certificación, que son el reconocimiento público de una institución a nivel de educación superior ante una instancia acreditadora. (Cabrer, s/f) En este orden; las instituciones públicas en la modalidad de educación abierta y a distancia, deberán estar comprometidas con la eficacia, la eficiencia, la efectividad y el mejoramiento continuo de sus procesos, en consonancia con el proyecto institucional, para ello tendrán que promover una cultura de calidad basada en cinco pilares: La institución, la parte administrativa, las carreras, los docentes y los estudiantes.



Fig. 1. Aspectos tomados en cuenta para la calidad de las IES.

En relación a lo anterior, la figura n°1 responde de forma aproximada al concepto de calidad que se busca, pues acarrea de manera holística satisfacer las necesidades sociales tales como: ¿La universidad es patito, mala o es de calidad? ¿Los trámites y servicios que se ofrecen en la universidad son lentos, pésimos, burocráticos o de calidad?, ¿Las carreras son reconocidas por su excelencia y formación en los estudiantes o son mal referente a la población? ¿Los docentes son piratas o son idóneos para impartir clases en la modalidad a distancia? ¿Los egresados de la universidad son altamente recomendados para trabajar en ciertas instituciones públicas o privadas o son marginados? Como se observa todas estas interrogantes, van de lo macro hasta lo micro, cada eslabón representa un reto pues pasa por una dinámica de evaluación sistemática que permite un conocimiento riguroso de la institución como base para la toma de decisiones garantizando la mejora continua.

En el mismo orden de ideas, se presenta, el desglose general de los procesos, respondiendo a las preguntas ¿Qué? ¿Cómo?



Fig. 2. Proceso de

calidad de las IES.

En la figura n° 2, se evidencia la metodología a seguir, para conseguir a futuro la optimización de la suma absoluta en cada uno de los agentes implicados. El propósito explicativo se basa en la concepción de que una institución será eficiente cuando se evalúe, acredite y certifique cada una de las categorías mencionadas. En consecuencia; a nivel macro, es decir, institucional, es un proceso interno y externo, allí actúan las células de calidad y las instancias acreditadoras, porque evalúan la totalidad de las estructuras de la misma. En la parte administrativa, evalúa la célula de calidad y las instancias acreditadoras aplicando auditorías para velar que todos los documentos instaurados en la universidad estén en orden y tengan funcionalidad. En lo referente a las carreras, aplican las células de calidad y las acreditadoras, aprovechando el proceso dual para determinar si responde con la realidad social. En los docentes es un proceso interno cuyas actividades están enmarcadas en capacitar y certificar al docente en ciertas habilidades, destrezas, ya que un personal académico competente, calificado, logrará un modelo académico ejemplar. Finalmente uno de los puntos más importantes los estudiantes ya que se certifican en ciertos rubros de conocimientos y es el sello institucional que distingue al egresado de los de otras instituciones.

2 Objetivos

Para alcanzar el desarrollo óptimo de cualquier institución, se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- ✓ Incorporar a las IES en la modalidad Abierta y a Distancia a los procesos de acreditación a nivel nacional e internacional.
- ✓ Coordinar, apoyar y supervisar los procesos, procedimientos llevados a cabo por cada uno de los departamentos.
- ✓ Propiciar la mejora continua de las carreras que ofertadas, a través de las distintas instancias acreditadoras a nivel nacional e internacional, buscando el reconocimiento de estas instituciones evaluadoras.

- ✓ Promover el logro de la excelencia en la docencia, mediante la certificación de los cursos.
- ✓ Conseguir una formación de calidad, cuyo fin sea la preparación de los estudiantes para que lleguen a ser mejores profesionales, capaces de adaptarse a los constantes cambios tecnológicos y de satisfacer las crecientes demandas sociales.

3 Definiciones

Tabla 1. Categorías de Relevancia en la Calidad de las IES

| Términos | Definiciones |
|---|---|
| Acreditación de la institución | Consiste en evaluar a la universidad públicamente en los requerimientos mínimos de calidad que reúne la institución, bajos los criterios de las instancias acreditadoras. |
| Auditoría a la parte administrativa | Consiste en evaluar la información, evidencias, documentos, procedimientos que poseen cada uno de los departamentos de la universidad. El propósito de esta es determinar si los mismos fueron preparados y operados de acuerdo a las normas vigentes. |
| Acreditación de la parte administrativa | Es cuando una instancia tercera reconoce la competencia técnica de una organización para la realización de ciertas actividades administrativas bien definidas. Allí se evidencia la capacidad de la IES para proporcionar servicios de calidad. |
| Acreditación de la carrera | Es un proceso voluntario, eminentemente técnico, que tiene como finalidad asegurar la calidad y el mejoramiento continuo de los programas que se imparten en las IES. Para esta acreditación se emplean criterios de evaluación que corresponden a estándares objetivos de pertinencia, eficiencia y eficacia aceptados por las comunida- |

| | |
|------------------------------|---|
| | des académicas y profesionales correspondientes. |
| Certificación del Docente | Es el proceso de formación encaminado al perfeccionamiento del facilitador en la modalidad a distancia. |
| Certificación del Estudiante | Es un proceso que le brinda al estudiante el reconocimiento de los aprendizajes obtenidos por actividades académicas, siempre que éstos correspondan con los objetivos y competencias de los cursos del Plan de Estudio de la carrera que está cursando. El certificado es un documento emitido por las autoridades correspondientes. |

4 Universidad

La acreditación institucional se logra bajo dos dimensiones de evaluación: la interna y externa. Estas tienen por objetivo en una primera fase analizar todas sus estructuras, para luego realizar la presentación formal de la universidad a través de organismos evaluadores, haciendo un proceso analítico que consulta diferentes fuentes, para identificar las fortalezas y debilidades de la institución, abarca toda la estructura de la universidad.

4.1 Evaluación Interna

Consiste en realizar una autoevaluación, en la cual se analiza y valora la realidad. Es un proceso de introspección, reflexión interna y tiene como finalidad elaborar un informe para presentarlo oficialmente a las instancias de evaluación externa.

4.2 Evaluación Externa

Consiste en la evaluación de un comité de expertos, asignados por las instancias acreditadoras y aceptados por la institución; su resultado será un informe de evaluación que contendrá la valoración de los criterios pautados por estas instancias. Por otro lado; la universidad, deberá entregar todos los requisitos solicitados y facilitar la realización de las reuniones y actividades necesarias para que el comité cumpla con la función encomendada.

5 Parte Administrativa

5.1 Control de Documentos

En lo referente al Control de Documentos se establece lo siguiente:

- ✓ Aprobar los documentos pertenecientes a la Coordinación Académica previos a su emisión.

- ✓ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- ✓ Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- ✓ Tener disponibles las versiones pertinentes de los documentos en las áreas involucradas en el alcance de la Coordinación Académica.
- ✓ Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- ✓ Identificar y controlar la distribución de los documentos de origen externo.
- ✓ Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

5.2 Auditoría Interna

El Auditor planifica la realización de auditorías internas, para ello tomará en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas.

En las reuniones de apertura de la auditoría se dan a conocer los criterios y el alcance de la misma. En consecuencia; se debe realizar el procedimiento para llevar a cabo auditorías internas y definir las responsabilidades, requisitos para la planificación y la realización de auditorías, así como los criterios para informar los resultados y mantener los registros.

El seguimiento de los procesos se realiza, fundamentalmente, mediante el control del cumplimiento de los pasos establecidos en sus diagramas de proceso, en los procedimientos documentados y la documentación externa pertinente, además del adecuado registro de sus resultados y el cumplimiento de las metas planificadas. Cuando las actividades no se realizan de la forma establecida y/o no se alcanzan los resultados esperados, se llevan a cabo las correcciones y acciones correctivas necesarias. Además, es de gran importancia el análisis de los datos del desempeño y sus tendencias como una forma de detectar tempranamente las oportunidades de mejora y tomar las acciones preventivas adecuadas.

6 Carreras

Las Universidades autónomas de educación superior y que cuenten, al menos, con una generación de alumnos titulados, podrá solicitar según la carrera la instancia de acreditación correspondiente para evaluar toda su estructura como tal. La evaluación de programas es un instrumento de gestión que trata de valorar de manera sistemática y objetiva la pertinencia, el rendimiento y el éxito de programas. (s/a, 2004)

7 Docente

(González González, Galindo Miranda, Galindo Miranda, & Gold Morgan, 2004) aportan, que la intención de evaluar al personal académico es analizar profundamente las problemáticas que se desprenden de este indicador y encontrar la relación que tienen con los otros aspectos evaluados, diseñar recomendaciones que permitan atender las deficiencias, hacer emerger el potencial y consolidar las fortalezas.

Los resultados de una institución en términos académicos se relacionan en gran medida con el trabajo de los profesionales que en ella intervienen, por esta razón, la certificación en la formación docente constituye una de las actividades relevantes a nivel institucional.

Se trata de que el docente participe en los cursos propuestos por el área de Formación y Capacitación Continua para su respectiva certificación.

8 Los Estudiantes

(Borges, s/a) contribuye acotando que este aspecto también es muy importante para la Calidad Académica, pues se refiere a las acciones orientadas al seguimiento y apoyo al aprendizaje del estudiante mediante un sistema institucionalizado que considere las características, condiciones, expectativas de los estudiantes y les apoye para lograr una trayectoria académica satisfactoria que incluya momentos de: ingreso, permanencia, egreso y titulación

En este sentido; el estudiante podrá certificarse de tres maneras:

- ✓ Prueba de Suficiencia de Conocimientos para la Inserción Laboral: Se trata de un examen general de saberes de la carrera al concluir su formación académica.
- ✓ Certificación por Asignatura: Consiste en que el estudiante apruebe con la máxima calificación la materia.
- ✓ Certificación por Cursos Extracurriculares: Consiste en que el estudiante por voluntad propia curse los distintos cursos complementarios ofertados por las instituciones de Educación Superior Abierta y a Distancia y los apruebe con el nivel máximo de calificación.

9 Apoyo a los Cinco Procesos

Célula de Calidad: Es un grupo de expertos multidisciplinario que confiere estrategias, líneas de acción y metodologías para el desarrollo e implementación del Sistema Institucional de Calidad y Acreditación, el modelo universitario de calidad y procesos de certificación, que permitan mejorar los procesos, los resultados y generar una cultura de calidad total al interior de las IES. La composición de esta célula estará formada por personal interno y externo.

La Célula de Calidad deberá:

- ✓ Impulsar la cultura de Calidad, aplicar la misión, visión y valores de la organización y convertirse en el primer punto de referencia de la Calidad, buscando la excelencia en su forma de gestión.
- ✓ Transmitir al personal de la universidad su compromiso con el proyecto de calidad y procurar que este compromiso sea percibido por las personas de la organización.
- ✓ Estimular la motivación de las personas de la Universidad, mediante un reconocimiento a los esfuerzos en todos los niveles de la organización.
- ✓ Implementar, incorporar y dirigir todos los procesos relacionados con los cinco pilares desarrollados en este documento.

10 Conclusión

El Sistema Institucional de Calidad y Acreditación (SICA), es una herramienta útil para el logro de los objetivos de cualquier institución que imparta clases en la modalidad abierta y a distancia. Esto conlleva al esfuerzo continuo de las organizaciones por cumplir en forma responsable con las exigencias propias de

cada instancia acreditadora, se trata de rendir cuentas y de llevar a la práctica los planteamientos que se describen.

Referencias Bibliográficas

Borges, G. C. (s/a). *Factores asociados a la Calidad Académica de los Programas Educativos de Nivel Maestría. Un Estudio desde la Perspectiva de Estudiantes y Profesores*. Recuperado el 10 de enero de 2012, de http://www.comie.org.mx/congreso/memoria/v10/pdf/area_tematica_02/ponencias/0826-F.pdf

Cabrera, V. A. (s.f.). *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado el 9 de enero de 2011, de <http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF>

González González, J., Galindo Miranda, N., Galindo Miranda, J., & Gold Morgan, M. (2004). *Los Paradigmas de la Calidad Educativa*. México: s/e.

s/a. (2004). *Conjunto de Herramientas de Planificación, Seguimiento y Evaluación del Admisnitrador de Programas*. Recuperado el 9 de enero de 2012, de <http://www.unfpa.org/monitoring/toolkit/spanish/tool3-spanish.pdf>

Universidad del Valle (2008). *Modelo Metodológico, Sistema de Gestión Integral de Calidad en la Universidad del Valle*. Recuperado el 15 de enero de 2012, de <http://gicuv.univalle.edu.co/documentos/gicuv/Modelo%20metodologico%20GICUV.pdf>