



Diseño del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Formación en Educación Superior de la UDB

Universidad Don Bosco
Vicerrectoría Académica

Palabras clave: Aseguramiento de la calidad, Mejora continua, Educación superior.

Criterios de Excelencia: Estrategia y Procesos, productos y servicios.

Institución responsable de la práctica: Universidad Don Bosco

Ciudad: San Salvador, Soyapango

País: El Salvador

Teléfono: 2251-8200 Ext. 2701

Sitio web: <http://www.udb.edu.sv/udb/>

DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA PRÁCTICA:

Nombre: José Humberto

Apellidos: Flores Muñoz

Cargo: Vicerrector Académico

Unidad: Vicerrectoría Académica

Correo electrónico: hflores@udb.edu.sv

Teléfono: 2251-8200 Ext. 2703

Sitio Web de la práctica: http://www.udb.edu.sv/udb/pagina/siac_udb

Resumen ejecutivo de la Práctica

Para la UDB, el aseguramiento de la calidad se ubica como una de las principales estrategias para ofrecer, a las partes interesadas, servicios educativos de primer nivel en cumplimiento con las declaraciones vertidas en los planes de estudio que son base del Programa de Innovación Curricular.

El Diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación (SIAC-UDB) de las carreras que ofrece la Universidad Don Bosco es un proceso que permite de manera planificada, establecer, documentar, implementar y mantener una estructura de gestión operativo-administrativa y docente, basada en procesos que aseguren la calidad; y a la vez, contribuya en el fortalecimiento de una cultura de calidad y sirvan de soporte para los procesos de certificación o acreditación que las instituciones consideren oportunos, para diversas agencias y programas.

El SIAC-UDB está articulado con el Modelo Institucional de Gestión de la Calidad de la UDB y ha sido desarrollado en el marco del sistema propuesto bajo convenio entre el Consejo Centroamericano de Acreditación (CCA) y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), tomando de referencia las directrices SIAC-AUDIT-CA distribuidas en nueve dimensiones.

Las dimensiones en las que se base el diseño del SIAC-UDB son nueve: 1. Política y Objetivos de calidad; 2. Diseño de la Oferta Académica; 3. Desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas al estudiante; 4. Personal Académico y de apoyo a la docencia; 5. Recursos materiales y servicios; 6. Desarrollo de la investigación; 7. Desarrollo de la Extensión Universitaria y proyección social; 8. Análisis y utilización de los resultados y 9. Información pública y transparencia.

Estas dimensiones conforman un sistema de aseguramiento de la formación para dar garantía que las carreras ofrecidas se desarrollan bajo estándares aceptados de desempeño académico y permiten asegurar los resultados plasmados en los perfiles de egreso.

Es importante mencionar que los Procesos son parte fundamental en el diseño de este Manual y es un punto destacable en su definición, cuya documentación se maneja de manera digital.

El diseño del SIAC-UDB ha requerido la definición de dos políticas institucionales: Política de Calidad y Política de Educación Universitaria, permitiendo estandarizar las directrices de trabajo a nivel de facultades y con acción directa en la administración de los programas académicos. El SIAC-UDB tiene impacto en todas las sedes, facultades y carreras de la Universidad Don Bosco, tal como lo define el Manual SIAC-UDB, redactado especialmente para el proceso de certificación del sistema.

Para el proceso de diseño fue necesaria la conformación de un grupo de trabajo, que completó los requerimientos de la CCA y ANECA, con la finalidad de presentarse a la Certificación del Sistema, la cual fue otorgada en 2020.

Planificación de la Práctica

El Consejo Académico de la UDB tomó la decisión en 2018 de completar y presentarse al Proceso Piloto convocado por la CCA-ANECA para el diseño del SIAC-UDB que culminaría con la certificación del proceso, si este cumplía todos los elementos requeridos para alcanzar tal nivel.

Para ello se conformó una Comisión Adhoc para llevar adelante tal proceso, conformada por las siguientes unidades y departamento: Vicerrectoría Académica, Departamento de Calidad Académica, Departamento de Planificación, Departamento de Administración Académica y el Instituto de Investigación Pedagógica, todos de la UDB.

Bajo los lineamientos del proceso planteado por la CCA-ANECA, la Comisión Adhoc llevó adelante las siguientes etapas: 1ª Etapa: Compromiso, 2ª Etapa: Planificación, 3ª Etapa: Diagnóstico y 4ª Etapa: Definición y documentación.

1ª. ETAPA: COMPROMISO.

En esta fase se definió el compromiso de las autoridades, estableciendo el ámbito

de aplicación del sistema, a nivel de todas las sedes de la UDB, así como de todas las facultades y programas académicos. También se nombró la Comisión Adhoc que llevó adelante el proceso definido por la CCA-ANECA. Esta etapa está respaldada por los Acuerdos de Consejo Académico en diversas fechas.

2ª. ETAPA: PLANIFICACIÓN.

Durante esta fase, la Comisión Adhoc analizó los requerimientos del sistema enfocados en definir a los principales implicados en el desarrollo del sistema y sus responsabilidades, las estructuras básicas de apoyo, la planificación de las diferentes etapas del diseño del SIAC, la documentación a completar, los canales de comunicación para transmitir los objetivos, resultados y los aspectos básicos del diseño y el proceso de aprobación del diseño por parte de las instancias de decisión de la UDB.

3ª ETAPA: DIAGNÓSTICO.

En esta fase, la Comisión Adhoc realizó el diagnóstico de la UDB, con el objeto de obtener una visión general de su situación actual frente al proceso planteado, y sirvió como punto de partida para el diseño del SIAC-UDB.

En esta parte se hizo una revisión de reglamentación y normativa institucional de soporte al sistema de aseguramiento de la calidad, análisis de la estructura organizativa (sus funciones y actividades) que dan soporte al diseño y desarrollo de la formación, y los procedimientos y mecanismos asociados a la mejora de la formación, vinculada al proceso de enseñanza-aprendizaje.

4ª ETAPA: DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Esta fase requirió definir el modelo institucional de aseguramiento de la calidad de la formación, la formulación de dos políticas institucionales de apoyo a la formación, la identificación de las partes interesadas, el análisis de los procesos clave de la UDB, la redacción de un Manual SIAC-UDB con la definición del sistema propio de aseguramiento y que respondiera a los requerimientos de CCA-ANECA.

Al completar las cuatro fases, se presentó a la CCA-ANECA toda la documentación generada para el proceso de certificación, la cual se logró en noviembre 2020, que permitió implementar el SIAC-UDB a partir del año 2021 (Documento 12).

Desarrollo y ejecución de la Práctica

La Comisión Adhoc desarrollo los siguientes elementos, dando cumplimiento a las etapas definidas por el modelo SIAC-ANECA-CA. El proceso se desarrolló a lo largo del año 2019.

1ª. ETAPA: COMPROMISO.

1. Compromiso de las autoridades: a nivel de Consejo Académico y Comité Estratégico.
2. Establecimiento del alcance del SIAC-UDB.
3. Establecimiento de la Comisión Adhoc.
4. Establecimiento de los resultados (entregables).
5. Establecimiento del Calendario de Trabajo.

2ª. ETAPA: PLANIFICACIÓN.

1. Análisis de los requerimientos del sistema SIAC-AUDIT-CA.
2. Definición de documentación institucional disponible.
3. Definición de documentación a formular.
4. Definición de canales de comunicación con la comunidad educativa.
5. Definición de instancias de consulta.
6. Proceso de aprobación del diseño SIAC-UDB.

3ª ETAPA: DIAGNÓSTICO.

1. Revisión de reglamentación institucional.
2. Revisión del Modelo Institucional de Calidad: basado en el EFQM.
3. Análisis del Manual de Procesos y Procedimientos: indicadores.

4. Aplicación de formato para el diagnóstico: punto de partida para el proceso (Documento 1).

4ª ETAPA: DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

1. Definición de la Política de Calidad (Documento 2).
2. Definición de la Política de Educación Universitaria (Documento 3).
3. Identificación de las partes interesadas (Documento 4).
4. Análisis por cada dimensión del modelo (9 dimensiones).
5. Definición del Modelo Institucional de Aseguramiento de la Calidad.
6. Definición del funcionamiento interno del modelo: a nivel de facultades y programas académicos.
7. Redacción del Manual SIAC-UDB (Documento 5).
8. Aprobación de Manual SIAC-UDB.
9. Presentación del Manual SIAC-UDB y documentación de apoyo para el proceso de certificación.

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, SIAC-UDB, incluye:

- Articulación con el Modelo Institucional de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de la Ley de Educación Superior de El Salvador, así como los reglamentos y normativos a nivel nacional e institucional.
- Política de Calidad junto a su declaración de objetivos.
- Política y Objetivos de Educación Universitaria.
- Mapeo de procesos.
- Definición de acciones y mecanismos a corto, mediano y largo plazo, para el monitoreo y evaluación de los resultados obtenidos, con el objetivo de avanzar en la mejora continua; asegurando la participación de las partes interesadas sobre la gestión institucional y sus resultados, para dar garantía de la transparencia y compromiso con una cultura de calidad y mejora continua.

El SIAC-UDB toma en cuenta puntos críticos de los resultados de la formación para la planificación, despliegue, medición y mejora; garantizando la información y difusión a las

partes interesadas, para la toma de decisiones informada y oportuna dentro del ciclo de mejora continua.

El aseguramiento interno de la calidad de la formación es clave dentro del Modelo Institucional de Gestión de la Calidad y en los componentes de monitoreo y seguimiento, en forma descentralizada, por el Departamento de Calidad Académica, siendo la Vicerrectoría Académica la responsable del Manual del SIAC-UDB.

El SIAC-UDB a nivel institucional se sustenta y comprende los siguientes elementos:

- Política de Calidad y objetivos
- Política y Objetivos de Educación Universitaria.
- Proceso de Innovación Curricular, basado en el enfoque de Competencias.
- Manual de Procesos.
- La reingeniería en la organización para la gestión de las carreras para apoyar el Plan Maestro 2022-2026.
- Procesos de certificación y acreditación a nivel nacional e internacional.
- Procesos y procedimientos digitalizados para el registro y análisis de resultados para la gestión de los responsables de las diferentes áreas.
- Articulación entre la Docencia, la Investigación y la Proyección Social.
- Mecanismos de monitoreo y seguimiento de los procesos y resultados.
- Elaboración de la Informe Anual de Carrera y el Informe de Cumplimiento del SIAC-UDB.
- Vinculación con el entorno y partes interesadas como mecanismo de participación de los mismos según los procesos particulares, de rendición de cuentas y el establecimiento de nuevas alianzas para desarrollar proyectos estratégicos.
- Cultura de calidad para la mejora continua.

Los Departamentos directamente relacionados, para el aseguramiento de la calidad en la función de monitoreo y control en apoyo a los procesos ejecutados desde la Vicerrectoría Académica, por medio de los decanatos de las facultades y direcciones de escuela son:

- a) Calidad Académica: Depende de la Rectoría, actúa como un ente externo e independiente al proceso. Es responsable de coordinar la gestión de calidad de la Universidad, ejecuta la evaluación interna y apoya asesorando el quehacer de la comisión de trabajo del SIAC-UDB. Verifica el cumplimiento del SIAC-UDB como parte del Análisis Interno Institucional.
- b) Instituto de Investigación y Formación Pedagógica: Depende de la Vicerrectoría Académica. Asesoría para la innovación curricular basada en enfoque basado en competencia, formación docente especializada, investigación educativa y diseño de propuestas de mejora de los procesos educativos.
- c) Departamento de Planificación: Depende de la Secretaria General, da seguimiento al Plan Estratégico, Plan Maestro y Plan Operativo, medición y entrega de resultados anuales y quinquenales. Seguimiento de indicadores clave.
- d) Administración Académica: Depende de la Secretaria General, resguarda y organiza expedientes de los estudiantes inscritos y graduados de todas las carreras. Seguimiento a indicadores claves para la vida institucional como deserción, residencia estudiantil, repetencia, graduados, egresados y demás indicadores académicos y coordina el programa de seguimiento a graduados.

Resultados de la práctica

El desarrollo del SIAC-UDB responde al compromiso de la Institución con la calidad de la formación que brinda. Para ello, pretende la certificación de su diseño y, posteriormente, la certificación de su implementación.

En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en la Universidad Don Bosco, el aseguramiento interno de la calidad permite demostrar la responsabilidad institucional en la implementación de los planes de estudio.

El aseguramiento de la calidad de la formación se describe como la atención sistemática, estructurada y continua de la calidad en el desarrollo de las carreras y en términos de su mantenimiento y mejora permanente.

Un elemento de relevancia dentro del SIAC-UDB es el Manual del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación, que tiene como objetivo principal orientar cómo establecer un proceso sistemático para la gestión y mejora continua de todos los aspectos relacionados a la implementación de las carreras, tanto de grado como de postgrado, facilitando que la gestión académica de las mismas supere las expectativas de las partes interesadas, apoye los procesos de acreditación, favorezca la rendición de cuentas y la mejora continua.

La implementación del SIAC-UDB permite asegurar que todas las gestiones internas tienen validez a partir de una mirada externa, demostrando que las carreras son establecidas desde las necesidades reales y que dan respuesta pertinente a un entorno que exige cambios y mejoras en cuanto a la calidad de los graduados.

Partes Interesadas.

La Universidad Don Bosco se ha mantenido muy cercana a sus partes interesadas, la comunidad universitaria y particularmente con graduados, empleadores y actores claves de la sociedad, con el objetivo de ofrecer carreras pertinentes, desarrollar proyectos I+D+i, fortalecer las experiencias de aprendizaje y los proyectos de extensión y proyección social.

Para dar garantía de la calidad de las carreras, es clave conocer las expectativas, necesidades y la satisfacción de las partes interesadas, lo que permite la toma de decisiones para el desarrollo de acciones relevantes y pertinentes, en vías de lograr la significatividad del proyecto institucional.

Desde los procesos se asegura la participación de las partes interesadas en la definición de la política de Educación Universitaria, la oferta académica, en el diseño curricular y en el desarrollo del proceso formativo vinculado con el entorno en las diferentes actividades de aprendizaje como: servicio social, práctica profesional, emprendimiento, movilidad, pasantías, proyectos de investigación, extensión y proyección social y Programa de Seguimiento a Graduados. Por medio de la comunicación institucional y sus respectivos procesos se garantiza la información y rendición de cuentas a las mismas.

Para la definición de las partes interesadas del SIAC-UDB, se validaron los grupos identificados en elaboración del Plan Estratégico 2017-2026, y se adicionaron: personal de servicio, personal administrativo y al personal gerencial del programa, de acuerdo a la clasificación de la directriz SIAC-ANECA-CA.

Alcance del SIAC-UDB.

El alcance del SIAC-UDB comprende todas las carreras de grado y postgrado que ofrece la Universidad Don Bosco por medio de las cinco facultades, adscritas a la Vicerrectoría Académica y de aquellos programas cotitulados que se ofrecen en alianza con otras instituciones, sean estas de carácter nacional o internacional. Considerando que todas las titulaciones que ofrece la Universidad, de acuerdo con la legislación nacional, deben ser aprobadas por el MINEDUCYT (Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de El Salvador).

Además, contempla la planificación de la oferta académica, su implementación, la evaluación y revisión de su desarrollo, el instructivo y los criterios para suspensión de programas formativos; así como la toma de decisiones para la mejora de los procesos de formación desde el “Proyecto de Innovación Curricular” bajo el Enfoque basado en Competencias (EBC).

Para el quinquenio 2022-2026, se ha fijado la meta de implementar el SIAC-UDB en tres facultades de la Universidad Don Bosco, lo cual incluye la aplicación en las carreras que las conforman.

Evaluación y revisión de la práctica

El proceso de evaluación del SIAC-UDB responde a un lineamiento de mejora continua basado en la continua revisión de los resultados. Esto permite mejoras incrementales en los procesos en el sistema mismo (Documento 6).

El siguiente cuadro resume las actividades para la gestión permanente del SIAC-

UDB, lo que permite evaluar los resultados y estar en permanente revisión del sistema.

Cuadro resume de actividades para la gestión del SIAC-UDB.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	APOYO/ PARTICIPANTES	RESULTADO ESPERADO	PRESENTADO A	CRONOGRAMA
1	Elaboración del Informe Anual de Carrera.	Dirección de escuela	Planificación- Administración Académica - Calidad Académica Instituto de Investigación y Formación Pedagógica	Presentar Informe Anual de la carrera: 1. Avance 1: Ciclo I y Ciclo III 2. Avance 2: Ciclo II y tendencias anuales.	Decanato	Avance 1: Julio Avance 1 Avance 2 Enero
2	Análisis de los resultados presentados en el Informe Anual de la Carrera para definir acciones de mejora y propuestas	Decanato	Consejo Técnico de la Facultad Dirección de escuela	Presentar análisis del Informe Anual de Carrera: conclusiones, planeación de tendencias, definición de acciones de mejora y propuestas. Por medio de un informe de análisis por facultad incluyendo el análisis de cada carrera.	Vicerrectoría Académica	Febrero
3	Analiza las conclusiones, planeación de tendencias del informe de las facultades.	Vicerrectoría Académica	Consejo Técnico de la Facultad	Presentar análisis de la planeación de tendencias, concluye y aprueba acciones de mejora. Y establece lineamientos.	Departamento de Calidad Académica	Marzo
4	Auditar la carrera al menos una vez en el período de la vigencia del Plan de Estudio.	Departamento de Calidad Académica	Audidores	Presentar Informe de auditoría de la Carrera, Sugerencias, recomendaciones.	Rectoría Consejo Académico	Una vez durante el periodo de vigencia del Plan de Estudio.
5	Informe de cumplimiento SIAC-UDB	Departamento de Calidad Académica		Presentar el Informe de cumplimiento SIAC-UDB. Sugerencias, recomendaciones.	Rectoría Consejo Académico	Junio

6	Toma de decisiones a partir del informe de cumplimiento SIAC-UDB	Rectoría Consejo Académico	Vicerrectoría Académica, Departamentos de Planificación y Calidad Académica	Comunicación de lineamientos	Decanato Dirección de escuela Departamento de Calidad Académica Departamento de Planificación Departamento de Administración Académica Instituto de Investigación y Formación Pedagógica Unidades de apoyo a la Academia	Julio
7	Integrar decisiones en Plan Operativo	Vicerrectoría Académica	Departamento de Planificación Decanato Dirección de escuela	Plan Operativo Anual	Decanatos Vicerrectoría Académica	Septiembre
8	Rendición de cuentas a partes interesadas	Vicerrectoría Académica Decanatos Direcciones de Escuela	Departamento de Comunicación Institucional	Acceso a la información por los medios establecidos.	Partes interesadas	Anual Octubre

Carácter Innovador de la práctica

La Universidad al asumir el compromiso de participar en el proyecto piloto SIAC-AUDIT-CA, por acuerdo del Consejo Académico Acta 32 d.f. 18.12.18, ratificado por el Consejo Directivo en Acta d.f 15.08.19, definió en base a su estrategia de gestión de la calidad, que este se alojaría en la Vicerrectoría Académica como dueño del proceso de la formación, con la articulación directa con los departamentos de Planificación, Administración Académica y Calidad Académica e indirecta con los involucrados y dueños de procesos definidos en el Manual de Procesos UDB.

Con el liderazgo de la Vicerrectoría Académica, se desarrolló el Manual SIAC-UDB y se articula con el Manual de Procesos UDB alojado en el portal Web, para el cual se conforma una Comisión de Trabajo.

El sistema se conformó para cumplir con los requerimientos y dar garantía de la calidad de la formación, tomando como base los documentos del SIAC-AUDIT-CA:

- Documento 1: Guía para el diseño de Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior. (Documento 7).
- Documento 2: Directrices, definición y documentación para el diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior (Documento 8).
- Documento 3: Herramientas para diagnóstico en la implantación del diseño de Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior (Documento 9).
- Documento 4: Guía para el monitoreo y seguimiento a la implementación del proyecto piloto Diseño de Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC). (Documento 10).

Los procesos estratégicos de Gestión de la Dirección y Gestión Integral de la Calidad son transversales, intervienen directamente en la de toma de decisiones por niveles y en la gestión de la calidad, por el aseguramiento de la calidad de la formación, así como el proceso de apoyo de la Gestión Financiera que soporta las operaciones de la Universidad y la provisión de recursos.

Con el SIAC-UDB se garantiza que los procesos de formación en todas las carreras de la UDB estén bajo un proceso definido de planificación, ejecución y evaluación, lo que se convierte en una innovación educativa, pues las partes interesadas se aseguran los resultados esperados en cuanto a titulaciones y competencias de salida.

Divulgación de la práctica

La Universidad Don Bosco comprometida con la transparencia a la sociedad desde sus inicios, plasma en su Ideario y Modelo Educativo (http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/modelo_educativo) su opción por la calidad, lo que conlleva la rendición de cuentas a las partes interesadas con mecanismos que garanticen la publicación de información actualizada (http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/documentos_institucionales).

A través de la gestión del Departamento de Comunicación Institucional (DCI), se define una estrategia para la obtención de la información de las carreras y servicios profesionales, en conjunto con las facultades y unidades, para su divulgación. Elabora un plan de marketing en donde planifica diferentes actividades con el objetivo de publicar y difundir información actualizada de las carreras y servicios a las partes interesadas.

Así como también, a través del Departamento de Sistemas Informáticos (DSI), elabora y gestiona los diferentes sistemas de información, para que sean alimentados por las facultades, por medio de sus docentes y direcciones, con información relacionada de la implementación de los planes de estudio y los resultados de los aprendizajes de los estudiantes, cuyas competencias suman a la consecución del perfil de egreso de cada carrera.

Lo anterior, es aplicable a todos los programas de carrera de grado y postgrado que se desarrollan en la Universidad Don Bosco en todos los campus.

Para dar a conocer las bondades y ventajas del SIAC-UDB se realizan diversos talleres para la divulgación interna y a las partes interesadas (Documento 11).