



Innovation in research and engineering education:
key factors for global competitiveness

*Innovación en investigación y educación en ingeniería:
factores claves para la competitividad global*

APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE MEJORA CONTINUA Y DE ACREDITACIÓN SEGÚN MODELO DE CALIDAD PERUANO

Flor Hau Yon Palomino, Ernesto Vegas Carbonel

Universidad de Piura
Piura, Perú

Resumen

La acreditación de la Educación Superior es una vía para evidenciar la garantía de calidad de una institución o programa. En el Perú se ha establecido la obligatoriedad de este proceso con la Ley 28740 del SINEACE promulgada en el 2006. Para ello, el órgano operador correspondiente, en este caso CONEAU ha definido un Modelo de Calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias, en el 2009 y publicado una Guía para la acreditación en septiembre del mismo año.

El proceso implica cuatro fases: etapa previa, autoevaluación, evaluación externa y acreditación. De ellas la más compleja es la autoevaluación, por ello con la finalidad de organizar y utilizar de forma eficaz y eficiente los recursos disponibles se elaboró un Manual de Procesos y procedimientos de manera clara y concisa para desarrollarla y optimizar así los servicios que brindan las carreras para mejorar continuamente.

El Manual comprende un conjunto de 14 procesos y procedimientos agrupados en dos grandes áreas: Etapa previa al proceso de autoevaluación y la etapa del Proceso de Autoevaluación. Cada uno de los procesos contiene los diagramas de flujo y sus respectivas narrativas, así como los formatos a utilizar como producto en cada uno de los procesos definidos. Este manual puede orientar los procesos de autoevaluación con fines de acreditación tanto a universidad estatales como privadas del país, adecuándolo a la disponibilidad de recursos de los programas profesionales de dichas instituciones.

Palabras clave: autoevaluación; acreditación; calidad

Abstract

The accreditation of higher education is a way to guarantee the educative quality of an institution or program. This process is compulsory according to the 28740 law from SINEACE issued in 2006, being CONEAU, the operator entity, which defined an Accreditation Quality Model for university careers in 2009 together with the publication of an accreditation guide in September of the same year.

This process consists of four levels: previous level, self-evaluation, external evaluation and accreditation. Out of those four levels, the self-evaluation one was the most complex, that is why a Process and Procedures Manual was devised to organize and utilize the available resources in a more efficient way so as to have continuous improvement in the different careers and majors.

The Manual comprises a set of 14 processes and procedures grouped in two big areas: The previous stage to the self-evaluation process and the stage of the Self-evaluation process. Each of the processes has flow charts and its corresponding narratives as well as the forms to be used as products in each of the defined processes. This manual can guide the assessment processes for accreditation at both the state and private universities in the country, adapting it to the availability of resources that professional programs of these institutions have.

Keywords: *self-evaluation; accreditation; quality*

1. Introducción

Hasta el año 2006 existían 85 universidades en el Perú entre públicas y privadas y en el año 2012 el número aumentó a 137 según la Asamblea Nacional de Rectores (ANR). Esta es una situación preocupante ya que se desconoce el grado o nivel de calidad que ofrecen los programas o carreras profesionales a los estudiantes, teniendo en cuenta la investigación, la docencia, enseñanza y aprendizaje, extensión universitaria, proyección social, servicios e infraestructura. Por ello el estado inicia la acreditación universitaria, oficialmente en el Perú, con la Ley N° 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de mayo del 2006 y la creación de sus organismos operadores, que para el caso de las universidades es el CONEAU (Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria) establecido en el año 2007. Con la acreditación se busca demostrar los niveles de calidad alcanzados por los programas o carreras profesionales que ofertan las universidades según los estándares de calidad definidos por el organismo acreditador, a través del Modelo de Calidad para las carreras profesionales universitarias.

A partir de la publicación del Modelo, las universidades peruanas han iniciado el proceso de autoevaluación de sus carreras para evidenciar qué niveles de calidad están alcanzando en sus programas profesionales o como institución, de esta manera se podrá determinar cuántas de las 137 universidades ofertan un servicio de calidad.

El Manual de autoevaluación para carreras profesionales universitarias, incluye un conjunto de procesos y formatos para facilitar el proceso de autoevaluación con fines de acreditación y mejora continua. El manual se ha desarrollado tomando como referencia documentos normativos (CONEAU 2009, 2012) y la experiencia adquirida en la participación del proceso de acreditación de la carrera de Educación Primaria de la facultad de Ciencias de la Educación otorgada en febrero de 2013 en la Universidad de Piura y de los

procesos de autoevaluación de las facultades de Ingeniería y Derecho durante los años 2011 y 2012 en la misma universidad. Cabe resaltar que los formatos de los procesos tienen la estructura definida para la Universidad de Piura.

2. Objetivos del manual

- Contribuir al desarrollo del proceso de autoevaluación de los programas académicos de la Universidad de Piura, con fines de acreditación y de mejora continua del servicio de calidad que imparte en sus programas académicos.
- Informar, sistematizar y dar a conocer la metodología a seguir en el proceso de autoevaluación de las carreras o Programas académicos de la Universidad de Piura tomando como referencia el modelo de calidad para las carreras profesionales universitarias que brinda el CONEAU.

3. Consideraciones del manual

3.1. Significado de la acreditación

Según José Dias Sobrinho (2006) “acreditar corresponde a dar fe pública de la calidad de las instituciones o de los programas de estudio; es brindar información a los ciudadanos y a las autoridades garantizando públicamente que los títulos otorgados logran niveles predefinidos; es comprobar oficialmente que una institución educativa o un programa específico, cumple o no con los requisitos de calidad y, por tanto, los certificados que otorga son válidos o no. A la vez, la acreditación debe estimular la búsqueda continua de calidad y facilitar la movilidad de estudiantes y profesores”.

RIACES (2004) define acreditación como el “proceso para garantizar la calidad de una institución o de un programa educativo. El proceso es llevado a cabo por una agencia externa a las instituciones de educación superior. La acreditación reconoce la calidad de los programas o de la institución acreditada. Existe también acreditación internacional realizada por agencias de otros países. Supone la evaluación respecto de estándares y criterios de calidad establecidos previamente por una agencia u organismo acreditador. El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación por un equipo de expertos externos”.

La acreditación es el método de garantía de la calidad más utilizado. Es el resultado de un proceso mediante el cual una entidad gubernamental, paraestatal o privada evalúa la calidad de una institución superior en su totalidad, o de un programa, con el objeto de reconocer formalmente que cumple determinados criterios o estándares y concederle un sello de calidad. (Sanyal & Martin, 2006)

La Dirección de Acreditación del CONEAU, DEA-CONEAU (2009) define la acreditación como “el reconocimiento formal de la calidad demostrada por una carrera profesional universitaria, otorgado por el Estado, a través del órgano operador correspondiente, según el informe de evaluación externa emitido por una entidad evaluadora, debidamente autorizada”.

3.2. Etapas de la acreditación

El Compendio Técnico Normativo Tomo III (CONEAU, 2009) define cuatro etapas:

1. **Etapa previa:** Es el conjunto de actividades preliminares que debe realizar la carrera o programa académico tales como: informar al CONEAU el inicio del proceso de acreditación, designar el comité interno de autoevaluación y comunicar al CONEAU y solicitar la capacitación a los miembros de dicho comité sobre la metodología de autoevaluación.
2. **Autoevaluación:** Es el proceso mediante el cual la carrera o programa académico, reúne y analiza información sobre sí misma, la contrasta con sus propósitos declarados y con el Modelo de Calidad que contiene los estándares.
3. **Evaluación externa:** Es el proceso mediante el cual se analiza y valora la información presentada por la carrera profesional al Comité evaluador designado por una entidad evaluadora debidamente autorizada por el CONEAU. La comisión evaluadora constata la veracidad de la información presentada en el Informe de Autoevaluación de la carrera.
4. **Acreditación:** Es la etapa de decisión de otorgar la acreditación a un programa académico por parte del CONEAU para el reconocimiento formal de la calidad del servicio que ofrece dicho programa.

El manual ha sido elaborado considerando las dos primeras etapas: Etapa Previa al Proceso de Acreditación y Etapa de Autoevaluación.

Las otras dos etapas no se han considerado dentro del manual; para ellas, la carrera deberá tener en cuenta la “Guía para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias del CONEAU”, en donde se detalla los procedimientos a seguir en cada una de ellas. El modelo de calidad para la acreditación de las carreras profesionales universitarias está estructurado por: 3 Dimensiones, 9 Factores, 16 Criterios, 84 Estándares, 125 Indicadores de gestión y 253 fuentes de verificación referenciales.

Tabla 1. Dimensiones, factores, criterios y estándares de acreditación de las carreras profesionales de ingeniería.

DIMENSIÓN	FACTOR	CRITERIO	N° ESTÁNDARES
GESTIÓN DE LA CARRERA	PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Planificación estratégica	5
		Organización, dirección y control	9
FORMACIÓN PROFESIONAL	ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Proyecto Educativo-Currículo	13
		Estrategias de enseñanza-aprendizaje	2
		Desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje	4
		Evaluación del aprendizaje y acciones de mejora	1
		Estudiantes y egresados	8
		INVESTIGACIÓN	Generación y evaluación de proyectos de investigación.
	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCIÓN SOCIAL	Generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y de proyección social	8
SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL	DOCENTES	Labor de enseñanza y tutoría	9
		Labor de investigación	5
		Labor de extensión universitaria y proyección social	3
	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Ambientes y equipamiento para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, administración y bienestar	2
	BIENESTAR	Implementación de programas de bienestar	3
	RECURSOS FINANCIEROS	Financiamiento de la implementación de la carrera	3
	GRUPOS DE INTERÉS	Vinculación con los grupos de interés	2
3	9	16	84

Fuente: DEA – CONEAU, 2009

3.3. Actores o involucrados en el proceso de autoevaluación:

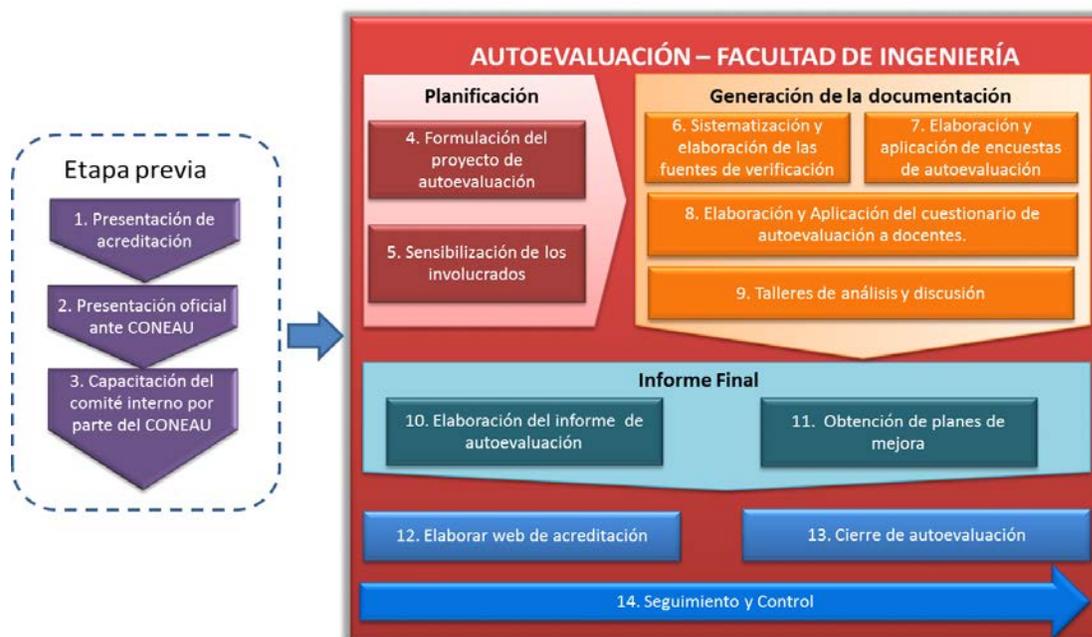
Los actores que se describen a continuación son los que participan durante el proceso de autoevaluación, se incluyen personas dentro y fuera del programa académico.

- El Comité Interno, grupo encargado de coordinar las acciones encaminadas a la obtención de la acreditación de la carrera profesional; integrado por un grupo de especialistas capacitados por el CONEAU en la conducción de procesos de autoevaluación. (Olivero, *et al.*, 2010)
- El Comité operativo, grupo de apoyo logístico y operativo del proceso de autoevaluación que informa al Comité interno.
- Los Responsables de la Oficina de Innovación y Calidad Educativa, que brindan ayuda técnica y de soporte en el proceso de Autoevaluación.
- El Decano(a), autoridad de la carrera que brinda las autorizaciones correspondientes al proceso de acreditación.
- El Consejo Superior de la Universidad de Piura, encabezados por el rector, quien autoriza el proceso de acreditación de una carrera y la comunica al órgano operador responsable.
- Estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados y empleadores para la aplicación de instrumentos de recojo de información como encuestas y cuestionarios.
- DEA: Dirección de Evaluación y Acreditación del CONEAU, que brindan la capacitación respectiva al Comité Interno.
- Responsable de la Unidad de Información y Comunicación del CONEAU, es el nexo entre la carrera profesional y el órgano operador para gestionar las comunicaciones entre ambos.

4. Mapa de procesos y descripción de los procesos

En el mapa de procesos que se muestra se han identificado catorce procesos.

Figura 1. Mapa de procesos de autoevaluación



Fuente: Elaboración propia a partir de la bibliografía

Descripción de los procesos:

1. **Proceso de presentación de acreditación:** El objetivo de este proceso es conocer y analizar el proceso de autoevaluación que debe realizar una Facultad para lograr la acreditación de su(s) programa(s) académico(s).
2. **Proceso de presentación oficial ante CONEAU:** Conformar el Comité Interno de Autoevaluación e inscripción oficial del mismo, dando a conocer el inicio del proceso de acreditación ante el organismo responsable (CONEAU).
3. **Proceso de capacitación al comité interno por parte del CONEAU:** Capacitar a todos los miembros del comité interno del programa académico para que estos puedan coordinar todas las acciones y procesos encaminados a la obtención de la acreditación.
4. **Proceso de formulación del proyecto de autoevaluación:** Elaborar el proyecto de autoevaluación y aprobación oficial del mismo por las autoridades pertinentes, en este caso el Consejo de Facultad.
5. **Proceso de sensibilización a los involucrados:** Realizar el proceso de sensibilización a los involucrados (estudiantes, docentes, administrativos, grupos de interés y egresados) a través de talleres, charlas, etc. Y estos a su vez internalicen y/o se familiaricen con los temas de acreditación. Que los involucrados participen en el proceso de autoevaluación enterándose de los avances del proceso del mismo y llenando las encuestas respectivas.
6. **Proceso de sistematización y elaboración de las fuentes de verificación:** Determinación de las fuentes de verificación a elaborar para evidenciar la situación actual de la carrera respecto a los estándares del modelo de calidad.
Elaborar el informe de Autoevaluación Preliminar por parte del comité interno. Siendo este el primer diagnóstico del nivel de cumplimiento de los estándares del modelo de calidad.
7. **Proceso de elaboración y aplicación de encuesta de autoevaluación:** Diseñar y aplicar la encuesta a los involucrados en el proceso de autoevaluación.
Obtener los resultados y/o reportes lo más objetivos posibles de las encuestas para la elaboración de las fuentes de verificación respectivas.
8. **Proceso para el cuestionario de autoevaluación a docentes:** Conocer la opinión y las sugerencias de mejora obtenidas por los docentes de la carrera a partir de los estándares del modelo de calidad.
9. **Proceso de los talleres de análisis y discusión:** Contar con la participación de más del 50% de los docentes a tiempo completo y administrativos de la carrera que asistan regularmente a las reuniones del comité interno.
Analizar y emitir un juicio consensuado sobre el cumplimiento de los estándares y lo mismo para los que no se cumplen, planteando luego las iniciativas de mejora en pleno.
10. **Proceso de elaboración del informe de autoevaluación:** Plasmar de manera concisa y detallada el proceso de autoevaluación realizado por el programa académico, dando a conocer los resultados así como los planes de mejora y las fuentes de verificación.
11. **Proceso de formulación de planes de mejora:** Proporcionar los lineamientos generales para la preparación de los planes de mejora de la carrera profesional.
12. **Proceso de elaboración de la WEB de acreditación:** Crear la página web de acreditación de la carrera, para difundir e informar a los grupos de interés los documentos generados en el proceso de autoevaluación (Informe final de autoevaluación, fuentes de verificación, documentos normativos del CONEAU, etc.)
13. **Proceso de cierre de autoevaluación:** Registrar los documentos del proceso de autoevaluación en CD, el cual servirá para la evaluación externa.
14. **Proceso de cierre de autoevaluación:** Registrar los documentos del proceso de autoevaluación en CD, el cual servirá para la evaluación externa.

5. Resultados y conclusiones

- El manual puede servir como una guía referencial para que cualquier programa profesional realice un proceso de autoevaluación con fines de acreditación y mejora continua. Representa una guía esencial no sólo para el proceso a ejecutar sino que ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la carrera permitiendo definir planes de mejora para subsanar los puntos débiles y de esta forma ofrecer un servicio educativo de calidad en los distintos programas profesionales que brinda la universidad, garantizado en el cumplimiento de los estándares y criterios definidos por el organismo acreditador.
- Se ha evidenciado una experiencia exitosa de la aplicación del manual en la obtención de la acreditación de la carrera de Primaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Piura, que ha sido la primera carrera acreditada en el país sin ninguna observación; este logro ha sido fruto de la planificación ordenada que resulta de la aplicación de los procesos y procedimientos definidos en el Manual. Las demás carreras de la Universidad de Piura usan el manual para empezar sus procesos de acreditación.

6. Referencias

- DEA-CONEAU. (2009). Compendio Técnico Normativo – Tomo III - Guía para la acreditación de carreras profesionales universitarias del CONEAU. Guía de procedimientos para la autorización y registro de entidades evaluadoras con fines de acreditación. Y Legislación, Lima, Perú, pp. 112.
- DEA-CONEAU. (2009). Compendio Técnico Normativo- Tomo I - Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias, Lima, Perú, pp. 102.
- DEA-CONEAU. (2012). Tomo IX - Estándares de Calidad para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias de Ingeniería. Lima, Perú, pp. 142.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2008). Reporte de la Calidad en la Educación, "Implementación del SINEACE", Lima, Perú, pp. 76.
- Dias Sobrinho, J. (2006). Acreditación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. En V. Autores, La educación superior en el mundo 2007: acreditación para la garantía de la calidad: ¿qué está en juego?, Cap. II.7, pp. 282 - 295.
- RIACES (2004). Glosario Internacional RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación. RIACES (Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior), Madrid, España, pp. 53.
- Sanyal, B., & Martin, M. (2006). Garantía de la Calidad y el Papel de la Acreditación: Una Visión Global. En V. Autores, La educación superior en el mundo 2007: acreditación para la garantía de la calidad: ¿qué está en juego?, Cap. I.1, pp. 3-19 España: Mundi Prensa Libros S.A.
- Olivero Pacheco, N., Machuca, O., Alvarado Bonhote, V., & Dueñas Dávila, A. (2010). Propuesta del Glosario de Términos Básicos de Evaluación, Acreditación y Certificación del SINEACE, Lima, Perú, pp. 94.

Sobre los autores

- **Flor Hau Yon Palomino**, Ingeniero Industrial, Máster en Educación, mención Teorías y Práctica educativa. Profesor Ordinario Principal. flor.hauyon@udep.pe
- **Ernesto Vegas Carbonel**, Ingeniero Industrial y de Sistemas. Responsable de acreditación de la Oficina de Innovación y Calidad Educativa. e.vegascarbonel@gmail.com

Los puntos de vista expresados en este artículo no reflejan necesariamente la opinión de la Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería y de la International Federation of Engineering Education Societies

Copyright © 2013 Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería (ACOFI), International Federation of Engineering Education Societies (IFEES)