

Procedimientos para implementar un sistema de gestión de la calidad

Danilo Espinal, Néstor Rodríguez, Melvin Fiallos



Dialogo de Alicia con el gato de Cheshire.

Alicia pregunta: ¿podrías decirme, por favor, qué camino debo seguir para salir de aquí?

Esto depende en gran parte del sitio al que quieras llegar –dijo el Gato.

No me importa mucho el sitio... –dijo Alicia.

Entonces tampoco importa mucho el camino que tomes –dijo el Gato.

Carroll Lewis

¿Es posible ponerse a andar sin saber a dónde queremos ir?

[Procedimientos para implementar un sistema de gestión de la calidad]

Se presenta un modelo para implementar un sistema de gestión de la calidad en la Facultad de Ciencia y Tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán

Contenido

Antecedentes FACYT	Error! Bookmark not defined.
Manual de calidad	5
1. Objetivos	5
2. Alcance y limitaciones	5
3. Exclusiones	5
4. Términos y definiciones	5
5. Sistema de gestión de la calidad	7
5.2. Requisitos de Documentación	8
5.2.1. Generalidades	8
5.2.2 Manual de calidad	9
5.2.3. Control de documentos	11
6. Responsabilidades de la Dirección	12
6.1. Atención al usuario	12
6.2. Política de calidad	12
6.3. Planificación	13
6.3.1. Objetivos de la calidad	13
6.3.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad	13
6.3.3. Responsabilidad autoridad y comunicación	14
6.3.4. Representante de la dirección	14
6.4. Comunicación interna	14
7. Realización de servicio	15
8. Medición análisis y mejora	15
9. Funcionalidad del sistema de gestión	16
10. Planificación del sistema de gestión de la calidad	17
11. Propuesta de pasos para la implementación del plan de mejora	28
12. Metodología de seguimiento para el plan de mejora	33
Anexos modelos de tablas de registro	36
Índice de figuras	
Figura 1. Organigrama Facultad De Ciencia y Tecnología	4
Figura 2: diagrama de un sistema de gestión de la calidad	6
Figura 3: Modelo de entrada de información del usuario	9



Figura 4 propuesta de procesos	10
Figura 5. Interacción de procesos	11
Figura 6 : Interacción de las tres áreas	29
Figura 7: Identificación de procesos faltantes	30
Figura 8 : Proceso de definición de líneas y políticas de la FACYT	31
Índice de tablas	
Tabla 1. Área estudiantes, docencia y proceso formativo	20
Tabla 1. Continuación Área estudiantes, docencia y proceso formativo.....	21
Tabla 1. Continuación Área estudiantes, docencia y proceso formativo.....	22
Tabla 1. Continuación Área estudiantes, docencia y proceso formativo.....	Error! Bookmark not defined.
Tabla 2. Área de investigación, graduados y Vinculación	23
Tabla 2. Continuación Área de investigación, graduados y vinculación.....	24
Tabla 3. Área de gestión y cooperación	25
Tabla 3. Continuación Área de gestión y cooperación.....	26



Antecedentes FACYT

“Con la transformación de la Escuela Superior del Profesorado en Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán el primero de diciembre de 1989, se crea la Escuela de Ciencia y Tecnología, la cual en el año de 1994 se transforma en Facultad de Ciencia y Tecnología como dependencia de la Vice Rectoría Académica”

La Facultad de Ciencia y Tecnología (FACYT) es la unidad académica responsable de fomentar el rigor científico en el estudio de las disciplinas correspondientes en los aspectos de; docencia, investigación y extensión, así como de dirigir, coordinar, supervisar y evaluar periódicamente la correcta ejecución del trabajo que realizan las unidades académicas afines, procurando su constante desarrollo.

MISION

“Contribuir al desarrollo de la ciencia y la tecnología en los campos de la Docencia, Investigación y Extensión para la formación del recurso humano de la más alta calidad que se requiere para el desarrollo de Honduras”.

VISION

“Ser una Unidad Académica gestora y líder de la formación y actualización de los recursos humanos calificados que requiere el Sistema Educativo Nacional en el área de Ciencia y la Tecnología para transformar Honduras”.

Estructura Organizativa de la FACYT

La FACYT es la unidad que integra los siguientes Departamentos Académicos:

Ciencias Matemáticas

Educación Comercial

Ciencias Naturales

Educación Técnica Industrial

Tecnología de Alimentos y Textiles



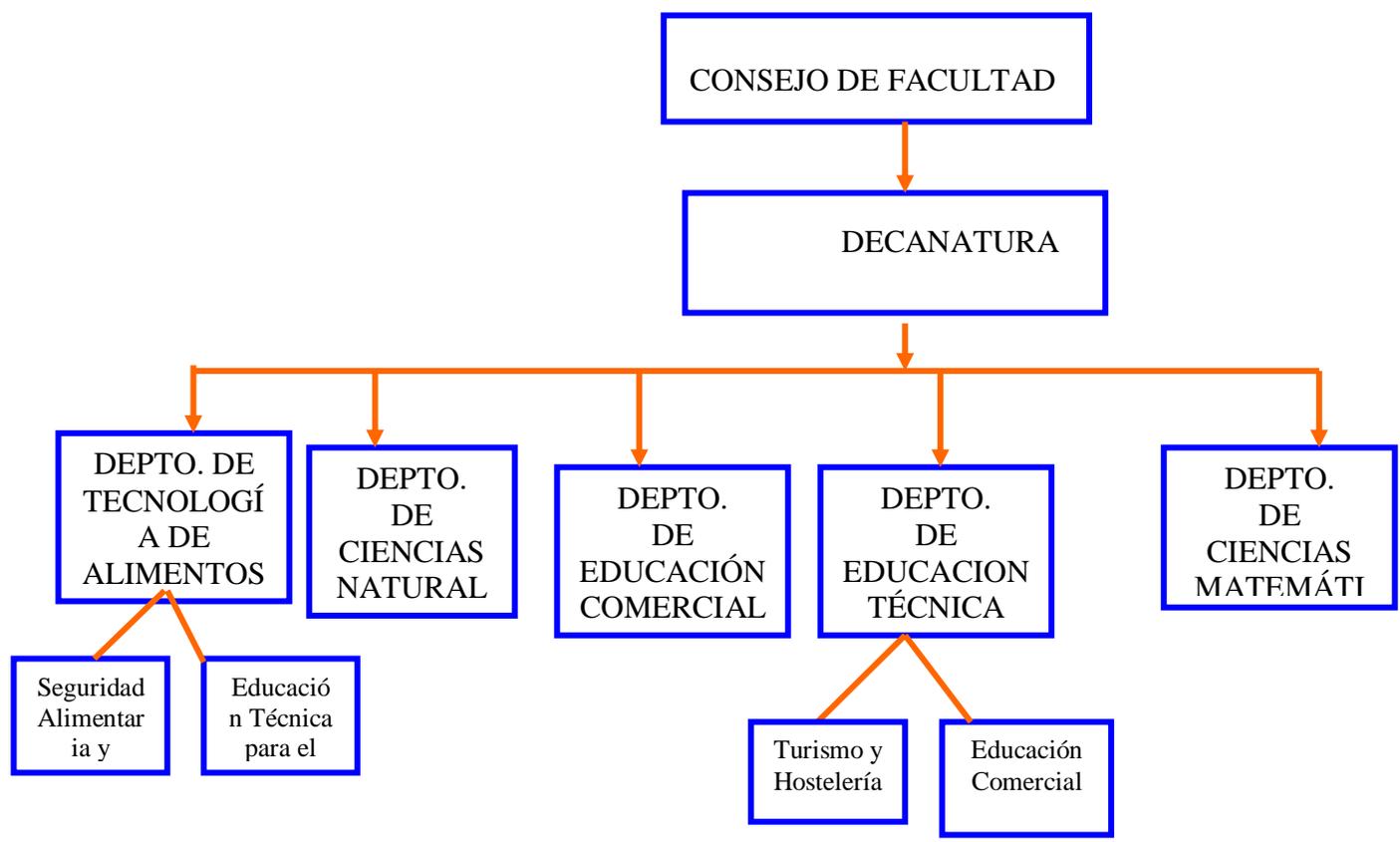


Figura 1. Organigrama Facultad De Ciencia y Tecnología



Manual de calidad

Es una propuesta en la cual se describe un proceso de gestión de la calidad considerando elementos detallados en la guía IWA2, con el fin de afianzar procesos

1. Objetivos

Fortalecer los diferentes procesos que son utilizados por los clientes internos y externos de la facultad de ciencia y tecnología que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios (clientes).

2. Alcance y limitaciones

El manual describe un sistema de gestión de la calidad para la facultad de ciencia y tecnología, en las unidades que les interese mejorarlo replicarlo de manera parcial o total, con un seguimiento de evaluación que permita registrar las mejoras implementadas y las modificaciones que se deben de realizar.

El Manual de Calidad tiene por objeto guiar a cada una de las personas de ésta facultad, en el uso correcto de la documentación necesaria para la gestión, desarrollo, mantención y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, entregando así servicios de excelente calidad a sus usuarios

3. Exclusiones

Debido a la naturaleza de los servicios prestados, no se usan equipos de seguimiento y medición para determinar si el servicio entregado satisface los requerimientos especificados, por lo que se excluye el punto referido a la utilización de los equipos de seguimiento y medición (7.6) de la guía IWA 2)

4. Términos y definiciones

Está definido para la facultad de ciencia y tecnología con base a resultados del proceso de recopilación de información.

Procesos que se realizan desde la facultad



Procesos de admisión (P.A.)

Proceso de formación (P.F.)

Proceso de tutoría (P.T.)

Proceso de investigación (P.I.)

Proceso de proyecto (prexc)(P.P.P.).

La figura 1 presenta un sistema que pretende satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos se consideran las siglas de cada proceso

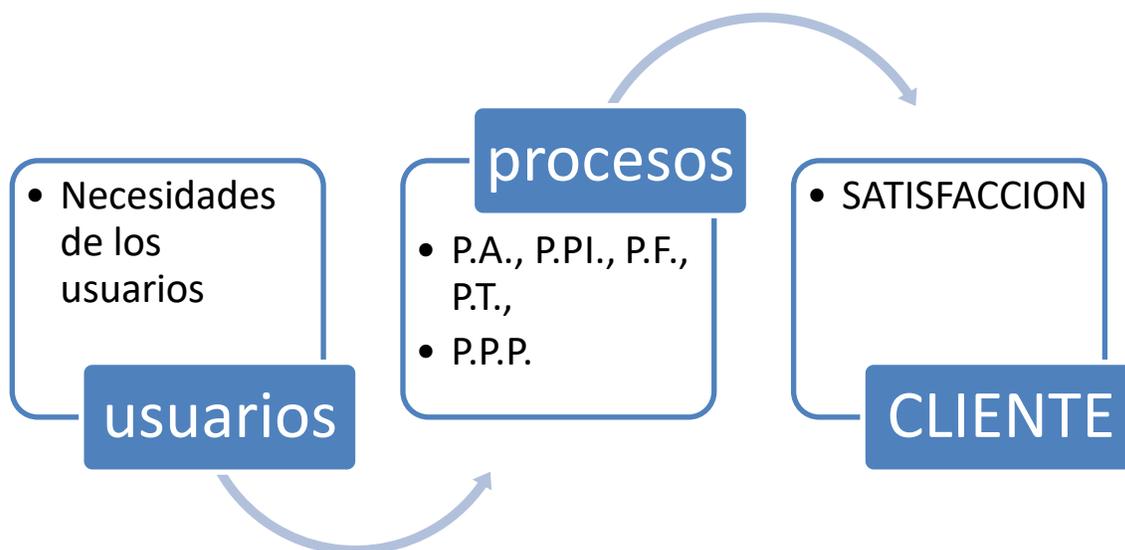


FIGURA 2: diagrama de un sistema de gestión de la calidad. Elaboración equipo de investigación



5. Sistema de gestión de la calidad

a. Requisitos generales

Para establecer un proceso de organización se propone a la Facultad de Ciencia y Tecnología la implementación de un manual de gestión de la calidad que ayude a la

- a. Implementación de procesos necesarios para implementar un modelo de gestión de la calidad
- b. Identificar y determinar la interacción de los diferentes procesos.
- c. Determinar los criterios y los medios necesarios para el desarrollo y control de los diferentes procesos
- d. Realizar un seguimiento, medición y análisis de los diferentes procesos
- e. Implementar acciones necesarias para el logro de objetivos planificados

Responsabilidades de la Decanatura

Coordinar dos o más departamentos afines en cuanto a áreas de estudio, con el objeto de promover la integración de actividades que conduzcan al mejoramiento de la calidad de la educación que brindan y a la mejor utilización de los recursos.

Fomentar sistemáticamente a través de la docencia la Investigación y la Extensión.

Dar seguimiento al proceso de evaluación del desempeño docente, el portafolio del docente y a la evaluación de programas.

Coordinar con las unidades académicas la creación de nuevas carreras, según demandas del mercado.

Atender los programas de formación docente y educación permanente que sean aprobados por el Consejo Superior Universitario de la Universidad Pedagógica Nacional “Francisco Morazán”.

Orientar la acción docente hacia el logro de la excelencia académica.



5.2. Requisitos de Documentación

5.2.1. Generalidades

Documentos que se requieren para implementar un sistema de gestión de la calidad

- a. Las declaraciones documentadas de las políticas y objetivos de la calidad alineada con las políticas institucionales.
- b. El manual de calidad
- c. Los diferentes procedimientos, documentos y registros, Control de Documentos; Control de Registros; Control de No Conformidades; Acciones Correctivas; Acciones Preventivas, para dar cumplimiento a lo establecido en la IWA2

Se considera necesario establecer el sistema de gestión de la calidad con la siguiente estructura

Paso 1. Determinar el manual de gestión de la calidad

El manual de gestión de la calidad presentara un resumen sobre el sistema de gestión de la calidad que se pretende implementar en la FACYT, el cual establece las estrategias de la organización, las políticas de calidad, la metodología empleada por la facultada para mantener un sistema de gestión de la calidad, el manual debe hacer referencia a los procedimientos que logre satisfacer las políticas y estrategias previamente determinadas.

Paso 2. Definición de instructivos de trabajo para implementar el sistema de gestión de la calidad.

Se debe de considerar en los procedimientos con claridad quien lo hace, cuando, como, donde lo hace y que documento se emplea para el desarrollo de las actividades conforme a los requisitos de la facultad, con el objetivo de mantener y controlar los procedimientos.

Paso 3. Registro de calidad

Se deben de implementar registro de los procedimientos a fin de proporcionar evidencia que se obtuvo la satisfacción del usuario con la calidad requerida.



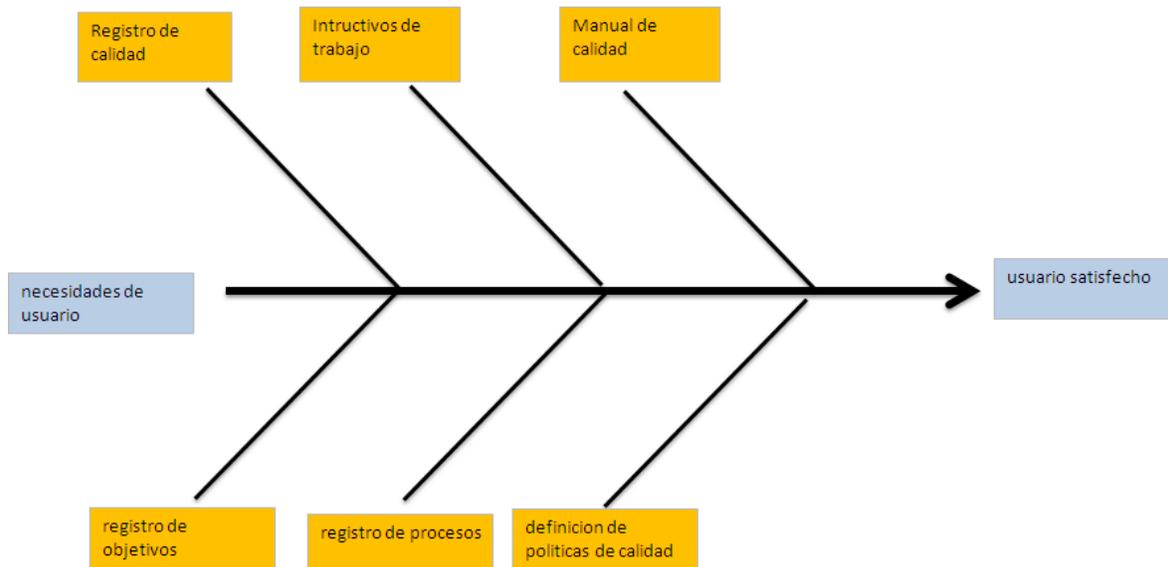


Figura 3. Modelo de entrada de información del usuario, Elaboración Grupo de Investigación

5.2.2 Manual de calidad

Se propone para la FACYT en el manual de gestión de la calidad lo siguiente

- a. El alcance que se describe en el apartado 3
- b. Una propuesta de procedimientos



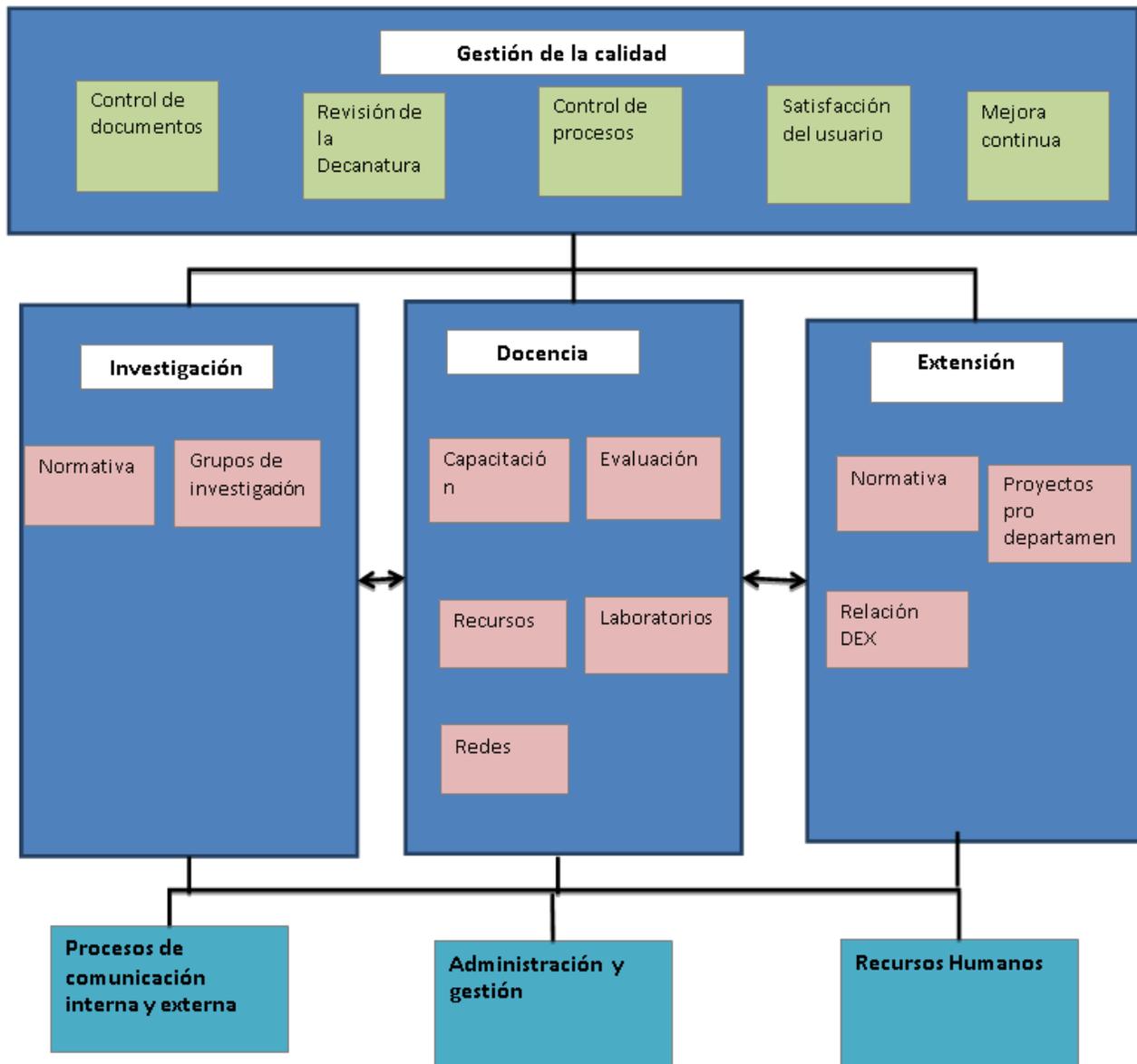


Figura 4 propuesta de procesos



c. Una descripción de los procedimientos

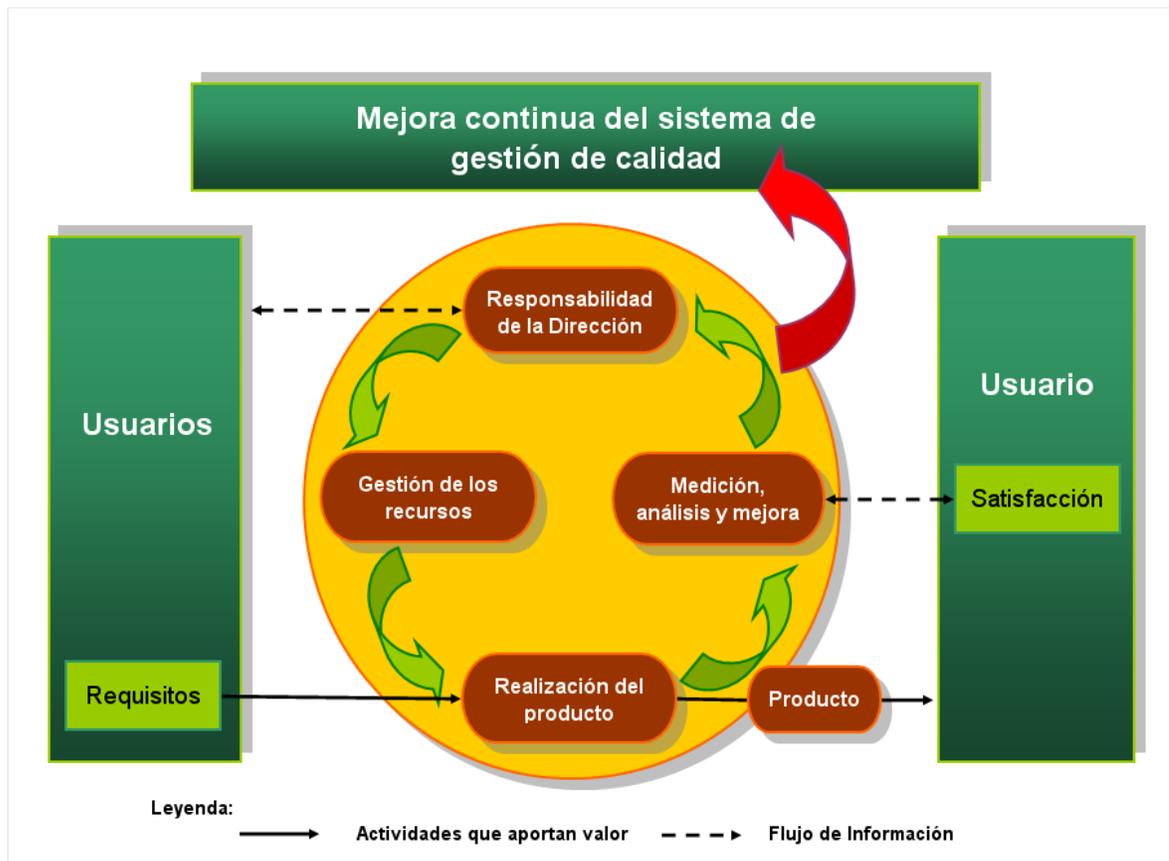


Figura 5. Interacción de procesos

5.2.3. Control de documentos

Se debe de tener un encargado o representante del sistema de gestión de la calidad y elaborar los documentos necesarios con la nomenclatura que permita en control y seguimiento de cada uno de ellos, para definir los controles necesarios, así como los datos relacionados con el SGC y con los requisitos que se establecen a nivel de facultad.

5.2.4 control de los registros

El procedimiento documentado que define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables



6. Responsabilidades de la Dirección

El Decano proporciona evidencia de estar comprometido con el desarrollo e implantación del SGC, a través de la elaboración y publicación de la política de calidad y del establecimiento de los objetivos de calidad de la Facultad. Así como para llevar a cabo una mejora continua y mantención del Sistema de Gestión de Calidad con el único fin de entregar un servicio de excelencia a sus usuarios.

Con lo anterior se busca

- a. Comunicar a las personas que conforman la Facultad la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario, a través de actividades de capacitación y comunicación con el personal involucrado
- b. Establecer las políticas de calidad
- c. Asegurar la disponibilidad de recursos
- d. Establecer los objetivos de la calidad

Se debe establecer una revisión después de la implementación, a través del informe de registro de revisión por parte de la dirección.

6.1. Atención al usuario

Para definir las necesidades de los usuarios se debe establecer reuniones y consultas con los usuarios para identificar, analizar y enfocar sus necesidades, y de esta forma ofrecer un servicio exacto y de calidad, asegurando continuamente su plena satisfacción, los usuarios de la Facultad son todas las áreas relacionadas con ella

6.2. Política de calidad

La decanatura debe declarar su compromiso para alcanzar: su política y objetivos de calidad, el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus usuarios, a través de la publicación y difusión, que la política y los objetivos de calidad son entendidos, implantados y mantenidos por todo el personal. Todo el personal es responsable de trabajar



conforme a sus procedimientos y con calidad, para lograr el cumplimiento de la política de calidad y de los objetivos de calidad establecidos por la Facultad

POLITICA DE CALIDAD (DESDE LA UNIVERSIDAD)

Aseguramiento de la calidad:

el aseguramiento de la calidad está constituido por un conjunto de acciones desarrolladas por las unidades técnicas, académicas, administrativas y de dirección que facilitan a la universidad acceder a la posibilidad de implantar dentro de sus procesos, actividades de mejora, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, y el cumplimiento de su misión. (Plan estratégico UPNFM 2014-2020, p.33).

Implementación de un modelo de calidad en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Propone un modelo que asegure niveles básicos de calidad en los diferentes procesos que la Universidad desarrolla. p.21

La calidad de la educación es un concepto pluridimensional que debería de comprender las funciones sustantivas de la universidad (modelo educ. UPNFM. P.39)

6.3. Planificación

6.3.1. Objetivos de la calidad

Al igual que la política de calidad es establecida por el decano de la facultad, tiene la responsabilidad y la autoridad para vigilar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta responsabilidad y autoridad incluye llevar a cabo todas las actividades para asegurar que los objetivos de calidad sean conocidos, implementados y entendidos.

6.3.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

Para la planificación del sistema de gestión de la calidad está condicionada por el instructivo de trabajo paso 2 del manual, donde se deben definirse los procedimientos y requisitos para la calidad



6.3.3. Responsabilidad autoridad y comunicación

El decano es el líder del esfuerzo por la calidad dentro de la organización, es el responsable que las políticas de calidad y responsabilidades relacionadas a ésta, estén operando efectivamente.

6.3.4. Representante de la dirección

La decanatura debe de asignar un representante de la gestión de la calidad, quien se encarga de hacer las revisiones hacia el sistema: actualización, comunicación y adaptación del misma para los usuarios.

6.4. Comunicación interna

Esta se deberá de establecer mediante una calendarización de seguimiento con el responsable de la gestión de la calidad que permita la identificación de factores que afecten la calidad del servicio prestado al usuario.

6.6 Revisión de la dirección

6.6.1. Generalidades

El sistema de gestión de la calidad deberá ser revisado por el decano, en el tiempo que considere pertinente.

6.6.2. Información de entrada a considerar

- a. Encuesta de usuarios
- b. Autoevaluación docente
- c. Estado actual de los procesos
- d. Recomendaciones para mejoramiento

6.2.3 Resultados que se esperan después de la revisión



Información que se puede obtener después de revisados algunos elementos: la mejora de los procesos y definición de nuevos, la mejora del servicio a los usuarios e identificación de recursos.

7. Realización de servicio

Identificación de requisitos

En el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad se considera la determinación de procesos que ayuden a la calidad de los servicios prestados a su vez, la definición de acciones para:

1. Identificar los diferentes procesos, definirlos y establecer la secuencia de los mismos.
2. Definición de los actores claves para el seguimiento de cada proceso.
3. Definir el seguimiento y medición por proceso.
4. Establecer los procedimientos de análisis y mejora continua en los procesos
 - a. Requisitos necesarios de documentación
 - Políticas de calidad
 - Manual de gestión de la calidad
 - Manual de procesos
 - Diagramas de flujo
 - Reglamentos
 - Registros

8. Medición análisis y mejora

Una implementación de procesos encaminados a la mejora continua en busca de la calidad de los servicios prestados por la facultad de ciencia y tecnología, es necesario que se presente un encargado para la revisión, análisis de cada proceso que es aplicado y si el mismo sigue el procedimiento establecido, es con ello que:

Se considera una auditoria de la calidad que permita el establecimiento de controles necesarios establecidos en sistema de gestión de la calidad.



Para el análisis de los datos que se recolecten conforme a las instancias, que permitan determinar la conformidad de los servicios prestados de acuerdo a cada proceso previamente documentado.

La mejora continua está condicionada a el análisis de los datos, donde se encuentra el incumplimiento de metas, objetivos; es decir lo planificado no se ha cumplido, en esta situación se analizan las causas de incumplimiento, se revisan los procesos para establecer las responsabilidades. Inmediatamente se plantean las acciones correctivas a los que se denomina procesos de mejora continua. El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de calidad es cumplir con lo planificado y lograr la satisfacción de los clientes

9. Funcionalidad del sistema de gestión

Monitorear el plan de gestión de la calidad de la facultad de ciencia y tecnología

Monitoreo de los diferentes objetivos o estándares establecidos

Verificar los diferentes procesos

Integrar con las diferentes unidades la información en la definición de planes de mejora

Apoyar las acciones de mejora por departamento académico

Normar procedimientos



10. Planificación del sistema de gestión de la calidad

10.1. Introducción

La propuesta de planificación par agestión de la calidad considera algunas acciones que se pueden utilizar para logro de diferentes procesos y satisfacción de usuarios.

Las facultades son unidades académicas dependientes de la Vice Rectoría Académica que coordinan a los departamentos académicos y con la responsabilidad de fomentar el desarrollo de las disciplinas científicas en loa aspectos de Docencia, Investigación y extensión en todas las modalidades que ofrece la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán

10.2. Objetivos que persiguen

Dar seguimiento a las políticas que emanen del Consejo Superior Universitario en Materia de su competencia.

Coordinar dos o más departamentos afines en cuanto a áreas de estudio, con el objetivo de promover la integración de actividades que conduzcan al mejoramiento de la calidad de la educación que brindan y a la mejor utilización de los recursos

Fomentar sistemáticamente través de la docencia, investigación y extensión

Dar seguimiento al proceso de evaluación del desempeño docente, el portafolio del docente y la evaluación de programas

Coordinar con las unidades académicas la creación de nuevas carreras, según demandas del mercado

Atender los programas de formación docente y educación permanente que sean aprobados por el Consejo Superior Universitario de la UPNFM www.upnfm.edu.hn

Orientar la acción docente hacia el logro de la excelencia académica.



10.3. Políticas Institucionales

Política de calidad

Políticas Institucionales

1. La formación de docentes como principal función de la UPNFM constituye un medio para transformar la sociedad, a través de la generación de conocimientos actualizados, valores cívicos y morales y formas de desarrollo humano necesarios para incrementar la calidad de vida de los hondureños.
2. La investigación constituye una actividad prioritaria para la UPNFM en su constante preocupación por avanzar en el desarrollo del conocimiento y en la generación de soluciones innovadoras a problemáticas de la educación nacional.
3. La extensión como vinculación social es una función de la universidad que aporta con propuestas de carácter socioeducativo, cultural y deportivo pertinentes a la sociedad en general a través de intercambio de conocimiento científico y experiencias educativas a nivel nacional regional e internacional.
(Modelo Educ. p 8-9)

10.4. Grupos de interés

a. Estudiantes pueden presentar diversos intereses como ser, formación de calidad, infraestructura y equipamiento adecuado, docentes altamente calificados, procesos administrativos eficientes.

b. Docentes pueden presentar intereses como la capacitación permanente, movilización docente, evaluación del desempeño



Elementos de mejora identificados

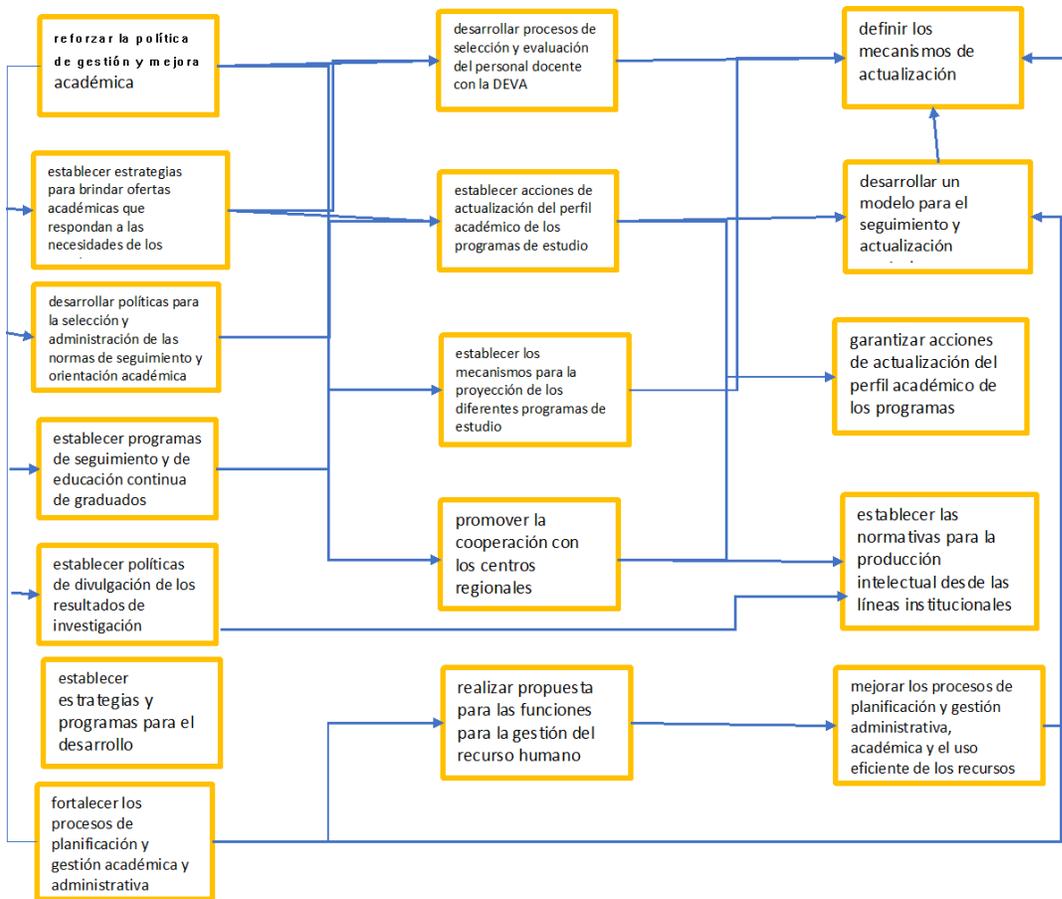


Tabla 1. Área estudiante, docencia y proceso formativo

Objetivo	Estrategias	Táctica	Acciones	Recursos
Desarrollar un sistema de seguimiento y atención a estudiantes y egresados	1. Crear una instancia encargada en la dirección, coordinación y orientación de estudiantes	1.1. Establecer un plan de seguimientos para la atención de estudiantes	1.1. Definir las políticas de seguimiento de estudiantes y egresados 1.2. Socializar las política establecidas	Equipo administrativo
Establecer estrategias para brindar servicios académicos que respondan a las necesidades de los estudiantes	2. Desarrollar un modelo de atención académica que responda a las necesidades de los involucrados en el	2.1. Definir un plan de cursos de nivelación y ofertas de cursos de electivos en base a los requisitos de los alumnos	2.1.1 Definir las áreas de ingreso al programa de maestría y los cursos de nivelación requeridos 2.1.2 Establecer los periodos para servir los cursos de nivelación	Especialidades que solicitan ingreso al programa
Establecer mecanismos de financiamiento y asignación de recursos	FACYT	2.2. Reforzar la políticas de gestión de recursos financieros	2.2.1 Identificar fuentes de financiamiento 2.2.2 Establecer los criterios para asignar el financiamiento	Posibles fuentes de financiamiento



Tabla 1. Continuación Área estudiantes, docencia y proceso formativo

Objetivos	Estrategias	Tácticas	Acciones	Recursos
Desarrollar procesos de selección y evaluación del personal académico y acorde con el perfil académico de la FACYT	1. Definir un marco conceptual y metodológico sobre la evaluación y actualización del personal académico	1.1. Definir lineamientos específicos para la evaluación de los aprendizajes	1.1.1. Implementar programas de capacitación docente 1.1.2..Establecer los seguimientos sobre los procesos de planificación y evaluación de los aprendizajes	Programas analíticos, planificación docente
Establecer acciones de actualización del perfil académico	2. Generar lineamientos específicos relacionados con la metodología centrales en el aprendizaje y el perfil de egreso	2.1. Definición de lineamientos específicos relacionados con la metodología de aprendizaje que logren alcanzar el perfil de egreso	2.1.1. Integrar la innovación en la planificación docente 2.1.2. Capacitaciones sobre nuevas metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes	Planificación docentes Cursos de actualización pedagógica



Tabla 1. Continuación Área estudiantes, docencia y proceso formativo

Objetivos	Estrategias	Táctica	Acciones	Recursos
	3. Desarrollar planes de formación y capacitación docente que respondan a las exigencias de los usuarios	1.1. Diseñar los planes de formación docente	1.1.1. Brindar capacitaciones y asistencia a los docentes 1.1.2. Cronograma de acompañamiento docente 1.1.3. Seguimiento y evaluación de los procesos de planificación 1.1.4. Identificar las áreas a mejorar en el perfil profesional 1.1.5. Definir las políticas para el mejoramiento del perfil académico y profesional de los docentes	Normativa de actualización y mejoramiento docente



Tabla 2. Área de investigación, graduados y Vinculación

Objetivos	Estrategias	Tácticas	Acciones	Recursos
Establecer líneas de investigación y políticas de divulgación de los resultados	1. Implementar políticas de investigación orientadas a la transferencia de conocimiento	1.1. Establecer líneas de investigación acorde con el programa de estudio, tanto para alumnos como docentes.	1.1. Impulsar la investigación en diferentes aspectos, promover la conformación de equipos de investigación. 1.1.2. Desarrollar proyectos de investigación aplicada	Reglamentos existentes de
Establecer estrategias de vinculación para brindar servicios académicos que respondan a las necesidades del entorno.	2. Crear un sistema de vinculación eficaz para el programa de estudio	2.1. Implementar políticas de articulación con diferentes programas	2.1.1. Estructurar las formas de gestión de la investigación en el programa de estudio 2.2 2.2.2. Organizar los sistemas de divulgación interna y externa de los productos de investigación 2.2.3. Incorporar al programa en redes de vinculación e investigación	Comité de investigación y gestión por depto.



Tabla 2. Continuación Área de investigación, graduados y vinculación

Objetivos	Estrategias	Tácticas	Acciones	Recursos
Desarrollar programas de formación permanente para estudiantes, graduados que permitan el mejoramiento del desempeño profesional y ocupacional	1. Ofrecer programas de educación continua para mejora de los procesos de desarrollo profesional	1.1. Establecer un proceso de monitoreo sobre las necesidades 1.2. Definir las ofertas educativas para el desarrollo profesional de los graduados	1.1.1. Definir las ofertas educativas para el desarrollo profesional de los graduados 1.1.2. Establecer un proceso de monitoreo permanente, implementar una oferta de educación continua 1.1.3. Diseño de un plan de seguimiento	Lista de graduados por año. Estudios de seguimiento a graduados



Tabla 3. Área de gestión y cooperación

Objetivos	Estrategias	Tácticas	Acciones	Recursos
Establecer estrategias y programas para el desarrollo permanente del talento humano	1. Desarrollar un plan operativo	1.1. Crear un equipo de trabajo permanente para las áreas que ayuden a respaldar la gestión y cooperación.	1.1.1. Definir planes de aprovechamiento, manejo y explotación de recursos. 1.1.2. Gestionar la capacitación de recursos específicos para diferentes proyectos	Planes operativos de años anteriores
Gestionar asistencia técnica y financiera para la consolidación de la gestión administrativa	2. Implementar un modelo de gestión para la asistencia técnica y financiera	2.1. Realizar una propuesta de funciones, para la gestión del recurso humano	2.1.1. Definir políticas y procesos para la gestión de los recursos humanos 2.1.2. Establecer un modelo de sistema de información para el control de recursos físicos, materiales y financieros	Reglamentos y manuales de funcionarios Reglamentos administrativos



Tabla 3. Continuación Área de gestión y cooperación

Objetivo	Estrategia	Tácticas	Acciones	Recursos
Promover la cooperación con otros programas de los centros regionales	1. Desarrollar líneas de colaboración académica entre espacios pedagógicos	1.1 Impulsar programas de intercambio académico	1.1.1 Establecer un lineamiento para la colaboración entre espacios pedagógicos 1.1.2 Impulsar y fortalecer programas de intercambio interno	Planes operativos anteriores
	2. Desarrollar acciones de cooperación para impulsar el trabajo regional	2.1 Realizar una propuesta de funciones, y participación en redes académicas	2.1.1. Promover el desarrollo de proyectos con otros centros regionales 2.1.2. Implementar estrategias para el desarrollo y mejoramiento de guías metodológicas	Reglamentos y manuales de funcionarios



Objetivos	Estrategias	Tácticas	Acciones	Recursos
Desarrollar un modelo metodológico para el seguimiento y actualización curricular	1. Garantizar mecanismos de seguimiento para el desarrollo del plan de estudios	1.1. Establecer los mecanismos de seguimiento y acciones de transformación que realiza el programa para la actualización del diseño curricular	1.1.1. Establecer un programa de seguimiento para el desarrollo de cada curso, brindar asistencia permanente para asegurar la aplicación de la planificación	Programaciones curriculares
Definir las políticas y mecanismos de actualización del proceso formativo	2. Desarrollar un sistema de revisión del programa desde su creación.	2.1, Realizar diagnóstico de revisión y actualización de las demandas del medio	2.1.1. Adecuar el Curriculum de acuerdo a las necesidades de los estudiantes y del medio	Proyecto de rediseño



11. Propuesta de pasos para la implementación del plan de mejora

La metodología que se sugiere utilizar para la implementación del plan de mejorar los procesos gestión de la calidad en educación, se compone de los siguientes pasos:

Paso 1: Definición de una estructura organizativa conformada por tres áreas: el área de investigación y vinculación, el área de gestión y cooperación, y el área de estudiantes proceso formativo y docencia. Las áreas cubren los siguientes componentes dentro del proceso de mejora académica.

El área de estudiantes, docencia y proceso formativo trabajaría en los siguientes aspectos:

- Políticas de selección y admisión de estudiantes
- Normas para los procesos de orientación académica y políticas de mejoramiento académico.
- Revisión de perfiles profesionales, seguimiento de los procesos de elección y contratación docente, así como de la producción intelectual obtenido.
- Definición y revisión de las estrategias didácticas y de evaluación de los aprendizajes.
- Las innovaciones y/o actualizaciones realizadas en el programa de maestría, como el cumplimiento del plan de estudios y el logro del perfil académico profesional definido en el programa de estudios.

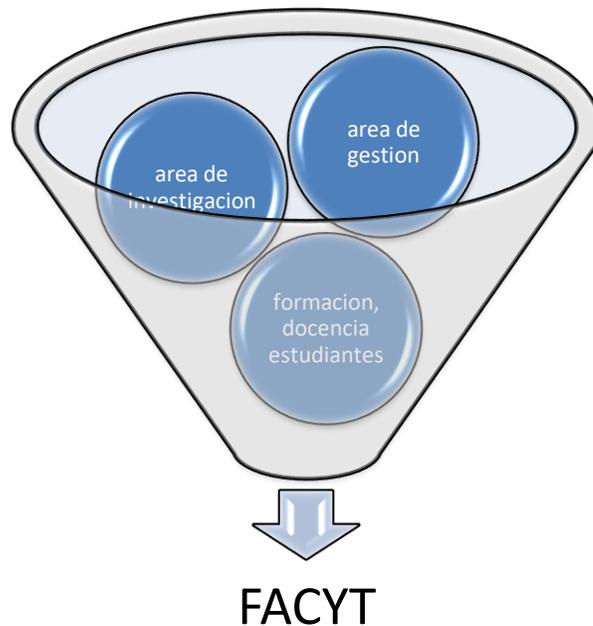
El área de Investigación y vinculación desarrollaría los siguientes aspectos:

- Definición de las políticas y líneas para el desarrollo de la investigación y los alcances de las mismas a nivel nacional y regional.
- Establecer la relación de las investigaciones con los avances en la ciencia y tecnología, además de establecer los mecanismos de evaluación y divulgación de los resultados de los proyectos realizados.
- Definición de los procedimientos para el seguimiento de graduados, así como el establecimiento de acciones para su desarrollo profesional.

El área de Gestión y colaboración centra su trabajo en:



- Gestión de recursos humanos, la estructura organizacional de los departamentos, además de establecer las políticas para la racionalidad de los recursos.
- Definir acciones de colaboración e intercambio.
- Participación en redes académicas, locales, regionales.

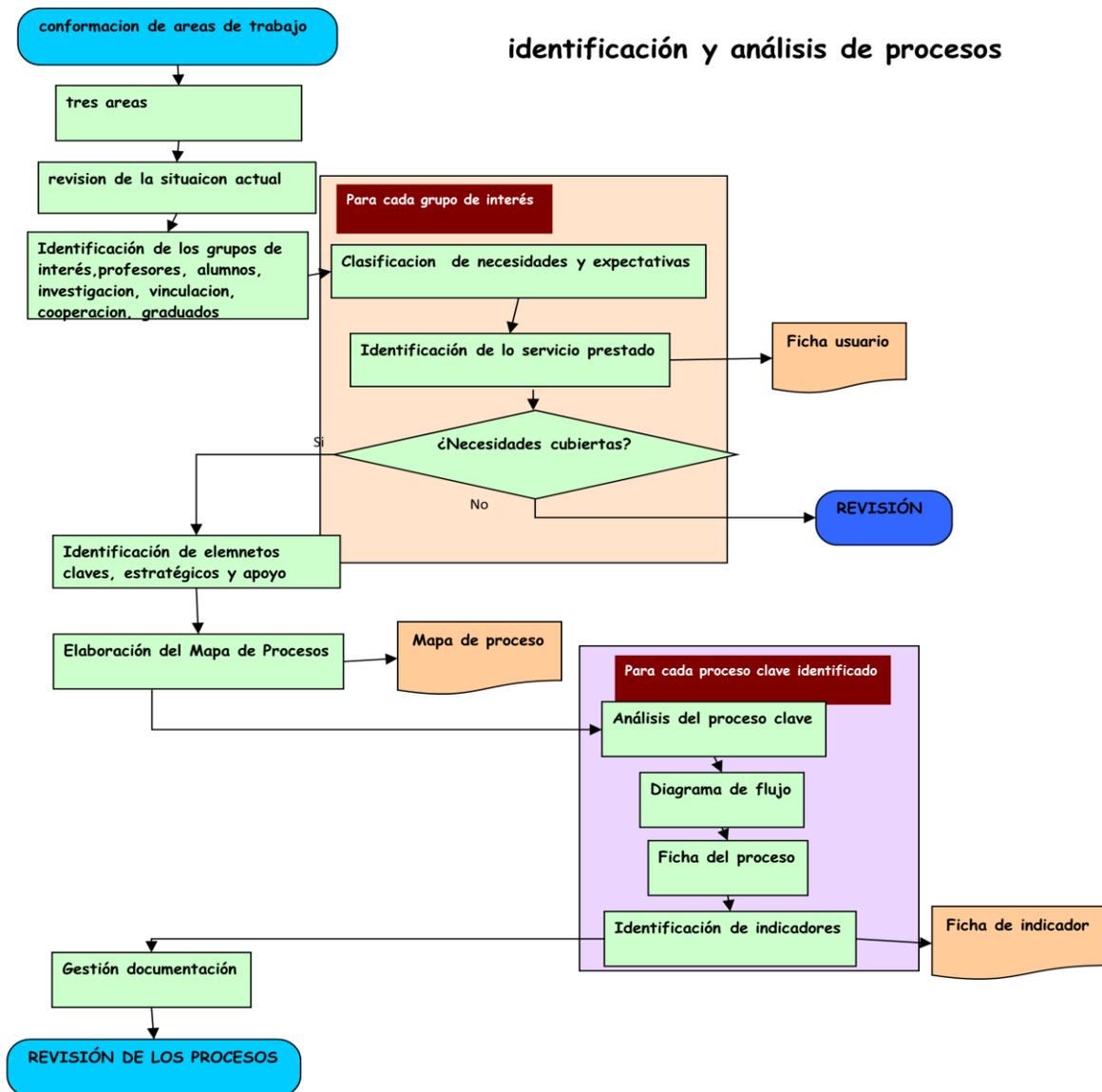


Elaborado por: equipo de investigación

Figura 6: Interacción de las tres áreas

Paso 2: Realizar un diagnóstico de la situación actual del perfil y la actualización del programa curricular, los procesos de planificación y desarrollo del proceso formativo, y elaborar los documentos que registren los cambios, para ello se sugiere el siguiente esquema ver figura 7.





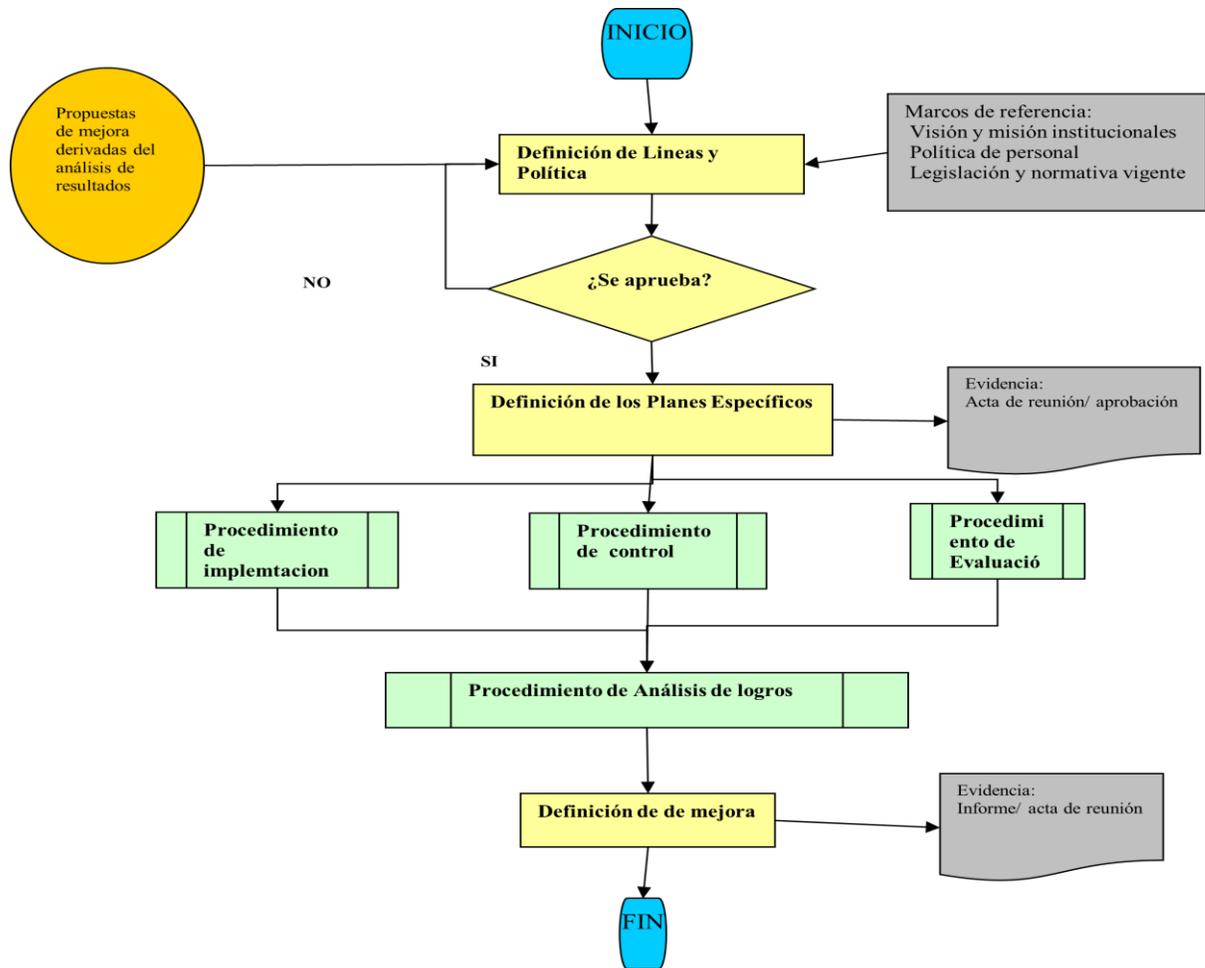
Fuente Lemaitre, 2002, pág. 45

Figura 7: Identificación de procesos faltantes

Paso 3: Capacitación del personal que trabajará en las tres áreas y definición de las diferentes líneas y políticas que regirán todo el proceso de mejora.

La capacitación estaría definida en la discusión del plan de mejora, para la identificación de las responsabilidades asignadas la identificación de las actividades a realizar y el abordaje que se les brindará además de la interacción que se tendrá en la implementación hasta lograr la acreditación ver figura 8.





Fuente Lemaitre, 2002, pág. 65

Figura 8: Proceso de definición de líneas y políticas de la FACYT

Paso 4: Implementación de la planificación para la elaboración de líneas y estrategias, definida por cada una de las áreas, docencia, investigación y gestión. Para el control se debe de considerar el logro de objetivos con los documentos necesarios.

Paso 5: Capacitación del personal docente y aplicación de nuevas metodologías proporcionadas en las capacitaciones, y definición de las diferentes líneas y políticas que regirán todo el proceso de mejora.

La capacitación de los docentes encaminada a conocer todo el proceso de implementación del plan de mejora, la actualización de los programas analíticos y sintéticos de cada uno de



los cursos y la planificación elaborada para el desarrollo de las clases. Además de la participación en la planificación de acompañamiento docente.

Paso 6: Conformación de equipos de investigación, actualización y cooperación, que permitan establecer equipos para el desarrollo de investigaciones en las áreas de interés para el programa y permitan incorporarse a redes académicas en diferentes niveles

Paso 7: Revisión de los avances conforme a los procesos planteados mediante reuniones periódicas de las áreas de acción sobre los avances, se puede utilizar el diagrama de flujo (figura 7), para identificar avances.

Paso 8: Implementación de las líneas de investigación, actualización curricular, y líneas de gestión de recursos.

Desarrollo de las diferentes investigaciones estableciendo los medios que permitan dar seguimiento y cumplimiento de cada una de las líneas, políticas y estrategias planteadas por el equipo de trabajo

Paso 9: Documentación de los resultados logrados.

- Informes de seguimiento y evaluación para alumnos y graduados.
- Informe de mejora académicas implementadas.
- Registro de evaluación de investigaciones y capacitación a docentes y alumnos.
- Informes de cierre de trimestre.
- Informes de evaluación y acompañamiento docente.
- Informes de matrícula y satisfacción del alumnado.
- Registro de investigaciones, publicación y actividades de extensión.
- Informes sobre el manejo de recursos humanos, financieros y materiales.



12. Metodología de seguimiento para el plan de mejora

Esta etapa consiste en un proceso sistemático de monitoreo y evaluación periódica de implementación del plan de mejoramiento, con el objetivo de tener información oportuna para la toma de decisiones en términos de modificar algunas de las actividades planificadas de ser necesario o garantizar que lo planificado permita el logro del objetivo propuesto, así como asegurar la funcionalidad de los recursos propuestos y el cumplimiento de los tiempos que establezca el equipo de trabajo.

El que se realice este tipo de evaluación procesal tiene como finalidad principal conocer los avances del plan y poder de alguna manera reorientar de ser necesario a las personas responsables de la ejecución del proyecto.

Por tanto, en este apartado se plantea como concibe el proceso de seguimiento y evaluación de la ejecución del plan de mejoramiento y se enuncian todas las estrategias que permitirán revisar lo propuesto en el diseño del plan de mejora, y que garanticen el éxito en el desarrollo del mismo.

Grado de coherencia interna del proyecto:

El plan de mejora está basado en el proceso de diagnóstico, proceso que se realizó por medio de factores para poder abarcar todos los elementos que conforman la FACYT, es así que la propuesta de mejora se plantea por factores y cada factor está planteado con sus objetivos, estrategias, tácticas, recursos.

Tiempos de ejecución de las medidas planificadas:

Para poder llevar un monitoreo en el proceso de ejecución del plan de mejora, se plantean las tácticas y las acciones de ejecución, de esa forma se tiene un panorama más amplio de cuáles son las acciones que hay que priorizar.

Asignación de responsables en cada una de las actividades y tareas del mejoramiento:

Se debe de ir valorando el grado de responsabilidad del equipo involucrado que asume a las tareas asignadas ya que se debe de ir controlando la ejecución de las mismas para luego realizar la valoración de los objetivos propuestas.

Planificación del diseño y desarrollo:



- Considerar el ingreso en el siguiente curso como el nivel de salida del presente curso o el nivel de competencia, con vistas al diseño y desarrollo del plan de estudios.
- Las actividades de control del diseño deberían ser apropiadas al propósito y duración de producto educativo.
- Los procedimientos deberían garantizar que el material didáctico adecuado se ajusta a los requisitos de la formación.

Elementos de entrada para el diseño y desarrollo:

- Resultados de la eficacia de la metodología didáctica.
- Requisitos profesionales.
- Datos sobre el análisis de la capacidad de aprendizaje del estudiante.
- Competencia necesaria de los docentes.
- Requisitos previos para los cursos.
- Nivel de dificultad de los objetivos.

Resultados del diseño y desarrollo:

- Habilidades y conocimientos que se han de adquirir.
- Evaluación del desempeño.
- Estrategias de formación adecuadas.
- Medios fiables para la presentación del resultado educativo
- El proceso de medición en la propuesta en la evaluación
- Decidir qué mediciones interesa controlar.
- Observar y realizar mediciones cualitativas y/o cuantitativas y convertir la información en conocimiento.



