

La mejora continua: reflexiones del seguimiento en programas educativos de nivel superior con el marco de referencia CONAIC

Continuous improvement: reflections of the follow-up in higher education programs with the CONAIC reference framework

Ochoa Oliva, M.J.A.¹, Reyes Martínez, A.², Burgos Sánchez, B.A.³, Arán Sánchez, L.R.⁴
^{1,2} Facultad de Ciencias Físico Matemáticas, Universidad Autónoma de Nuevo León
Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León. México.
^{3,4} Depto. de Sistemas y Computación, Instituto Tecnológico de Cerro Azul
Carretera Tuxpan – Tampico Km. 60, Cerro Azul, Veracruz. México.
¹maria.ochoalv@uanl.edu.mx, ²alvaro.reyesmr@uanl.edu.mx
³brissa.burgos@itcerroazul.edu.mx, ⁴iscluisraransanchez@hotmail.com.

Fecha de recepción: 26 de junio de 2019

Fecha de aceptación: 15 de agosto de 2019

Resumen. El Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación A.C. (CONAIC) cuenta con las etapas generales en su proceso de evaluación con fines de la acreditación: solicitud, autoevaluación, evaluación externa, dictamen y seguimiento para la mejora continua. En esta última etapa, se presentan observaciones y/o recomendaciones en base a los resultados obtenidos en diversas evaluaciones de la Comisión Técnica de la visita de evaluación, seguimiento de recomendaciones y observaciones de los programas educativos; se verifica el cumplimiento de las mismas, cuando la institución ejecuta el plan de mejora y notifica al consejo los avances en la atención a las recomendaciones, mediante las evidencias y elaboración de informes periódicos.

Palabras Clave: CONAIC, Evaluación, Mejora Continua, Seguimiento de Recomendaciones.

Summary: The National Council of Accreditation in Computing and Computing A.C. (CONAIC) has the general stages in its evaluation process for accreditation purposes: application, self-evaluation, external evaluation, opinion and monitoring for continuous improvement. In this last stage, observations and / or recommendations are presented based on the results obtained in various evaluations of the Technical Commission of the evaluation visit, follow-up of recommendations and observations of the educational programs; the fulfillment of the same is verified, when the institution executes the plan of improvement and notifies to the advice the advances in the attention to the recommendations, by means of the evidences and preparation of periodic reports.

Keywords: CONAIC, Evaluation, Continuous Improvement, Follow-up of Recommendations.

1 Introducción

En la educación superior se cuenta con grandes desafíos al momento de ir estableciendo la excelencia en la formación permanente de los actores que conforman la transformación económica, social y educacional de la sociedad, de tal manera que, las Instituciones de Educación Superior se ven en la necesidad de ser evaluadas a través de sus programas de estudios con el fin de establecer la calidad educativa en los mismos.

Para llevar el proceso de evaluación con fines de acreditación de programas educativos en Instituciones de Educación Superior, el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior A.C. (COPAES), establece un marco de referencia que proporciona a los Organismos Acreditadores (OA) los elementos metodológicos esenciales para su ejecución en forma eficaz y eficiente. Y en tal caso, en forma específica el Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación A.C (CONAIC), lo rigen tal cuál se encuentra establecido.

Desde el 2012, se publicó una versión con la finalidad de armonizar los instrumentos de evaluación con los nuevos lineamientos normativos del COPAES^[1], desde entonces, se incorporan criterios que contribuyen a ampliar el instrumental para la obtención de información indispensable que eleva la calidad de las acreditaciones. Entre los elementos que destacan son los siguientes:

1. Se establecen requisitos básicos necesarios para la acreditación de los programas, tales como:

- Es condición de un programa para ser evaluable, que cuente con al menos una generación de egresados, y que a partir de ello haya transcurrido al menos un año calendario.

- Que el programa académico se encuentre en la base de datos y que tenga calidad de evaluable, de conformidad con lo estipulado por la Dirección General de Educación Superior Universitaria (DGESU), de la Secretaría de Educación Pública (SEP).
- Que cuente con el Registro de Validez Oficial de Estudios (RVOE) en el caso de las instituciones de educación superior privadas o bien el Acuerdo de Autorización, Incorporación o reconocimiento de validez de estudios en el caso de las universidades públicas.
- Que sean programas educativos de nivel técnico superior universitario, profesional asociado, licencia profesional o licenciatura.

2. Establecer e instituir el procedimiento de la acreditación en todas sus etapas, a saber: solicitud, autoevaluación, evaluación externa, dictamen y *seguimiento para la mejora continua*.
3. Establecer en lo sucesivo, elementos descriptivos metodológicos, tales como las modalidades de estudios, entre otros.
4. Incorporar un Glosario de Términos, que facilite la comprensión y estandarice el lenguaje común entre el sector acreditador.
5. Establecer procedimientos e instancias para desahogar y resolver eventuales conflictos de inconformidad respecto a los procesos y resultados de la acreditación.
6. Establecer manuales, políticas y procedimientos para cada una de las etapas del proceso de acreditación, mismos que, una vez implementado el Sistema Integral de Información para la Acreditación (SIAC), serán la guía metodológica para la captura de la información en el Sistema.
7. Presentar para los efectos del caso, la Clasificación Mexicana de Programas de Estudio por Campos de Formación Académica 2011 (Educación superior y media superior), documento elaborado conjuntamente por ANUIES-CONACYT-SEP-STPS-INEGI.

Con base en el punto dos, donde hace mención al seguimiento para la mejora continua, y del interés de conocer los resultados del seguimiento del mismo; se realiza la reflexión y análisis del mismo en base a las consideraciones establecidas por parte del CONAIC en apoyo a las IES en su proceso de calidad educativa dentro de los programas educativos acordes a los perfiles establecidos por parte de este organismo acreditador, mismo que conforma comités o comisiones en donde se promueve los diferentes criterios y estándares de calidad para la implementación de la mejora continua y cumplir con los objetivos e indicadores que aportan los criterios de medidas para la proyección de cambio y crecimiento de los programas educativos alojados en las diferentes universidades.

2 Marco Referencial

El Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación A.C. (CONAIC) en el Marco de Referencia para la Acreditación de Programas Académicos de Informática y Computación, EDUCACIÓN SUPERIOR, Énfasis Internacional y Resultados [2], Versión 3.0. Capítulo III - Proceso de evaluación con fines de Acreditación menciona las siguientes etapas:



Figura 1. Etapas generales del proceso de acreditación.

En el apartado 3.5 Seguimiento para la Mejora Continua^[2], indica:

“Las recomendaciones efectuadas por el CONAIC constituyen acciones a emprender por parte de la IES con el objeto de mejorar la calidad del programa académico acreditado, por lo que deben quedar integradas en un plan de mejora que se elabora en conjunto con el CONAIC, estableciéndose etapas para el cumplimiento de las mismas.

La IES ejecuta el plan de mejora y notifica al OA los avances en la atención a las recomendaciones; el OA deberá verificar el cumplimiento de las mismas, recabando evidencias y elaborando informes periódicos. Para tal efecto, se pueden programar visitas a las IES o efectuar la verificación a través de medios electrónicos; ello, previo al proceso de evaluación con fines de re-acreditación.”

Así mismo, en Capítulo V – Seguimiento de recomendaciones^[2]:

“Para efecto de verificar las mejoras en el programa académico, basados en la evaluación con fines de acreditación, el CONAIC formula recomendaciones derivadas de la problemática identificada en el programa evaluado. Las que al ser recibidas por las IES, éstas se comprometen a solventar, en los términos acordados entre ellos y el CONAIC. Con ello el OA adquiere atribuciones para solicitar, llegado el caso, la información necesaria para verificar el avance en el cumplimiento de los compromisos, y dar el seguimiento que corresponda, a fin de asegurarse de la buena marcha en la ejecución de las acciones para solventar las recomendaciones emitidas”.

Por lo anterior, se analiza la(s) participación(es) como evaluador(es) de comisiones técnicas de visita de seguimiento de recomendaciones y observaciones de programas educativos evaluados por parte del CONAIC, con la finalidad de reflexionar el cumplimiento de la mejora continua que solicita el consejo e identificar buenas prácticas en pro de lograr una Acreditación Internacional o una Re-acreditación Nacional por parte de las IES. Sin embargo, llevar la mejora continua en los programas educativos son un gran reto, ya que asegurar y dar seguimiento al compromiso generado con la actual y futura sociedad, mediante los programas educativos desarrollados con diferentes estructuras por parte de las universidades de México, mismas que se establecen requerimientos específicos de contexto, que va desde la gestión educativa, en forma objetiva y pertinente para poder llevar a cabo en forma proactiva las acciones que se ejecutarán en un sistema de gestión de calidad, la búsqueda de la educación superior es asegurar la calidad de la formación permanente de especialistas capaces de la transformación globalizada en los diferentes entornos de la sociedad.

3 Metodología

Las reflexiones presentadas en este documento se centran en la participación activa de uno de los autores, siendo evaluador del seguimiento para la mejora continua, aplicando diferentes medios de investigación, mediante entrevistas a los actores que conllevan estos procesos, visitas de campo, observaciones de la aplicación del mecanismo que ofrecen los procesos de la mejora continua en cuatro Instituciones de Educación Superior de diferentes sistemas (2 Universidades Autónomas y 2 del Sistema de TecNM), analizando 5 programas educativos diferentes, así mismo, se cuenta con la colaboración de diferentes comisiones técnicas responsables de revisar el seguimiento del plan de mejora, elaborando de manera particular para cada programa educativo en base a las recomendaciones generadas por el CONAIC, de tal manera, se establecen consideraciones particulares a este tipo de mecanismos, mismas que ayudan como retroalimentación por parte de las instituciones evaluadas hacia este tipo de estrategias de seguimiento.

Este tipo de investigación se desarrolla con un enfoque de paradigma cualitativo, expresando los factores sociales que conllevan este tipo de procesos, según Ruíz Olabuenaga, J.I. ^[5] “el análisis cualitativo surge de aplicar una metodología específica orientada a captar el origen, el proceso y la naturaleza de estos significados que brotan de la interacción simbólica entre los individuos”. La fundamentación por medio de entrevistas es para documentar las manifestaciones de llevar el seguimiento del plan de mejora, en ellas se expresan los diferentes contextos que se encuentran los programas de estudios, así mismo aportan conocimientos aplicados y generan una sensibilización hacia los organismos acreditadores en cuanto a la atención de las recomendaciones generadas de un proceso de evaluación.

Tomando en cuenta que al ir creando la cultura de calidad en el entorno universitario se establecen planteamientos que buscan solidificar la “excelencia educativa” en todo el quehacer educativo, como apoyo a esta necesidad, se establece el “*seguimiento para la mejora continua*”, en donde el CONAIC se preocupa por realizar recomendaciones a los programas educativos con el fin de establecer acciones pertinentes a mejorar la calidad de los programas educativos que pasan por un proceso de evaluación, donde las IES se comprometen en dar cumplimiento en diferentes etapas para alcanzar la calidad de los mismos, asumiendo el conjunto de normas de organización, metas, compromisos que se vinculan entre sí y partiendo de las cuales se pueden organizar de manera eficaz y eficiente las metodologías para llevar a cabo el crecimiento y fortalecimiento de los programas educativos.

Almuiñas Rivero y Garlaza López ^[6], asume la planificación estratégica en una institución de educación superior como "...un proceso continuo, técnico-político, sistemático, reflexivo, participativo, crítico y autocrítico,

instructivo, flexible, integral y orientador, que promueve el cambio, y precede y preside la acción para la toma de decisiones"; con este tipo de planificación se busca alcanzar la excelencia mediante los procesos de la mejora continua, en donde el objetivo permanente de la mejora en todos los campos, desde las capacidades del capital humano, la eficiencia del uso de los recursos, relaciones entre los miembros participantes dentro de las IES y la sociedad, con la mentalidad de incrementar la calidad de la educación a través de los programas evaluados.

4 Resultados

De acuerdo a las retroalimentaciones de las cuatro IES que fueron evaluadas en el seguimiento del plan de mejora de los programas educativos, mencionan que el tener la planificación de la conformación de las acciones dentro de "plan de mejora" fortalece a las instituciones educativas asumir el compromiso de atender y trabajar como unidades comprometidas con el cambio innovando mediante diferentes principios institucionales en donde la educación superior se ve beneficiada con dichas modificaciones o cambios de decisión para llevar a la transformación que se esté operando en los estándares de calidad educativa.

Para llevar la ejecución de las acciones que se planean es importante considerar que deben ser de carácter preventivo y correctivo, desarrollando de manera breve, sencilla y comprensible para todos los actores que ejecutaran las mismas, con la finalidad de concretarse a cumplir los objetivos, tareas, metas, compromisos, recursos, calendarización, cumplimiento de indicadores, políticas, etc. de manera que se cumplan las estrategias de los Planes de Desarrollo Institucional de cada centro educativo.

Las IES que fueron evaluadas en su plan de mejora, manifiestan que el contar con la plataforma de CONAIC, les ayuda en el proceso de asegurar el cumplimiento de las acciones planeadas y así mismo revisan la atención de las estrategias que se han planteado, por otro lado, se percatan de que esta plataforma posee algunas áreas de oportunidad, debido a que puede generar confusiones tanto para las personas que operan el plan de acción como para el evaluador que lleva el seguimiento, explicándolo de otra forma, al momento de realizar la captura de los criterios de la Mejora Continua (Fig. 2), en algunas veces los criterios poseen más de 2 recomendaciones, mismas que en ocasiones se ejecutaran en tiempos diferentes, de tal manera que, al cumplir con una recomendación en tiempo y las otras en un tiempo diferente, el sistema no permite evidenciar las que aún no se han cumplido. Por otro lado, la información se va repitiendo en el cada reporte anual (Fig. 3), comentando esto, es que sí ya se realiza el cumplimiento que no despliegue toda la información, si no, que exista un reporte global para que cuando se solicite la re-acreditación se genere y a su vez, se despliegue la atención de cada una de las acciones que se emprendieron.

Mejora Continua (Captura de los criterios)

Objeto / Recomendación

Acción Planeada

Duración en Meses

Se deben llenar con las recomendaciones, la acción para dar respuesta y los meses que se tardaran en llevarla a cabo.

Figura 2. Pantalla de captura del criterio 1.

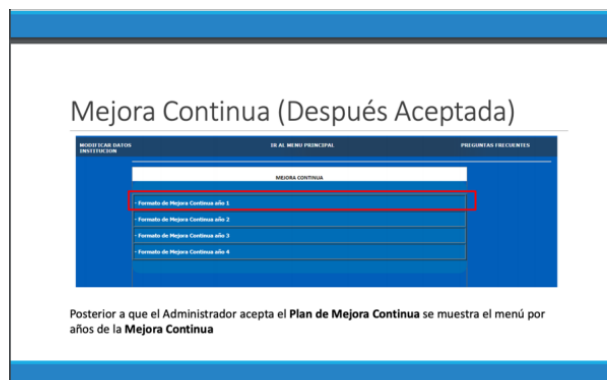


Figura 3. Menú principal de formato de mejora continua por año.

La atención de estas inquietudes por parte de las IES hacia la plataforma CONAIC fortalece en asegurar el cumplimiento de las evidencias al plan de mejora, siendo así, que en forma virtual (en línea), exista un evaluador que revise la ejecución y entregue el informe de acuerdo al avance del seguimiento del plan de mejora, con este tipo de acciones se apoyan a las instituciones permitiendo la reducción de gastos y así mismo, se generan elementos para la gestión e implementación de estrategias ante las autoridades correspondientes, en aras de que el CONAIC incentive a los programas educativos a una acreditación internacional de manera natural y fluida; el tener el reporte de manera continua hace que se sensibilice la institución y el CONAIC está informado del desarrollo y crecimiento de los programas educativos evaluados.

Vaca Auz, Almuiñas Rivero y Garlaza López ^[7], comentan que, “los planes de mejora concuerdan con compartir un grupo de elementos, que condicionan su construcción y que ameritan su inclusión en su concepción:

1. Diagnóstico previo y análisis de las causas que ocasionan los problemas con documentos e información de soporte.

2. Establecimiento de los objetivos.

3. Definición del horizonte temporal concreto para materializar las acciones de mejora.

4. Involucramiento de los equipos de trabajo para percibir el cambio como un proceso creativo.

5. Implementación de las acciones de mejora.

6. Evaluación y re-planificación periódica del plan.

7. Análisis de resultados e impactos durante un periodo de tiempo definido.”

Revisando lo anterior y asumiendo la experiencia de contribución en el desarrollo de los mecanismos de seguimiento y control del seguimiento de un plan de mejora, se propone establecer dentro del marco de referencia, la implementación de manera formal y sistematizada el seguimiento de la mejora continua con periodicidad de dos años, así mismo, considerar un integrante evaluador que participó en la comisión técnica durante el proceso de acreditación del Programa Educativo evaluado; permitiendo dar un seguimiento preciso y más objetivo de las acciones que se van emprendiendo por parte de las IES, e ir incentivando a realizar estas estrategias en los tiempos establecidos e incrementar el cumplimiento paulatino de las IES para llevar a alcanzar una acreditación internacional, lo que va de la mano con el objetivo del CONAIC y de COPAES; así mismo, ayuda a realizar el cumplimiento de los diversos propósitos asegurando la construcción integral y de manera proactiva hacia la evaluación, con una sinergia comprometida y responsable para la obtención de resultados precisos y en pro de los programas educativos.

En la propuesta definida se establece una dinámica institucional IES-CONAIC, donde la comunicación entre los sujetos que intervienen en los equipos de trabajo, formulen de manera organizada, sistematizada y consecutiva un mejoramiento continuo y sostenido de la calidad educativa, fortaleciendo las diversas estrategias que ayuden a vincular a todos los actores, concibiendo que este tipo de procesos articulen los planes de mejora con las estrategias institucionales en cumplimiento de las políticas educativas fomentadas en el país.

El trabajo constante dentro de las universidades es generar una cultura de *la mejora continua* independiente de los procesos de acreditación, se trabaja con el cumplimiento y crecimiento de la calidad educativa, sin embargo, el contar con los procesos de acreditación permite organizar de manera integral los procesos universitarios, teniendo como objetivo el aseguramiento de la calidad y desarrollo continuo de las instituciones, como la gestión

del conocimiento y la formación de seres humanos mundiales con las competencias necesarias para desarrollarse en los diferentes contextos, el poseer con este tipo de procesos organizados generan proyecciones estratégicas dentro de las IES, la metodología aplicada por parte de los marcos referenciales de los organismos acreditadores, establecen acciones alineadas a potenciar la autoevaluación contribuyendo a la mejora continua de cualquier programa educativo.

5 Conclusiones

En las universidades la gestión de la calidad es un tema primordial, ya que a través de los PDI Institucionales se establecen los diferentes indicadores, metas, estrategias, acciones, etc. que acompañan a cualquier IES (Institución de Educación Superior) a ir cumpliendo con un gran número de diferentes criterios, fomentando la toma de decisiones acertadas en base a los resultados de los procesos de acreditación y/o certificación que se van sometiendo los diferentes programas educativos y a su vez ir estableciendo la excelencia educativa.

Las reflexiones presentadas en este documento, es con la finalidad de desarrollar la oportunidad de trabajos a futuros que permitan definir estrategias para que las IES consoliden sus procesos de seguimiento a la mejora continua y que el CONAIC incentive y encamine de manera directa y formal a los programas educativos acreditados de manera nacional se dirijan a una acreditación internacional, este tipo de objetivos focalizan las directrices de la calidad educativa en las instituciones.

Implementar estrategias para la mejora en la educación superior permite generar diferentes análisis reflexivos, dando modelos de cambio en donde se innove con anticipación las acciones pertinentes para el buen desarrollo de los programas educativos, posibilitando a ejecutar con elementos claves en base a los resultados obtenidos en una evaluación, proyectando la meta-evaluación de los procesos de mejora como camino al perfeccionamiento de la calidad en la educación.

Referencias

- [1] COPAES, (2016). *Marco General de Referencia para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos de Tipo Superior*, Ver. 3.0, pp. 14 y 40. Recuperado 30 de abril de 2019.
- [2] CONAIC, (2017). *Marco Referencia para la Acreditación de Programas Académicos de Informática y Computación*. pp. 15 y 43. Recuperado 30 de abril de 2019.
- [3] Consejo Nacional de Acreditación de Informática y Computación, A.C. (CONAIC), en línea: <http://www.conaic.net>. Acceso: 03 de mayo de 2019.
- [4] Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), en línea: <http://www.copaes.org>. Acceso: 03 de mayo de 2019.
- [5] Ruiz Olabuenaga, J.I. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. 3ª Edición. Universidad de Deusto Apartado 1 - 48080 Bilbao. ISBN: 84-7485-423-7 Depósito legal: BI - 907-03. Impreso en España/Printed in Spain [citado 3 junio 2019]; [aprox. 7 p.]. Disponible en: http://www.webquestcreator2.com/majwq/public/files/files_user/41661/05.%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Cualitativa.pdf.
- [6] Almuñías Rivero J.L., Galarza López J. *El proceso de planificación estratégica en las universidades: desencuentros y retos para el mejoramiento de su calidad*. GUAL [Internet]. 2012 [citado 3 junio 2019];5(2):[aprox. 26 p.]. Disponible en: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/viewFile/1983-4535.2012v5n2p72/22584>
- [7] Vaca Auz J., Almuñías Rivero J.L., Galarza López J. *Reflexiones sobre el plan de mejoras en las Instituciones de Educación Superior*. Revista San Gregorio 2018. ISSN 1390-7247; e ISSN: 2528-7907 [citado 3 junio 2019]; [aprox. 26 p.]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6591256.pdf>