

2ª Reunión de programas educativos acreditados por el COMEAA

18 al 21 de noviembre 2008

Iberoestar, Quintana Roo

Modelo de Administración para el aseguramiento de la calidad

Universidad Autónoma de Chihuahua
Facultad de Ciencias Agrotecnológicas

C.P. Raúl Arturo Chávez Espinoza

Rector

Dr. Mario Maldonado Estrada

Director

Paradigmas de hoy

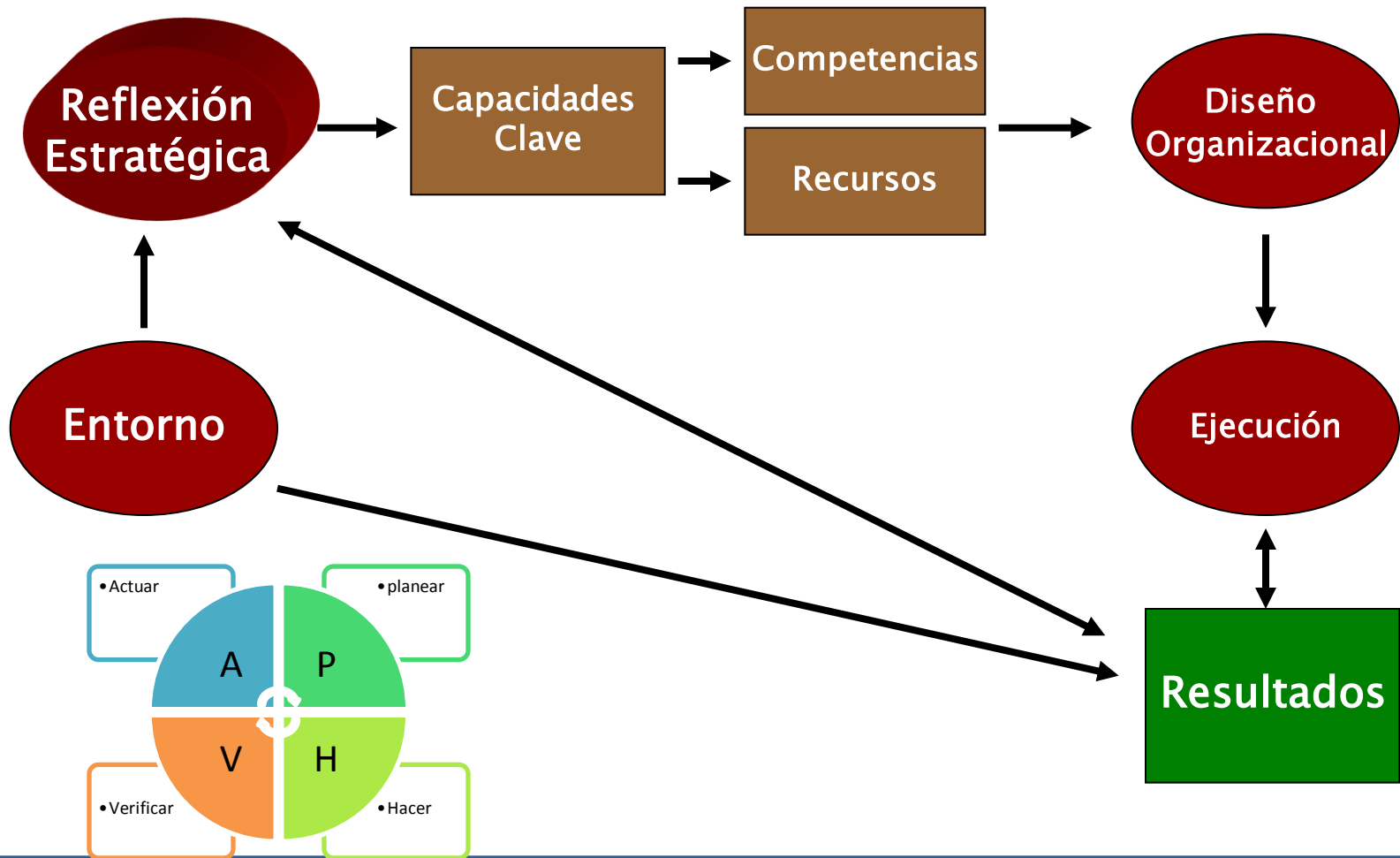
- Competitividad
- Cliente
- Pensamiento empresarial
- Estrategia
- Cambio y desarrollo organizacional
- Pensamiento sistémico
- Procesos
- Transparencia

Modelo FACIATEC

- ITAConkal,
UZ,UAEM,UEH,
UAA,UG, UACH,
US, UC, UAAAN,
UV.
- Experiencia de
cada uno de los
integrantes de la
comunidad de
FACIATEC.



Bases Conceptuales



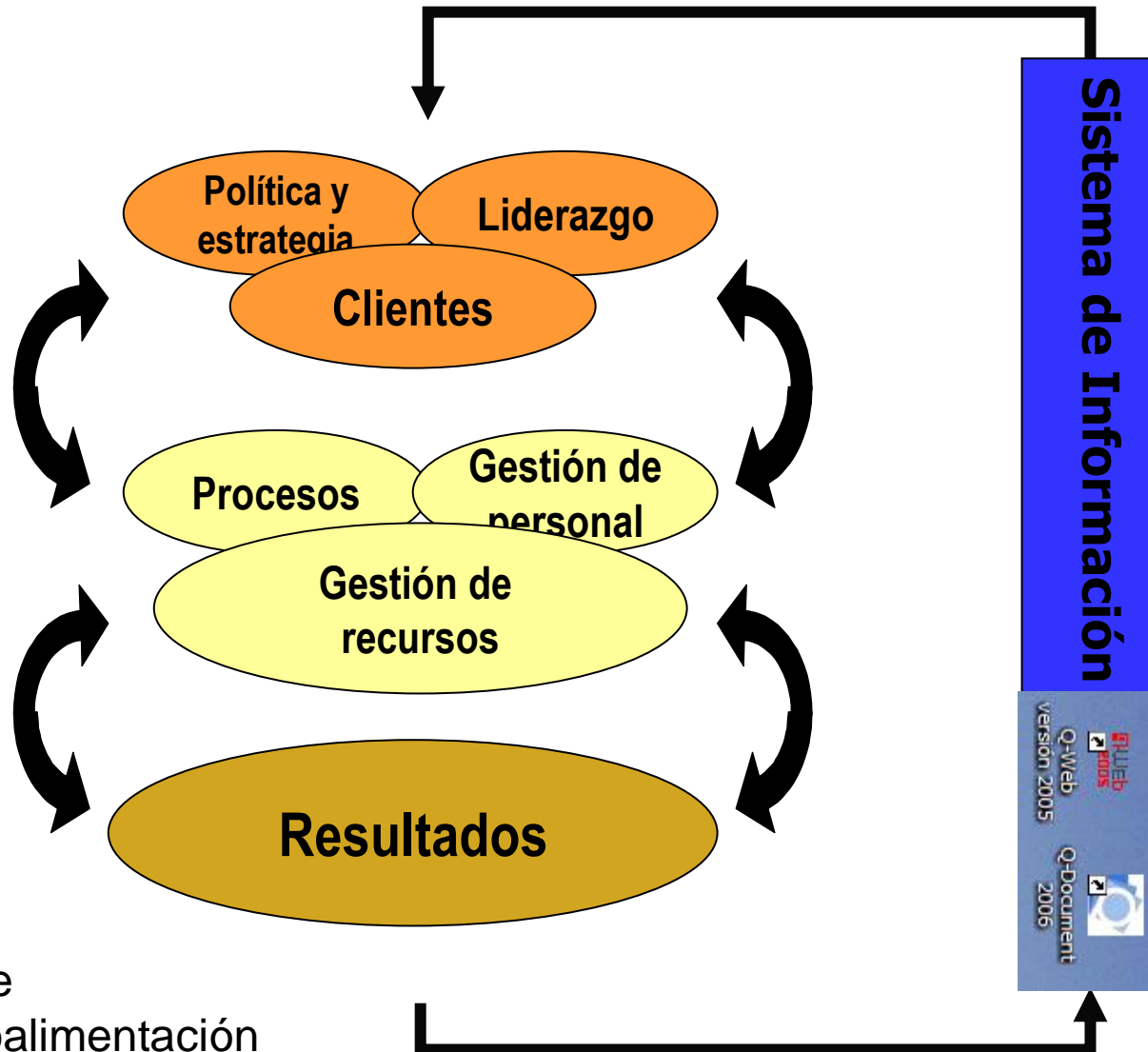
Objetivo General

- **Orientar e impulsar el desarrollo de la Facultad de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas, con el propósito de mejorar la calidad de los programas y servicios que ofrece, instrumentando mecanismos y procesos que permitan la incorporación de estándares educativos reconocidos en el plano nacional, a fin de lograr el aseguramiento de la calidad institucional y el cumplimiento efectivo de su misión en la educación superior.**

Objetivos particulares

- **Impulsar y consolidar los procesos de evaluación con una **visión sistémica**, de tal manera que permita monitorear de manera permanente y confiable la medida en que se avanza en el aseguramiento de la calidad.**
- **Evaluar y dar seguimiento a la acreditación de los programas de licenciatura y posgrado con el fin de asegurar niveles de calidad equivalente en su programa.**
- **Desarrollar un sistema de medición y mejoramiento de la efectividad, que permita la comparación sistemática explícita y documentada del funcionamiento institucional con el propósito institucional.**

Elementos que integran el sistema de calidad FACIATEC



El sistema aprende a través de la retroalimentación

- **Liderazgo:** característica mediante la cual el grupo directivo dirige la Institución hacia la Calidad, como proceso básico de gestión asegurando desde el inicio el compromiso y la participación activa.
- **Política y Estrategia:** directrices y objetivos relativos a la calidad, expresados formalmente por el grupo directivo de la organización. La Dirección conjuntamente con todo su equipo, analiza de forma colectiva la misión, valores, visión, etc., y diseña las estrategias, marca pautas y establece políticas, para asegurar el logro del objetivo fundamental que es la implantación del sistema de calidad.



A·C·T·I·T·U·D

LA ACTITUD ES ALGO PEQUEÑO
QUE HACE UNA GRAN DIFERENCIA.

Estrategias

- Perfeccionar los mecanismos de Evaluación Interna.
- Respalda los mecanismos y procesos de evaluación en las normas de funcionamiento.
- Aprovechar los resultados de las evaluaciones externas como elementos esenciales para el mejoramiento y aseguramiento de la calidad.
- Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento sistemáticos de los avances de acreditación de programas educativos.
- Adecuación y adaptación de los procesos de planeación y evaluación en los que se identifique e integre el desarrollo académico, físico y financiero proyectado de toda la Facultad y en todos sus niveles y que incorporen procedimientos para la revisión de todas sus actividades y el mejoramiento institucional.
- Revisar, enfocar y adecuar el sistema institucional de información para que realmente ofrezca un soporte adecuado a la planeación – evaluación y a la toma de decisiones y que también proporcione un acceso ágil al público interno y externo a los datos que requieran sobre la oferta académica, investigación, servicios y otros.
- Revisar y adecuar la normatividad relativa a los procesos de calidad.

Estrategias

- Desarrollar normas y procedimientos precisos para el ingreso de los estudiantes que respeten el principio de selección equitativa basada en su aptitud académica y permita la retroalimentación a la Educación Media Superior.
- Desarrollar mecanismos de seguimiento sistemático del alumnado que enriquezca los trabajos de desarrollo curricular y sirva de base para el diseño de programas de apoyo al desarrollo integral de los estudiantes.
- Consolidar el sistema de seguimiento de egresados de tal manera que permita una verdadera retroalimentación y de la evaluación de la efectividad institucional.
- Desarrollar bases de datos que integren la información individual que cubra desde antes del ingreso hasta después del egreso de cada estudiante.

GESTIÓN

Concepto	2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	NUM.	%	NUM.	%	NUM.	%	NUM.	%	NUM.	%	NUM.	%	NUM.	%
Número y % de recomendaciones emitidas por el Comité de Administración y Gestión de los CIEES, que han sido atendidas														
Número y % de funcionarios que han sido capacitados en planeación estratégica														
Número y % de funcionarios que han sido capacitados para la gestión de IES														

	SI	NO
La Institución tiene el SIA en operación		

	SI	NO
¿El SIA calcula los indicadores académicos institucionales? (tasa de egreso y de titulación por cohorte, seguimiento de egresados, indicadores de		

	SI	NO
La Institución cuenta con procesos certificados		

Numero de procesos certificados	Num
---------------------------------	-----

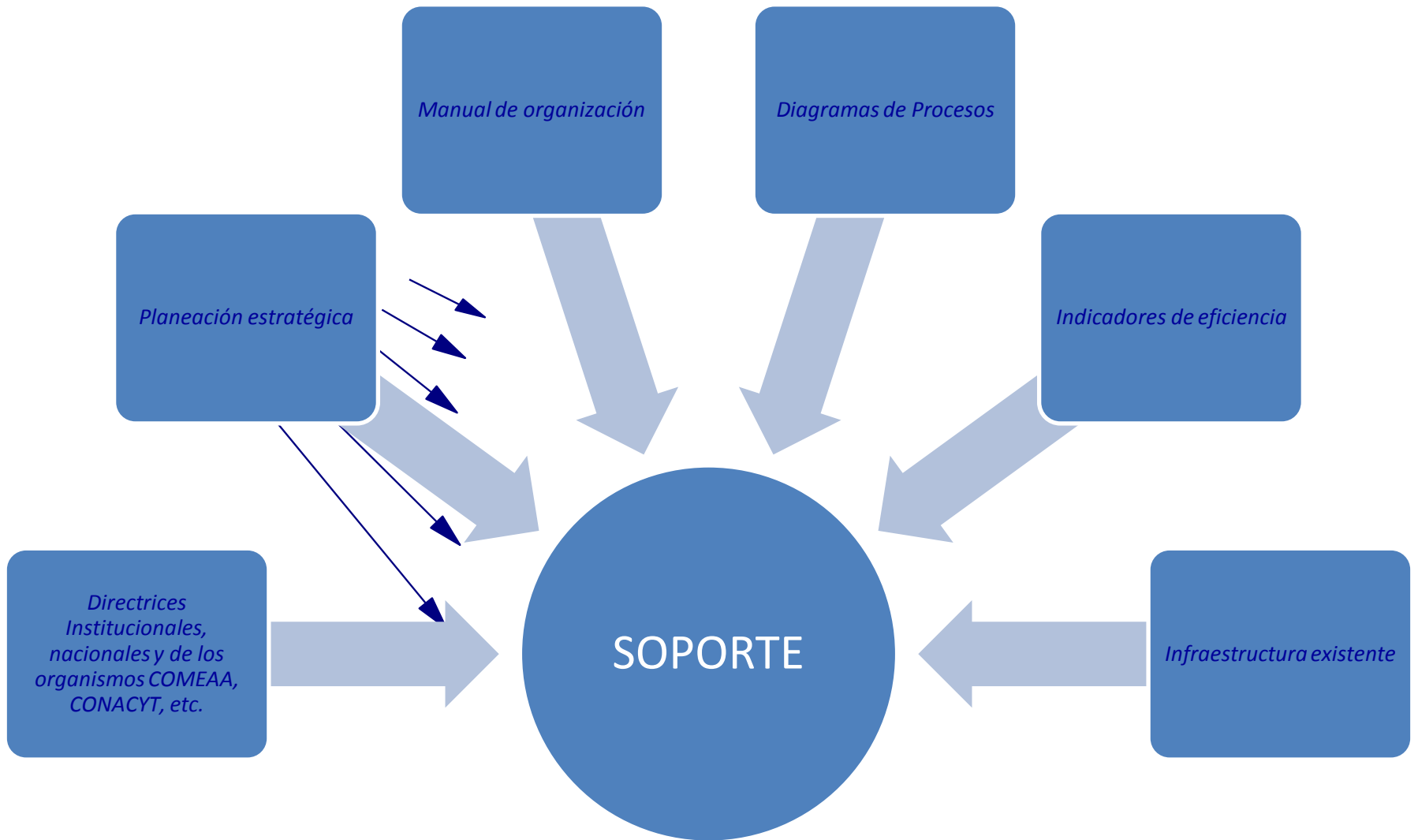
Página 7

GESTIÓN	Organismo Certificador	Año de Certificación	Duración de la Certificació
Concepto			
Procesos certificados por las normas ISO-9000: 2000			

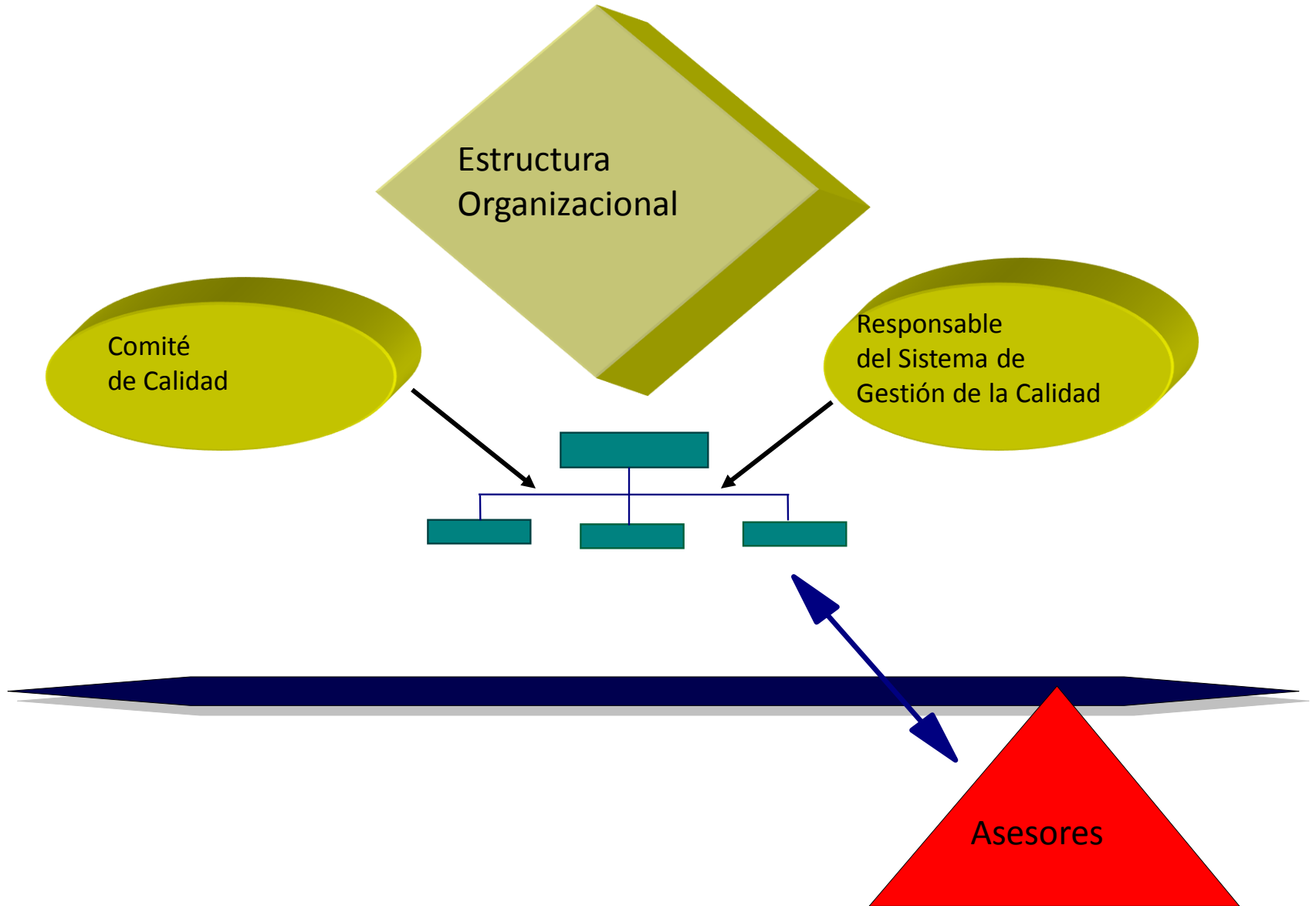
* Se puede insertar filas para listar los procesos certificados.

MARCO DE REFERENCIA COMEAA

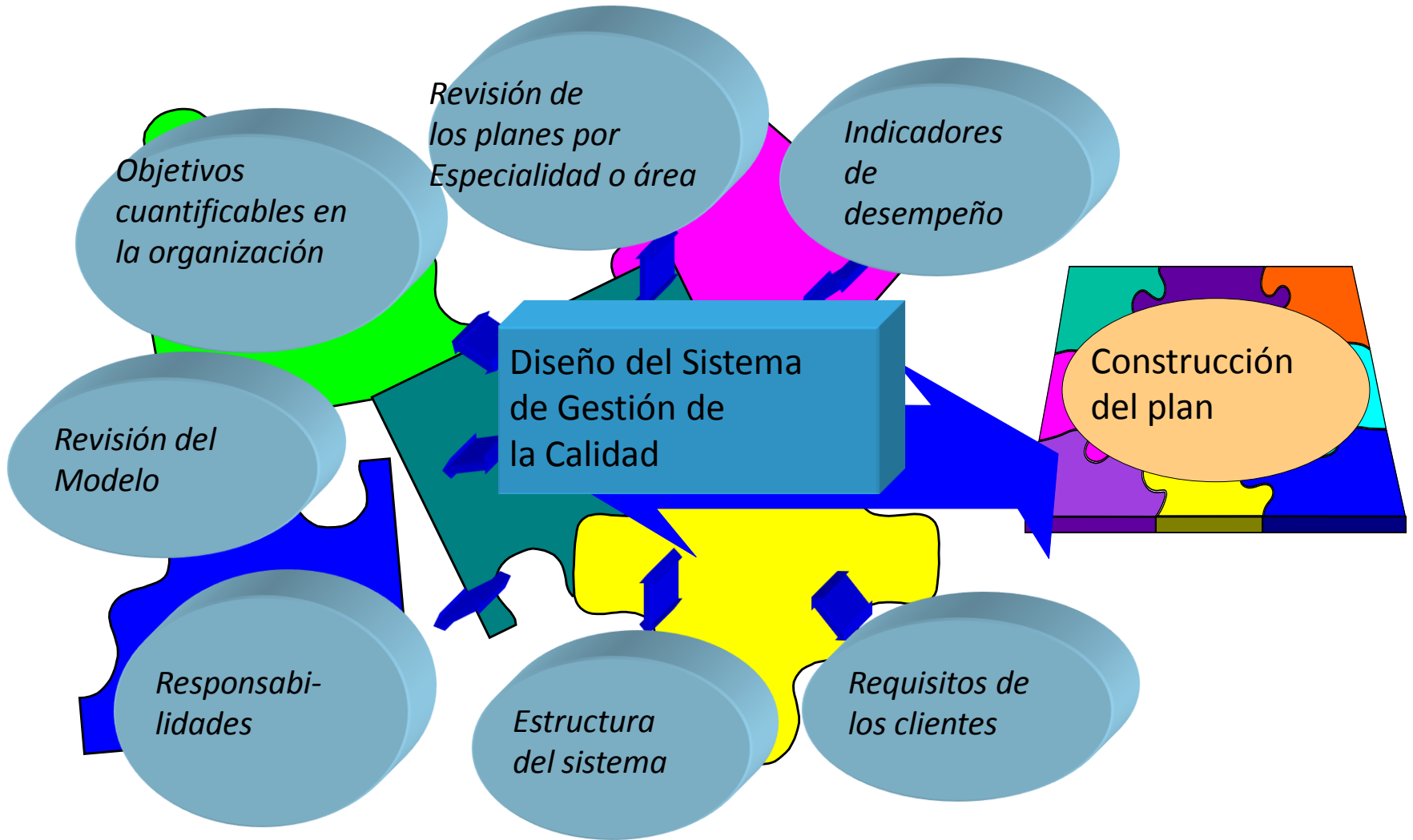
<p>II. CONDUCCIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA</p>	<p><i>Total, un porcentaje del 100 % de los componentes o atributos del mismo, o bien para un <u>Cumplimiento Parcial</u>, \geq a 70 % y \leq al 99 % de cumplimiento, o un <u>No Cumplimiento</u>, cuando el juicio de valor emitido sea, \leq al 69 %. La redacción debe ser clara, concisa, coherente y consistente con las evidencias que amparan dichos juicios de valor.</i></p>	
<p>INDICADORES COMEAA (Aspectos a evaluar)</p>	<p>CUESTIONAMIENTOS SUGERIDOS PARA EMITIR LOS JUICIOS DE VALOR</p>	<p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</p>
<p>2.1 La institución y el Programa Académico, deberán realizar una planeación de todas las actividades que académicas y administrativas, bajo los siguientes preceptos:</p> <p>a) El equipo directivo desarrolla sistemas y procedimientos sistemáticamente utilizados por la institución para abordar los procesos de planeación institucional (Plan de Desarrollo y Plan operativo anual) y el diseño del seguimiento y evaluación de los procesos y resultados de lo planificado.</p> <p>b) El equipo directivo tiene la capacidad de mantener una orientación y un desempeño profesional que refleje el esfuerzo por hacer sus tareas de manera eficiente y con calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza un trabajo de calidad de acuerdo a las normas establecidas. • Se orienta al mejoramiento continuo. • Alinea su trabajo con la Visión Institucional. <p>c) El equipo directivo tiene la capacidad de gestionar la organización y participación de los profesores, estudiantes y familias con el entorno de la Institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Establece los referentes estratégicos fundamentales de la Institución, formalizando la Misión, la Visión y los Objetivos Estratégicos Institucionales? • ¿Diseña los Objetivos Estratégicos asegurándose de que en ellos están contemplados los cambios de contexto que va a experimentar la Institución? • ¿Utiliza diversas estrategias para diagnosticar la realidad de la institución en sus ámbitos pedagógico, administrativo y financiero? • ¿Es reconocida su capacidad para cumplir con su trabajo de acuerdo a las normas y estándares de la institución? ¿Ayuda a otros a lograr un desempeño acorde a los estándares institucionales? • ¿Estimula a otros a implementar cambios innovadores y los apoya para que introduzcan nuevas y mejores prácticas? • ¿Es reconocido el equipo directivo en la institución por su capacidad para anticiparse a... 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento que contenga el Proyecto Educativo Institucional (Plan de desarrollo y planeación estratégica). 2. Evidencias de mecanismos de innovación que permitan una mejora constante de la institución. 3. Evidencias de la capacidad de articular e implementar una planeación institucional que sea compartida y apoyada por toda la comunidad educativa y el entorno. 4. Evidencia del establecimiento de un mecanismo de evaluación y seguimiento. 5. Informe del Director del programa educativo o Institución. 6. Evidencia de propuestas donde presente la comunidad de la institución mejoras a la misma o a los procesos de enseñanza-aprendizaje. 7. Informe ante el Claustro de Maestros. 8. Convenios y cartas de intención que evidencien la relación para una futura innovación laboral de los estudiantes.



● *Planeación*

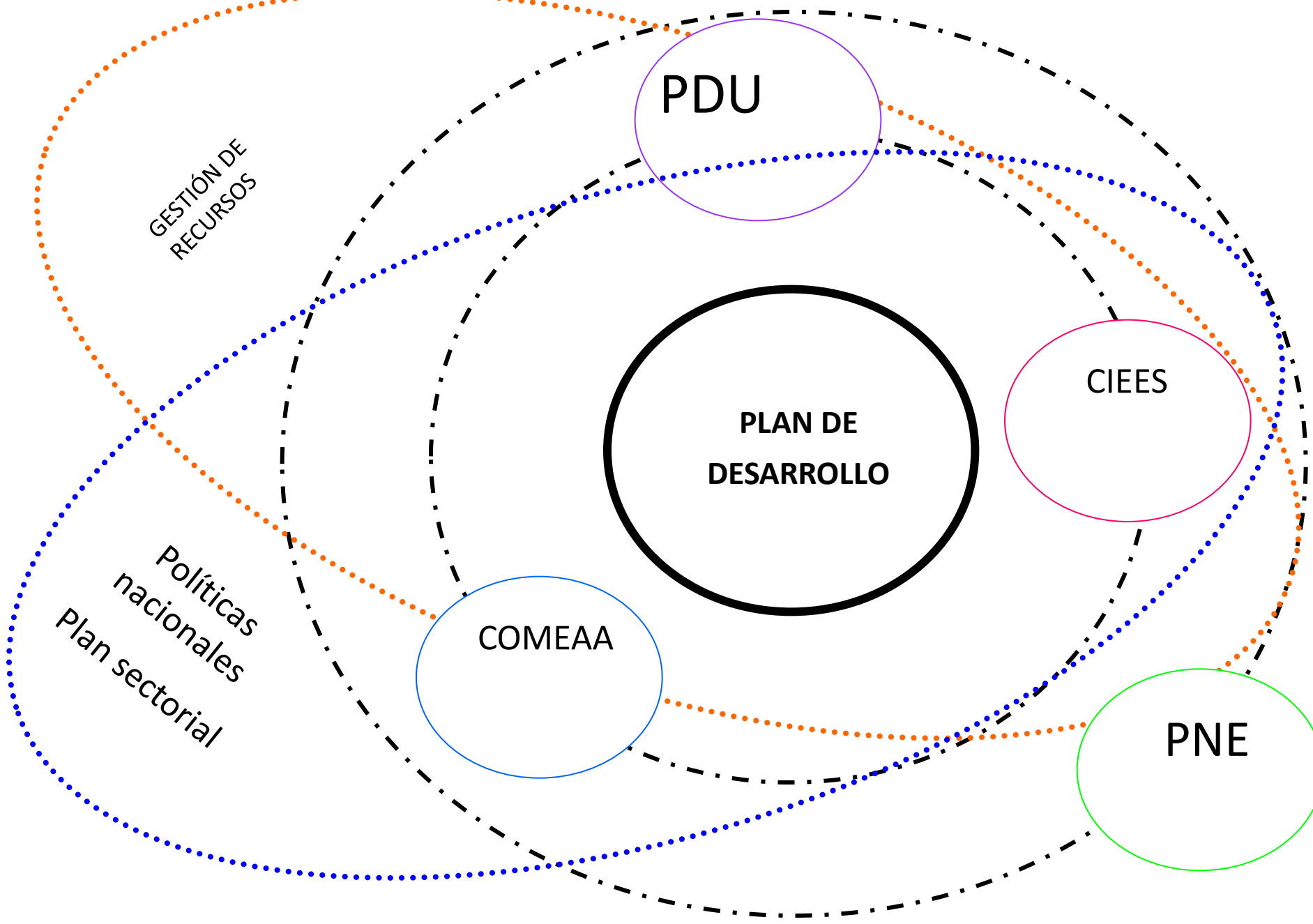


● *Diseño*



- **Gestión de Recursos:** Acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para asegurar la aplicación la calidad. Es el apoyo a sus políticas y estrategias para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.
- Financieros, humanos, materiales.
- Profesores y Cuerpos Académicos responsables de la efectividad de la Institución vs la personal.





PDU

CIEES

PNE

COMEAA

PLAN DE
DESARROLLO

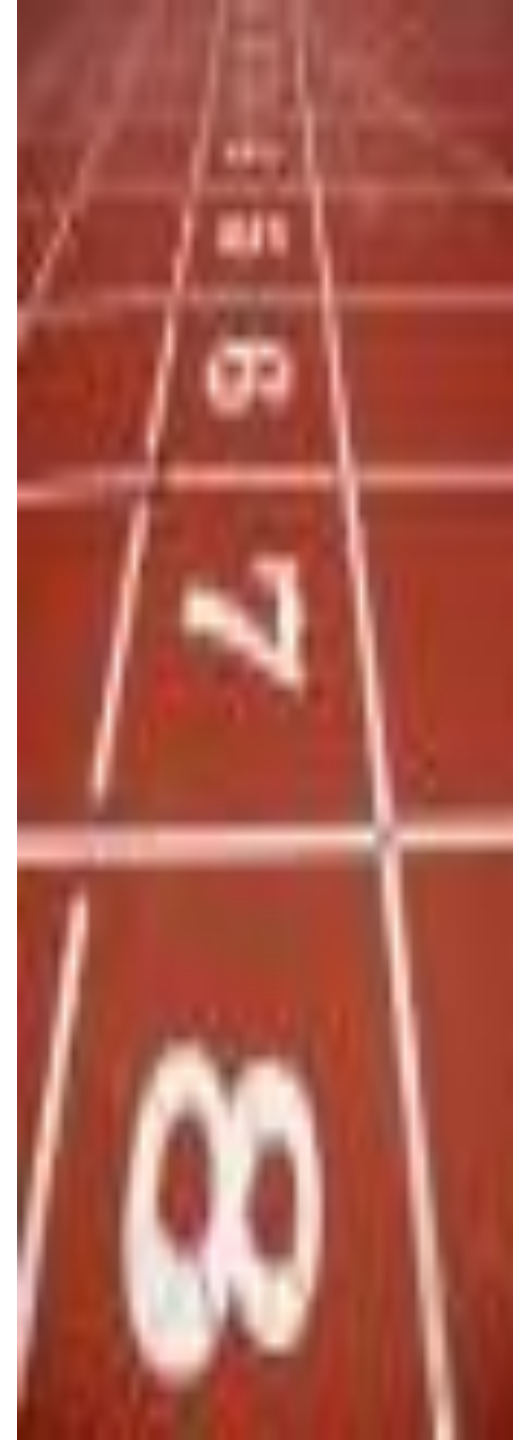
GESTIÓN DE
RECURSOS

Políticas
nacionales
Plan sectorial

- **Gestión del Personal:** el personal a todos los niveles es la esencia del sistema y su total implicación facilita la aplicación de sus habilidades en beneficio de ella.
- Para gestionar el potencial del personal se necesita un nivel de involucramiento en el cual un individuo cumple con los acuerdos establecidos con el equipo de manera que asegure el logro de los objetivos.
- **Comité de calidad.**
- **Lideres de proyectos.**



- **Procesos:** es un conjunto de actividades para obtener un servicio que satisfaga a los clientes internos y externos; son una secuencia de actividades que se repiten constantemente para ofrecer un resultado por lo que son predecibles y medibles.
- Los que hacen bien su trabajo lubrican el proceso, los que lo hacen mal crean cuellos de botella en el proceso.



- La calidad se inicia en la demanda de nuestros clientes y culminará con su satisfacción.
- El proceso de elaboración se inicia en el proveedor; por lo que este debe ser considerado como parte de nuestro proceso, extendiéndose a él las acciones de aseguramiento de la calidad.



A partir de definir el Sistema de la Calidad de FACIATEC, fue necesario definir la Metodología para su implantación:

- Sensibilización y compromiso de la alta dirección para el cambio
- Capacitación para alcanzar la calidad
- Integración del Comité de Calidad
- Diagnóstico de la situación actual
- Identificación de los procesos clave y de apoyo
- Revisión y elaboración de la documentación del sistema
- Concientización del personal respecto a la calidad
- Seguimiento de mejoras

Los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad son:

- Procesos clave.
- Procesos de Apoyo.

PROCESO EDUCATIVO

Concepto:	2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Número y % de becas otorgadas por la institución														
Número y % de becas otorgadas por el PRONABES														
Número y % de becas otorgadas por el CONACyT														
Número y % de becas otorgadas por otros programas o instituciones														
Total del número de becas	0		0		0		0		0		0		0	
Número y % de alumnos que reciben tutoría														
Número y % de la tasa de titulación o graduación por cohorte generacional (*)														
Número y porcentaje de la tasa de retención del 1ro. al 2do. Año (**)														
Número y porcentaje de satisfacción de los estudiantes (***)														
Tiempo promedio empleado por los estudiantes para cursar y aprobar la totalidad de las materias del plan de estudios														

Nota: Las celdas o casillas sombreadas no deben ser llenadas. Son Fórmulas para calcular automáticamente. Favor de no mover o modificar el formato. Introducir los datos sólo en las casillas e

* El número y porcentaje de estos indicadores se obtiene a partir del total de alumnos que conforman la cohorte generacional del año que se está calculando (Ver Anexo I de la Guía). Por eje terminal el número de estudiantes que se solicita, son los que ingresaron cinco atrás y que concluyeron al 100% los requisitos académicos del PE.

(**) Si se cuenta con este estudio se debe de incluir un texto como ANEXO que describa la forma en que se realiza esta actividad. Para obtener el porcentaje de este indicador hay que considera los que contestaron positivamente.

RESULTADOS EDUCATIVOS

Concepto	2006			2007			2008			2009			2010			2011			2012		
	M1		M2	M1		M2	M1		M2	M1		M2	M1		M2	M1		M2	M1		M2
	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%
Número y % de eficiencia terminal en TSU/PA (por cohorte generacional)																					
Número y % de egresados de TSU que consiguieron empleo en menos de seis meses después de egresar																					
Número y % de estudiantes titulados durante el primer año de egreso de TSU/PA (por cohorte generacional)																					
Número y % de titulados de TSU que realizó alguna actividad laboral después de egresar y que coincidió o tuvo relación con sus estudios																					
Número y % de eficiencia terminal en licenciatura (por cohorte generacional)																					
Número y % de egresados de licenciatura que consiguieron empleo en menos de seis meses después																					
Número y % de estudiantes titulados durante el primer año de egreso de licenciatura (por cohorte generacional)																					
Número y % de titulados de licenciatura que realizó alguna actividad laboral después de egresar y que coincidió o tuvo relación con sus estudios																					
Número y % de satisfacción de los egresados (**)																					
Número y % de una muestra representativa de la sociedad que tienen una opinión favorable de los resultados de la institución (**)																					
Número y % de satisfacción de los empleadores sobre el desempeño de los egresados (**)																					

(**) Si se cuenta con este estudio, incluir un texto como ANEXO INSTITUCIONAL que describa la forma en que se realiza esta actividad. Para obtener el porcentaje de este indicador hay que dividir el número de encuestados que contestaron positivamente entre el total de encuestados.

M1: Corresponde al número inicial con el que se obtiene el porcentaje de cada concepto.

M2: Corresponde al número final con el que se obtiene el porcentaje de cada concepto.

Proceso clave 2. Vinculación.

- El segundo proceso básico y que caracteriza a nuestro modelo educativo, es la vinculación con el sector social y empresarial. Pretende establecer una relación permanente entre la Facultad y los sectores productivo y social para mejorar la calidad de las funciones de investigación, docencia y difusión y extensión, impulsando de esta manera la interrelación entre el proceso enseñanza-aprendizaje con el servicio social, las prácticas y las estancias.
- El proceso de vinculación inicia al conocer las necesidades concretas de las organizaciones, después se establece correspondencia entre la formación y el desempeño profesional. Este proceso ofrece una ventaja primordial de abrir paso a las oportunidades de desempeño de los alumnos para realizar prácticas, estancias y servicio social.

Proceso clave 3. Investigación.

- Esta actividad tiene un impacto directo sobre los resultados y la calidad de la investigación. El esfuerzo para la gestión de la calidad en la investigación debe ser común y compartido por toda la entidad en su conjunto, no sólo por los grupos y laboratorios de investigación.

Resultados



RESULTADOS EDUCATIVOS




Concepto	2006			2007			2008			2009			2010			2011			2012		
	M1		M2	M1		M2	M1		M2	M1		M2	M1		M2	M1		M2	M1		M2
	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%	Núm	Núm	%
Número y % de eficiencia terminal en TSU/PA (por cohorte generacional)																					
Número y % de egresados de TSU que consiguieron empleo en menos de seis meses despues de egresar																					
Número y % de estudiantes titulados durante el primer año de egreso de TSU/PA (por cohorte generacional)																					
Número y % de titulados de TSU que realizó alguna actividad laboral despues de egresar y que coincidió o tuvo relación con sus estudios																					
Número y % de eficiencia terminal en licenciatura (por cohorte generacional)																					
Número y % de egresados de licenciatura que consiguieron empleo en menos de seis meses despues																					
Número y % de estudiantes titulados durante el primer año de egreso de licenciatura (por cohorte generacional)																					
Número y % de titulados de licenciatura que realizó alguna actividad laboral despues de egresar y que coincidió o tuvo relación con sus estudios																					
Número y % de satisfacción de los egresados (**)																					
Número y % de una muestra representativa de la sociedad que tienen una opinión favorable de los resultados de la institución (**)																					
Número y % de satisfacción de los empleadores sobre el desempeño de los egresados (**)																					

(**) Si se cuenta con este estudio, incluir un texto como ANEXO INSTITUCIONAL que describa la forma en que se realiza esta actividad. Para obtener el porcentaje de este indicador hay que dividir el número de encuestados que contestaron positivamente entre el total de encuestados.

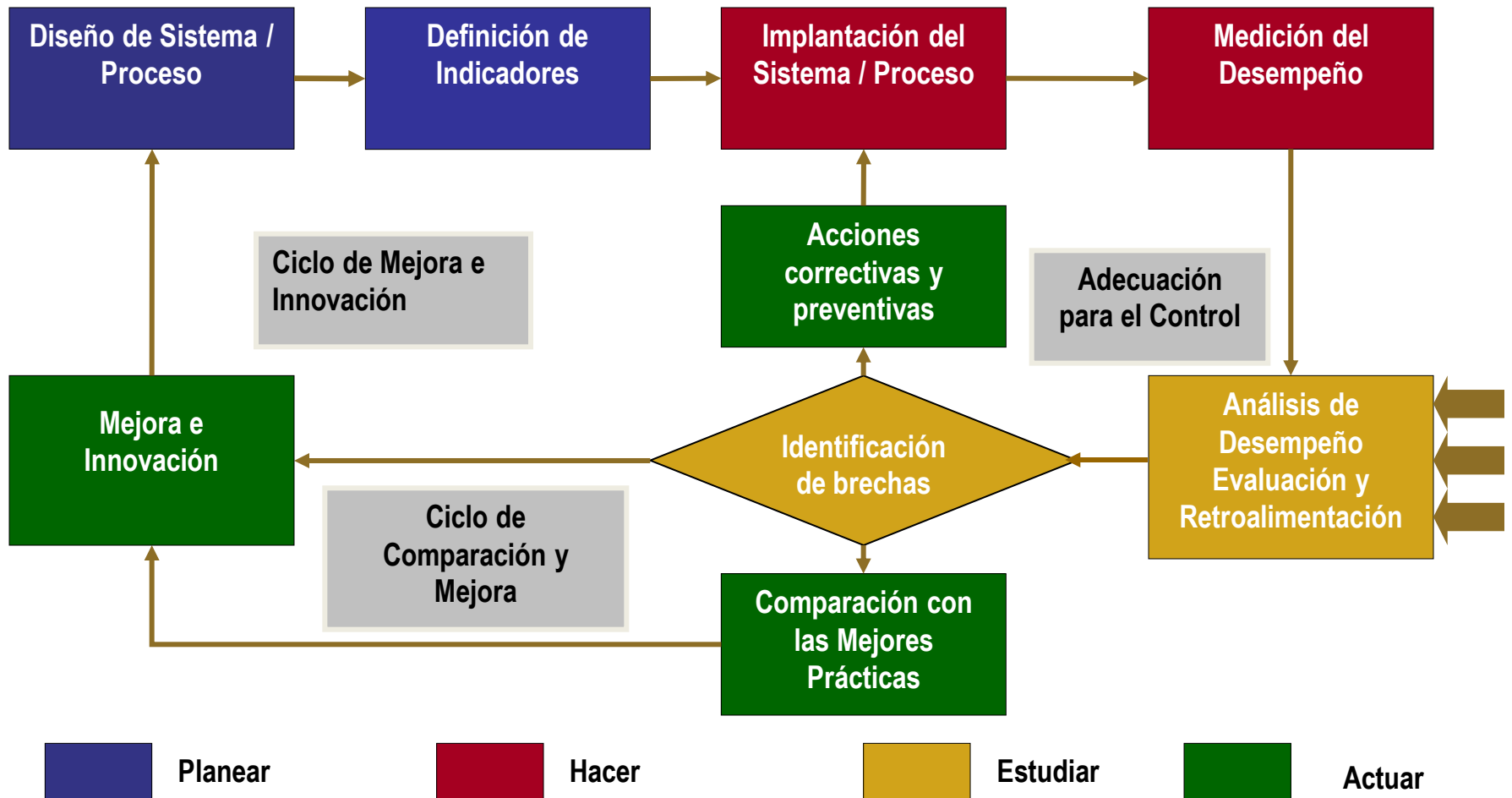
M1: Corresponde al número inicial con el que se obtiene el porcentaje de cada concepto.

M2: Corresponde al número final con el que se obtiene el porcentaje de cada concepto.

Diagnóstico y evaluación del progreso o grado de madurez

	ENFOQUE	IMPLANTACIÓN MEJORA	RESULTADOS
INICIAL 0-20	Actividades aisladas Nula o escasa evidencia de conceptos de calidad con relación al marco de referencia del COMEAA y procesos de certificación.	Iniciándose en las áreas, grupos de trabajo (academias), docentes y personal de apoyo	Escasos Limitados a pocos procesos y procedimientos implantados.
DESARROLLO 25-45	Procesos congruentes con requerimientos del COMEAA Procesos con características preventivas y alineadas al propósito común. Con alguna evidencia del conocimiento del Plan de desarrollo, Plan de Calidad e indicadores de desempeño.	Aplicación de los procesos de manera incompleta en las áreas o grupos de trabajo. 	Alguna evidencia de relación causal con procesos y sistemas. Información significativa para evaluar los resultados de los procesos.  En las mediciones, se presentan: Alguna evidencia de comportamiento estables. Alguna evidencia de tendencias positivas.
CONFIABILIDAD 50-65	Los procesos de trabajo son: Preventivos/confiables  Integrados (interrelacionados y colaborando) Con indicadores completos y alineados a sus propósitos y a los objetivos de la Institución.	Aplicación de los procesos y procedimientos de forma disciplinada, consistente y sistemática, en todas las áreas, grupos de trabajo docentes y de personal de apoyo.	En las mediciones principales, se presentan: Tendencias positivas Los indicadores muestran niveles favorables con relación al colorímetro. Evidencia de análisis de la información para toma de decisiones
COMPETITIVO 70-85	Procesos y procedimientos: Con fuerte integración (enfoque sistémico)	Aplicación de métodos de mejora que aceleran el aprendizaje organizacional.	Indicadores clave muestran niveles competitivos en su nivel. Relación causal con la mejora de los procesos y sistemas.
CLASE MUNDIAL 90-100	Ser referencia a nivel global	Aplicación de métodos de mejora e innovación para mantenerse como clase mundial.	Evidencia de resultados sostenidos que demuestran liderazgo de la organización en el ámbito global. Relación causal con la mejora e innovación de los procesos y sistemas.

Modelo de Administración y Mejora de Sistemas / Procesos



Muchas gracias

FACIATEC