

# Conceptos básicos de la evaluación externa a los programas de postgrado

MANUEL VÉLEZ C. & PAULO VÉLEZ L.

**Resumen:** En este trabajo se presentan los conceptos básicos de la evaluación externa a los programas de postgrado de la educación superior. En la primera sección se aborda la fundamentación teórica de los sistemas y modelos de categorización referencial, así como se identifica los principales a nivel internacional. En secciones siguientes, se estudia la conceptualización de la planificación estratégica, organización y evaluación de los programas de postgrado con el empleo de instrumentos de medición del desempeño para la acreditación y certificación, considerando normas y criterios en especial del enfoque de la auditoría de sistemas de gestión de calidad de la Organización Internacional de Normalización y de la gerencia estratégica de la educación superior del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador (CONEA). El propósito de este estudio, es perfilar un marco referencial básico del objeto de la auditoría de sistemas de gestión de calidad a los programas de postgrado de las instituciones de educación superior, en el cual el sistema y modelo de categorización referencial sea integral, es decir incluya herramientas de medición bibliométrica y no-bibliométrica, de desempeño, calidad, pertinencia, entre otras.

Luego de un exhaustivo análisis de sistemas y modelos, y de diversas herramientas de medición bibliométrica y no-bibliométrica, se presentan de manera condensada, algunos lineamientos para la categorización y la evaluación de los objetivos estratégicos de los programas de postgrado, que al menos en sus fundamentos y principios, pueden ser de utilidad y extrapolables para una institución de educación superior.

**Palabras clave:** Auditoría • Calidad • Postgrado • Indicadores • Categorización • Instituciones de Educación Superior.

Recibido: 10-Marzo-2008 | Aceptado: 30-Abril-2008 | Publicado: 8-Mayo-2008

BIBLID [2386-3994 (2008) 2; pp. 1-29] | <http://halshs.archives-ouvertes.fr/>

- 1 *Sistemas y Modelos de Categorización Referencial*
- 2 *Planificación Estratégica de la calidad*
- 3 *Organización Básica*
- 4 *Herramienta de Medición del Desempeño*
- 5 *Acreditación y Certificación*

## §1. Sistemas y Modelos de Categorización Referencial

Los sistemas y modelos de categorización referencial, tienen que ver con los criterios que permiten clasificar en listas ordenadas e interpretar la realidad académica de las instituciones de educación superior para su ubicación dentro del contexto general del cumplimiento.

### 1. 1. *Sistemas de categorización referencial*

Se entiende como *sistema de categorización referencial de universidades y postgrado* a aquellos sistemas de metadatos ontológicos de tipo bibliométrico y no-bibliométrico que clasifican y acomodan académicamente a las instituciones de educación superior en listas ordenadas de acuerdo a criterios objetivos, medibles, verificables, y reproducibles, con los cuales se transparenta el desempeño, calidad, funcionalidad y pertinencia de las mentadas instituciones.

Un *sistema*, de acuerdo con L. von Bertalanffy<sup>1</sup>, es un conjunto de elementos en interacción; esta interacción o interrelación hace que estos se organicen en un sistema o puedan ser partes de un sistema; la

---

<sup>1</sup> Bertalanffy 1974, p. 76

<sup>2</sup> Diccionario Herder de Filosofía. Sistema: “Si las relaciones entre los componentes son estables, el sistema es denominado estático; si cambian con el tiempo, dinámico. Un sistema puede ser abierto o cerrado: sistema abierto es el que, además de mantener partes interrelacionadas, se relaciona también con el medio ambiente, una de sus principales características es que supone procesos irreversibles: los organismos vivos son, según esto, sistemas abiertos”

<sup>3</sup> Cfr. Durrell 1985

interrelación supone interdependencia entre ellos, pero no significa que sea una organización o un organismo<sup>2</sup>.

Un **metadato**, es un dato que describe a otro dato. W. R. Durrell definió a los metadatos como “*datos estructurados y codificados que describen características de instancias conteniendo informaciones para ayudar a identificar, descubrir, valorar y administrar las instancias descritas*”<sup>3</sup>. Para clasificar los metadatos Smith-Schirling<sup>4</sup> y Stamou-v. Ossenbruggen-Pan-Schreiber, utilizan tres criterios: a) Contenido, b) Variabilidad y c) Función. Los sistemas de categorización referencial utilizan metadatos de función, aquí “*los datos pueden ser parte de una de las tres capas de funciones: subsimbólicos, simbólicos o lógicos. Los datos subsimbólicos no contienen información sobre su significado. Los simbólicos describen datos subsimbólicos, es decir añaden sentido. Los datos lógicos describen cómo los datos simbólicos pueden ser usados para deducir conclusiones lógicas, es decir añaden comprensión*”<sup>5</sup>.

Los metadatos definen las relaciones de sus elementos o términos por medio de la ontología, así una vez definidas una inteligencia artificial automatizada puede evaluarlas de manera automática.

Una **ontología** en sentido estricto, es el estudio de la realidad del ente, en cuanto sus elementos, categorías, estructuras, relaciones, procesos y sistemas. Por otra parte, y en el mismo sentido, existe un ontología en sistemas, que básicamente se refiere a la formulación de un profundo y riguroso esquema conceptual dentro de un mundo dado, a fin de viabilizar la comunicación y por ende el compartir la información entre diferentes sistemas. De allí que los sistemas de categorización referencial utilizan la ontología entre otros propósitos como el de llegar a razonamientos inductivos, clasificar y ordenar, resolver

---

<sup>2</sup> Diccionario Herder de Filosofía. Sistema: “Si las relaciones entre los componentes son estables, el sistema es denominado estático; si cambian con el tiempo, dinámico. Un sistema puede ser abierto o cerrado: sistema abierto es el que, además de mantener partes interrelacionadas, se relaciona también con el medio ambiente, una de sus principales características es que supone procesos irreversibles: los organismos vivos son, según esto, sistemas abiertos”

<sup>3</sup> Cfr. Durrell 1985

<sup>4</sup> Cfr. Smith y Schirling 2006, p.84-88

<sup>5</sup> Cfr. Stamou, Ossenbruggen, Pan, Schreiber 2006, p.86-90

cuestiones de inteligencia artificial o de representación del conocimiento.

De lo anteriormente anotado, se puede llegar a inferir que un **sistema de metadatos ontológico**, es un conjunto de elementos y datos en interacción, en el cual los unos describen a los otros por medio de metadatos de función, que a su vez se ordenan, clasifican y representan de manera automática, a través de métodos matemáticos y estadísticos basados en los indicadores respectivos, a fin de viabilizar y compartir la comunicación en el propio sistema y los diferentes sistemas.

Un sistema de metadatos ontológico, es plausible solo si cuenta con un tipo o tipos de herramientas de medición para llegar a ordenar, representar y clasificar los datos y metadatos del sistema, en general existen varios tipos de herramientas, pero el más recomendado es el basado en la *bibliometría*. La **Bibliometría** es una herramienta de medición a toda la producción de carácter científico y a los autores que la producen, con el fin de estudiar y analizar la actividad científica, para ello aplica métodos matemáticos y estadísticos que se apoyan en leyes bibliométricas, basadas en el comportamiento estadístico regular que a lo largo del tiempo han mostrado elementos que forman parte de esa área de conocimiento científico. El instrumento utilizado para la medición son los indicadores bibliométricos, entre los cuales podemos destacar los:

- Indicadores de producción
- Indicadores de circulación
- Indicadores de dispersión
- Indicadores de uso de la literatura científica
- Indicadores de visibilidad o impacto
- Indicadores de colaboración.

A lo anotado puede agregarse, que solo podemos considerar que son sistemas de metadatos ontológicos de tipo bibliométrico, cuando los criterios no los proporciona la institución, y por tanto se vuelven

mucho más confiables, dado que los análisis basados en estos son verificables, reproducibles, sistemáticos y rigurosos. Algunos de los criterios son:

- Publicaciones en Revistas Indexadas de Nivel A o B
- Citas de los trabajos publicados, con medición ISI o Scopus
- Publicaciones en revistas de alto impacto, tales como Science, Nature,..
- Estudiantes o Profesores ganadores de premios de Nivel A o B, tales como Premio Nobel, Medalla Fields, Premio Pritzker, Premio Turing, Premio SOC, Premio Kyoto,...
- Calidad y cantidad de contenidos de tipo académico en Internet.

Otro tipo de sistemas metadatos ontológicos son los del tipo no-bibliométrico, estos son menos confiables que el sistema anterior, debido a que los criterios los proporciona la institución a su entera discreción, de allí que eventualmente son sujetos de una posible manipulación, por tanto su verificabilidad es mínima o dudosa. Otro punto, es la poca o nula reproducibilidad, dado que el acceso a gran parte de la información es considerada reservada; sin embargo son sistemas sistemáticos y rigurosos. En general estos sistemas no miden la pertinencia, impacto ni calidad, sino ante todo su funcionalidad, presupuesto, financiamiento, e infraestructura. Algunos criterios son:

- Selectividad de admisión e ingreso
- Estudiantes matriculados en pregrado y postgrado
- Académicos con Doctorado o Post-doctorado
- Profesores en labores de investigación en relación con el tamaño de la universidad y el número de alumnos.
- Tipo, clase, y número de cursos y seminarios impartidos
- Maestrías, Doctorados, Post-doctorados con certificación de calidad

- Libros y Revistas con ISBN y ISSN en las bibliotecas
- Suscripciones a revistas con ISSN e indexadas

Otros criterios, son la calidad de enseñanza e investigación, empleabilidad de graduados, vinculación e impacto en la comunidad. En todo caso, en cualquiera de los sistemas de metadatos ontológicos, el resultado debe representarse por medio de listas debidas a una ontología. Existen varios tipos de listas ordenadoras y clasificadoras, de entre las múltiples existentes, entre las más sistemáticas y rigurosas podemos señalar dos: universales y particulares.

Las listas universales, generalmente abordan dos o más criterios, y varios al mismo tiempo. Las listas particulares abordan una categoría, (pe. artes), se cuantifican aspectos únicos a fin de valorar en lo que la institución de manera individual podría distinguirse.

### **1. 2. Modelos de categorización referencial**

Un *modelo de categorización referencial* es una construcción teórica que en su interpretación o representación de la realidad académica de las instituciones de educación superior hace verdadero un conjunto de formulas de un sistema de metadatos ontológico de tipo bibliométrico o no-bibliométrico.

Al momento existen varios modelos de categorización referencial de instituciones de educación superior y postgrado, expresados en diversas metodologías, entre los más reputados y reconocidos internacionalmente por su seriedad, objetividad, sistematicidad y rigurosidad, están:

- a) *Modelo categorización referencial de la Shanghai Jiao Tong University de China.*- Es un sistema de metadatos ontológico de tipo bibliométrico que se manifiesta en una lista ordenadora y clasificadora de tipo universal. Este modelo, utiliza una metodología, parecida a la ARWU, las instituciones son ordenadas de acuerdo a su desempeño académico y de investigación en la amplitud de cada área

temática. Los indicadores se ordenan por su categoría, se incluyen a los estudiantes y académicos ganadores del Premio Nobel o Medalla Fields, Investigadores altamente citados, artículos indexados en el Science Citation Index-Expanded (SCIE) y en el Social Science Citation Index (SSCI). Dos nuevos indicadores fueron introducidos, uno de ellos es el porcentaje de artículos publicados en el 20% más importante de *journals* de cada área, el otro es el gasto de investigación en ingeniería<sup>6</sup>.

- b) *Modelo categorización referencial del Times THES-QS del Reino Unido.*- Es un sistema de metadatos ontológico de tipo bibliométrico pero existen partes del sistema que son del tipo no-bibliométrico, se hace visible en una lista ordenadora y clasificadora de tipo universal. La metodología valora: Calidad de la investigación y publicaciones, Inserción de los graduados en el mundo laboral, Perspectiva y presencia internacional (académicos y estudiantes), y Calidad de la enseñanza<sup>7</sup>.
- c) *Modelo categorización referencial Research Assessment Exercise (RAE) del Reino Unido.*- Es un sistema de metadatos ontológico de tipo bibliométrico que se materializa en varias listas ordenadoras y clasificadoras de tipo particular. La metodología está enfocada en valorar la investigación, producción e impacto de las investigaciones realizadas, valora: Configuración de todo el personal, Detalles de la investigación en ejecución del personal de planta, Resultados de la investigación, Estudiantes de investigación, Becas de investigación, Fuentes externas de financiamiento para investigación, Condiciones de investigación y aprecio de la investigación, Condiciones individuales del personal de planta, Condiciones del

---

<sup>6</sup> Cfr. Shanghai Jiao Tong University 2008

<sup>7</sup> Cfr. Times Higher Education Supplement 2008

personal de planta de la categoría C, y Grupos de Investigación<sup>8</sup>.

La categorización referencial que utiliza el RAE para los programas de arte<sup>9</sup>, toma en consideración lo siguiente:

- Evidencia de una cultura de investigación dentro del departamento académico
- Evidencia del reconocimiento externo, impacto, y la estima y aprecio de sus pares
- Actividad de investigación en Postgrado, incluida la investigación de las promociones de graduados
- Evidencia del financiamiento externo para la investigación

De estas consideraciones surgen los principales criterios de valoración para los programas de arte según el RAE: Exhibición o muestras de arte o artefactos, o que fueren presentados de una manera distinta dentro del dominio público, Diseño de exhibiciones, muestras o eventos, Ediciones o Curadurías, Comisiones públicas, Presentaciones mediáticas incluyendo performance, instalaciones y presentaciones de pasarela, Producción en masa, Patentes y diseños registrados, Nuevos procesos y materiales, Nuevos dispositivos incluyendo software, Informes o reportes, Otro resultados de investigación no-textuales, Libros publicados, Capítulos publicados en libros, Artículos publicados en revistas especializadas, Papers y pósters presentados.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Cfr. RAE 1999. La edición del RAE 2008, contiene variaciones mínimas, enfocadas principalmente a categorizar la investigación por cantidad y segmento de calidad, así, se revelará que porcentaje de la investigación (global y por áreas) es de clase mundial, o tiene reconocimiento internacional o nacional.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Ibid.



- d) *Modelo categorización referencial de la US News & World Reports de Estados Unidos de Norteamérica.*- Es un sistema de metadatos ontológico de tipo bibliométrico que se visualiza en varias listas ordenadoras y clasificadoras una de tipo universal y varias de tipo particular. La metodología en el caso de los programas de postgrado de arte está enfocada en valorar la valoración de sus pares a través de los resultados que presenta la institución a la comunidad y los aportes que sus estudiantes y académicos pueden aportar al desarrollo educativo.<sup>11</sup>

Además de los modelos anotados, existen otros muy reputados como The Philosophical Gourmet Report, Philosophy Lists, The Leiden Ranking, Ranking SwissUp, DAAD Ranking,... Otros modelos muy importantes y a tomar muy en cuenta son los modelos de categorización referencial de instituciones de educación superior y postgrado, desarrollado por los Organismos Acreditadores Oficiales (OAO) de cada país, y los desarrollados por las universidades o postgrados. En gran medida los modelos de los OAO, son la base para formular los anteriormente descritos.

- e) En la República del Ecuador, el modelo de categorización referencial planteado por el *Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación* es un sistema de metadatos ontológico de tipo no-bibliométrico que se cristaliza en una lista ordenadora y clasificadora de tipo universal, su metodología básicamente evalúa los cuatro componentes de un postgrado: Docencia, Investigación, Vinculación con la Comunidad, y Gestión. Todos los postgrados de la República del Ecuador, en mediano plazo tendrán que ajustarse a este modelo con el fin de transparentar el desempeño, calidad, funcionalidad y pertinencia del Programa de Postgrado<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> US News & World Report 2008

<sup>12</sup> Cfr. CONEA 2003, 2004 y 2005

Los modelos de tipo no-bibliométrico desarrollados o ejecutados por cada universidad, resultan no muy confiables ni verificables debido a que son propensos a la manipulación, cabe recalcar que estos están basados en los que propone el organismo acreditador oficial de cada país, y pueden llegar a ser muy rigurosos sistemáticos y serios, tal como el desarrollado por la Universidad de Buenos Aires o la Universidad Nacional Autónoma de México o la Universidad de Chile.

## §2. Planificación Estratégica de la Calidad

La planificación realizada a largo plazo por las organizaciones se denomina planificación estratégica, puede ser definida como *“el proceso por el cual los miembros guía de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo”*<sup>13</sup>.

Desde la perspectiva de la calidad de las organizaciones educativas, la planificación estratégica, puede ser definida como un proceso mediante el cual las organizaciones educativas construyen su **futuro**, definen su **posición** y establecen los mecanismos para **alcanzarlo**.

El propósito básico que persigue la planificación estratégica de la calidad es establecer su perspectiva **futura**, su **posición** y, la energía y los mecanismos para **alcanzarlo**, con el **fin** de responder a las necesidades y las expectativas de los clientes o usuarios y, mejorar su crecimiento y desarrollo sostenido. Existen diferentes modos de desarrollar el proceso de planeamiento estratégico de la calidad, debido a que cada organización puede diseñarlo en función de sus necesidades, no obstante, de los existentes podemos citar al proceso que tiene que ver con la definición filosófica de la organización, el análisis de situación, el diseño de la estrategia del negocio, la integración de planes de acción y, el monitoreo del plan estratégico.

---

<sup>13</sup> Leonard, et al. 2004, p.5

En lo principal, las etapas de la planificación estratégica de la calidad de los Programas de Postgrado de la educación superior, puede consistir en lo siguiente:

**a) La definición filosófica del Programa de Postgrado**, expresa básicamente la construcción del pensamiento estratégico y la selección de la estrategia de desarrollo sostenido.

La construcción del pensamiento estratégico, se refiere a la definición de la visión, misión, los valores compartidos y política de calidad.

**a.1.** La *visión*, es un enunciado simple que expresa la aspiración fundamental que desea alcanzar el Programa de Postgrado en el mediano o largo plazo, de acuerdo de acuerdo con los criterios de calidad y del *Reglamento de los procesos de presentación, aprobación, seguimiento y evaluación de los cursos de postgrado*, expedido en febrero de 2008 por el CONESUP, podría ser:

*Ser un Programa de Postgrado de la Educación Superior reconocido a nivel nacional e internacional como el mejor referente académico y cultural en la formación de profesionales de postgrado, a través de la investigación y la búsqueda de la excelencia académica, a fin de alcanzar la fidelidad del profesional avanzado de cuarto nivel.*

**a.2.** La *misión*, es una afirmación breve que declara la razón de ser de la organización y su manera particular de hacer las cosas, podría ser:

*Somos un Programa Académico y Cultural de la Educación Superior de ejecución de cursos de postgrado a nivel del país, con excelencia académica al menor costo, para la satisfacción de las necesidades básicas de la sociedad ecuatoriana.*

**a.3.** Los *valores corporativos*, son los principios o conjunto de creencias y reglas de conducta de las personas que guían los destinos del Programa de Postgrado, de acuerdo con criterios académicos y de la calidad, pueden ser los siguientes:

- *Vocación de servicio al cliente*: el cliente es lo primero, siempre.
- *Honestidad*: nuestra manera de ser.
- *Libertad de Expresión y Acto*: La facultad para decir o hacer algo siempre que se lo pueda demostrar o realizar.
- *Liderazgo*: Actitud y aptitud frente al rendimiento académico y cultural
- *Trabajo en equipo*: Trabajando en equipo, lo hacemos mejor.
- *Competitividad*: cursos de postgrado de gran prestigio y estándar internacional, al alcance del profesional de pregrado.
- *Sustentabilidad*: Solidaridad intergeneracional y equidad social permanente.

**a.4.** La *política de calidad*, es, las “*intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección*”<sup>14</sup> ó el marco de referencia para interpretar o suplir a las normas concretas de acción para alcanzar la visión y misión, podría ser:

*Formar profesionales de la más alta calificación científica, académica y profesional, a través de la investigación y la búsqueda de la excelencia académica, sin importar los costos.*

Las normas, como todo señalamiento imperativo de algo que ha de realizarse, se encuentran determinadas en el *Reglamento*

---

<sup>14</sup> Cfr. ISO 9000:2000

*de Cursos de Postgrado* de cada institución de educación superior.

**a.5.** La selección de la *estrategia de desarrollo sostenido*, se refiere a los cursos de acción adoptados para determinar la dirección en la que un Programa de Postgrado de la educación superior necesita avanzar para cumplir con su misión y visión en las condiciones más ventajosas, por ejemplo, la estrategia del Programa de Postgrado de la Educación Superior, podría ser:

*Diversificar la oferta de los cursos de postgrado para alcanzar la fidelidad del profesional avanzado de cuarto nivel, ser el mejor referente académico y cultural en la formación de investigadores o profesionales de postgrado y, satisfacer las necesidades básicas de la sociedad ecuatoriana.*

**b) El análisis de situación**, consiste en determinar la situación actual de la organización educativa en las perspectivas interna y externa, para confrontarla con la visión de futuro que se quiere para la organización, mediante el uso de métodos y técnicas, como es el caso de la herramienta tradicional de análisis FODA que sirve para “*detectar tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización*”<sup>15</sup>.

**c) El diseño de la estrategia del negocio**, consiste en establecer los objetivos estratégicos cuantificados a partir de una serie de “*escenarios futuros específicos*” y la dotación de mecanismos para la formulación de los medios (planes, programas y proyectos académicos) que posibilitarán alcanzar la misión. Este diseño se lo preparará de acuerdo con la normativa pertinente que regule los procesos al efecto, en nuestro caso, de conformidad con el Reglamento de los procesos de presentación, aprobación, seguimiento y evaluación de los cursos de postgrado expedido por el CONESUP [ver Anexo 1.1].

---

<sup>15</sup> Vidal 2004, p.45

**d) La integración de planes de acción**, se refiere fundamentalmente a *“reunir todas las piezas para determinar la manera cómo funcionará el plan general y donde se encuentran los puntos neurálgicos potenciales”*<sup>16</sup>, previo el desarrollo de programas y planes operativos detallados por cada área del Programa de Postgrado, la determinación de los recursos requeridos para la consecución de objetivos y metas previstas y la formulación de los cronogramas de ejecución, con el uso de métodos y procedimientos de programación de actividades.

Un esquema de Estructura Alternativa de Plan Estratégico del Programa de Postgrado, se puede observar en el Anexo 1.2.

**e) El monitoreo del plan estratégico**, es un proceso de seguimiento y medición de los procesos de la **planificación estratégica** de la calidad mediante la aplicación de métodos apropiados para la mejora continua de la planificación estratégica. El método de monitoreo de los procesos de la **planificación estratégica** por parte de la organización es el Cuadro de Mando Integral (CMI), descrito como *“un conjunto cuidadosamente seleccionado de medidas derivadas de la estrategia de una empresa”*<sup>17</sup>, *“proporciona a los directivos el equipo de instrumentos que necesitan para navegar hacia un éxito competitivo futuro... traduce la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de actuación, que proporciona la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición estratégica... mide la actuación de la organización desde cuatro perspectivas equilibradas: las finanzas, los clientes, los procesos internos, y la formación y crecimiento”*<sup>18</sup>.

### §3. Organización Básica

La organización básica requerida para soportar la estrategia del Programa de Postgrado de la educación superior (en Ecuador, y a

---

<sup>16</sup> Leonard, et al. 2003, p.38

<sup>17</sup> Cfr. Niven 2003

<sup>18</sup> Cfr. Kaplan y Norton 2000

nivel iberoamericano) no está lo suficientemente definida, motivo por el cual nuestra intención es realizar una definición aproximada y determinar su ubicación dentro de la estructura orgánica de las instituciones de educación superior.

### **3.1. Definición**

La organización básica del Programa de Postgrado, puede ser definida como un conjunto articulado de actividades de gestión y operación académica dentro de la estructura orgánica de una institución de educación superior, que brinda cursos de postgrado conforme a normas y condiciones de excelencia académica, para satisfacer las necesidades básicas de *profesionales de excelencia y la más alta calidad* de la sociedad ecuatoriana.

Los elementos esenciales o fundamentales de la definición es el objetivo de brindar cursos de postgrado conforme a normas y condiciones de excelencia académica, los componentes del Programa de Postgrado son las actividades de gestión y operación académica y cultural y, las relaciones que mantienen entre sus componentes y con el entorno académico por su estado de adopción interna y de contexto.

El principio básico de la organización es la especialización que permite dividir el trabajo por componentes con una visión de conjunto, de tal manera que las actividades se cumplan de manera integrada y eficiente. La división de las actividades se refleja con el establecimiento de las jerarquías o líneas de autoridad, funciones y obligaciones del personal del Programa de Postgrado.

### **3.2. Jerarquías o Líneas de Autoridad**

Las jerarquías son las categorías de autoridad y responsabilidad que corresponde a cada nivel. Los niveles jerárquicos básicos del Programa de Postgrado son los siguientes:

- 1) *Decisional*: Consejo Universitario, CONEA, CONESUP
- 2) *Control Administrativo*: Director Financiero, D. Recursos Humanos, D. Admisión y Becas

- 3) *Directivo*: H. Consejo Directivo de la Facultad
- 4) *Ejecutivo*: Director del Programa de Postgrado
- 5) *Asesor*: Abogado de la Facultad
- 6) *Operativo*: Coordinadores Académicos
- 7) *Auxiliar*: Asistente administrativa.

### **3.3. Funciones del Programa de Postgrado**

Las funciones del Programa de Postgrado —como la división de un ente—, en grandes actividades especializadas para lograr la misión, son la “*Docencia, Investigación y Vinculación con la Colectividad, a las cuales se agrega la Gestión Administrativa que constituye apoyo necesario a las anteriores*”<sup>19</sup>, que deben cumplirse dentro de un “*entorno institucional*” competitivo durante el desempeño de responsabilidades de acuerdo a principios de la educación superior.

Las funciones del Programa de Postgrado, como parte de la estructura orgánica de una institución de educación superior, debe considerarse dentro del “*nivel académico*” de cada institución de educación superior y reflejarse en el respectivo organigrama, para este fin se tendrá en cuenta los niveles jerárquicos de las instituciones de la educación superior, a fin de que el Programa de Postgrado pueda cumplir sus funciones con la autonomía reconocida. La ubicación puede observarse en el *Gráfico 1*) “Estructura Orgánica del Programa de Postgrado de Educación de Superior”.

---

<sup>19</sup> CONEA 2004, p. 27.



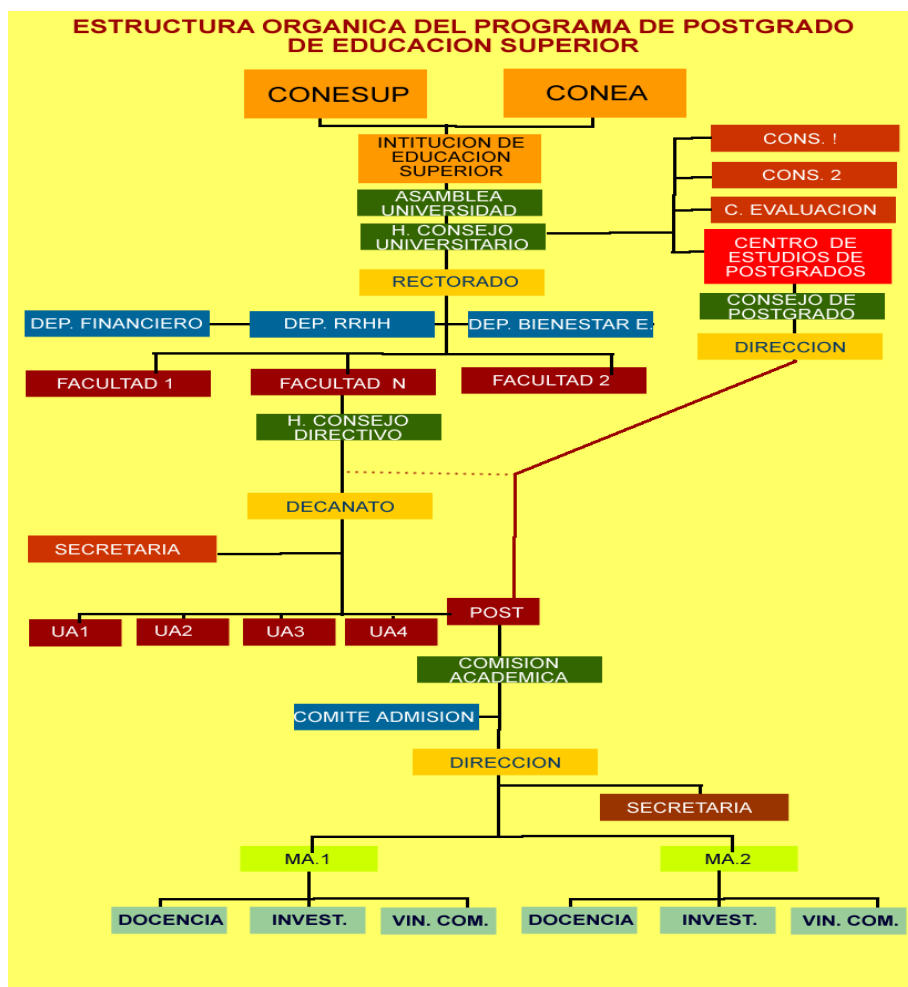


Grafico 1). Estructura Orgánica del Programa de Postgrado de Educación de Superior. Elaboración de los autores

### 3.4. Obligaciones del personal del Programa de Postgrado

Las obligaciones principales del Programa de Postgrado, como actividades de cada unidad orgánica, susceptibles de ser desempeñados por una persona, pueden ser las siguientes:

- a) Formular instructivos de funcionamiento de los cursos de postgrado dentro del nivel de la excelencia académica y el fomento de la investigación científica,

- b) Coordinar y adoptar acciones tendientes al desarrollo y aplicación del conocimiento científico, tecnológico y técnico, orientado a la satisfacción de las necesidades de la sociedad ecuatoriana.
- c) Informar periódicamente las autoridades de la entidad de educación superior sobre el desarrollo de los cursos de postgrado,
- d) Coordinar con los organismos relacionados con los el desarrollo de los cursos de postgrados.
- e) Preparar el presupuesto del Programa de Postgrado,
- f) Conformar las comisiones académicas,
- g) Cumplir y hacer cumplir la ley, sus reglamentos y resoluciones.

#### §4. Herramienta de Medición del Desempeño

La herramienta de seguimiento y medición de la realidad de una organización, son los indicadores, que permiten *“describir como o cuán bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto y/o la gestión de una institución”*. La perspectiva general actual de mayor uso para la construcción de indicadores de evaluación del desempeño de organizaciones provienen del modelo BSC (Cuadro de mando Integral, CMI) de Kaplan y Norton, que permite *“trasladar la visión a la acción a través del Tablero de Comando, organizando los temas estratégicos a partir de las perspectivas financiera, del cliente, del proceso interno y, del aprendizaje y crecimiento”*<sup>20</sup>. *“El CMI proporciona la justificación inicial, así como el enfoque y la integración para los programas de mejora continua, de reingeniería (de ser necesaria) y de transformación”*<sup>21</sup>.

**La construcción** de indicadores básicos de medición del desempeño para establecer el nivel de desempeño y las condiciones para la rendición de cuentas sobre el grado de consecución de los resultados esperados, teniendo en cuenta la visión del modelo conceptual del

<sup>20</sup> Cfr. Kaplan y Norton, 2001, p.79-117; y, Niven 2003, p.37

<sup>21</sup> Vidal 2004, p.68-70.

Cuadro de Mando Integral<sup>22</sup> (*Balanced Scorecard*), puede comprender la determinación del pensamiento estratégico, elaboración de objetivos por perspectivas y la formulación propiamente de Indicadores.

a. *El pensamiento estratégico*, en cuanto a la misión, visión y estrategias susceptibles de monitoreo a través de indicadores son las siguientes:

*Misión:*

*Somos un Programa Académico y Cultural de la Educación Superior de ejecución de cursos de postgrado a nivel del país, con excelencia académica y al menor costo, para la satisfacción de las necesidades básicas de la sociedad ecuatoriana.*

*Visión:*

*Ser un Programa de Postgrado de la Educación Superior reconocido a nivel nacional e internacional como el mejor referente académico y cultural en la formación de profesionales de postgrado, a través de la investigación y la búsqueda de la excelencia académica, a fin de alcanzar la fidelidad del profesional avanzado de cuarto nivel.*

*Estrategia:*

*Diversificar la oferta de los cursos de postgrado para alcanzar la fidelidad del profesional avanzado de cuarto nivel, ser el mejor referente académico y cultural en la formación de profesionales de postgrado y, satisfacer las necesidades básicas de la sociedad ecuatoriana.*

---

<sup>22</sup> Cfr. Niven, 2003, p.35. “Conjunto cuidadosamente seleccionado de medidas derivadas de la estrategia de una empresa”.

**b. Los objetivos por perspectivas** para el establecimiento de indicadores son los siguientes:

**b.1. Los objetivos de resultados**, describen lo que debemos hacer bien para ejecutar la estrategia, es decir son: *“declaraciones, concisas, que describen las cosas concretas que hay que hacer bien para poder implementar la estrategia con éxito”*<sup>23</sup>. Los objetivos de los cursos de postgrado, de acuerdo con el Reglamento de los procesos de presentación, aprobación, seguimiento y evaluación de los cursos de postgrado expedido por el CONESUP son generales y específicos.

### **Objetivos Generales**

Los objetivos generales de los estudios de postgrado se inscriben en el contexto de las demandas actuales y futuras de la sociedad, buscando el desarrollo de la ciencia, la tecnología y la cultura.

### **Objetivos específicos**

- La creación, desarrollo y aplicación del conocimiento científico, tecnológico y técnico, orientado a la satisfacción de las necesidades de la sociedad ecuatoriana.
- El fomento de la investigación científica y tecnológica
- El desarrollo de las artes y de las humanidades
- La preparación de recursos humanos de las más altas calificaciones científica, académica y profesional, básicamente a través de la investigación; y,
- La búsqueda de las excelencias académicas

Estos objetivos de resultados, van a servir de puente entre las estrategias de alto nivel y las medidas específicas que se usaran

---

<sup>23</sup> Niven, 2003, p.149

para determinar los objetivos generales. Para elaborar estos objetivos se tiene que relacionar con las perspectivas del BSC en forma de pregunta:

- **“Perspectiva Financiera:** ¿Qué pasos financieros se necesitan para asegurar la ejecución de nuestra estrategia?
- **Perspectiva del Cliente:** ¿Quiénes son nuestros clientes objetivo y cuál es nuestra proposición de valor al servicio?
- **Perspectiva de Procesos Internos:** Para satisfacer a nuestros clientes y altos directivos ¿Qué procesos debemos dominar?
- **Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento:** ¿Qué capacitaciones y herramientas requieren nuestros docentes, investigadores y empleados para poder ejecutar nuestra estrategia?<sup>24</sup>

<p><b>Perspectiva Financiera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar los excedentes.</li> </ul>	<p><b>Perspectiva del Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos estándares académicos, Seguridad, Funcionalidad, Pertinencia, Confianza.</li> </ul>
<p><b>Perspectiva de Procesos Internos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planta Académica de nivel A+ o A, que investigue, enseñe y aporte a ese nivel.</li> </ul>	<p><b>Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los docentes, investigadores y empleados pasarán por un entrenamiento básico de atención a los estudiantes en su área.</li> </ul>

En los programas de postgrado de la educación superior, especialmente del sector público, no prima la obtención del beneficio económico sino el bien común, no obstante para fines de mantener el enfoque se conserva la perspectiva financiera en primer orden.

<sup>24</sup> Niven 2003, p.149-150

Definición de los indicadores mediante la interrelación de objetivo y perspectiva.

RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS, PERSPECTIVAS E INDICADORES		
Objetivos	Perspectiva	Indicador
– Incrementar los excedentes.	Financiera	Flujos de caja generados
– Altos estándares académicos, Seguridad, Funcionalidad, Pertinencia, Confianza.	Clientes	(%) de clientes satisfechos
– Planta Académica de nivel A+ o A, que investigue, enseñe y aporte a ese nivel.	Procesos	(%) de la Planta Académica en el nivel deseado
– Todos los docentes, investigadores y empleados pasarán por un entrenamiento básico de atención a los estudiantes en su área.	Aprendizaje y Crecimiento	(%) Inversiones en formación por cliente

Los tipos de indicadores desde la perspectiva de seguimiento y medición del desempeño del Programa de Postgrado de la educación superior pueden clasificarse en índices corporativos o de gestión, estratégicos o de proceso, operativos o de actividades, de proyecto y de servicio y, observarse en el Anexo 1.3 “Indicadores de evaluación por objetivos estratégicos de los programas de postgrado”.

La forma de presentación de los indicadores de evaluación por objetivos estratégicos de cada área de un programa de postgrado puede ser el siguiente:

INDICADORES DE EVALUACIÓN POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	VARIABLE	STANDAR	FUENTE INFORMACION
<b>GESTION ACADEMICA</b>					
<b>PERSPECTIVA FINANCIERA</b>					
<b>PERSPECTIVA DEL CLIENTE</b>					
<b>PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS</b>					
<b>PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b>					

## §5. Acreditación y Certificación.

La **acreditación** y la **certificación** de la calidad académica en los programas de postgrado de la educación de superior de Ecuador, son dos procesos diferentes, el uno se encuentra bajo la responsabilidad del CONEA para “*asegurar los objetivos de calidad*” en las instituciones de educación superior y, el otro, que prácticamente no existen referencias al respecto, pero que a nivel internacional lo lleva una organización independiente de certificación.

La **acreditación** al programa de postgrado de la educación superior es conferida por el CONEA a la organización educativa que lo solicitare, a base del informe de autoevaluación y el informe de evaluación externa, consiste en dar fe pública de que el programa de postgrado ha demostrado que cumple con su misión, visión, propósitos y objetivos, y con las características y estándares de calidad establecidos por el CONEA. “*A través del proceso de acreditación, el programa de postgrado rinde cuentas a la sociedad sobre su desempeño, en tanto que el CONEA da fe pública de la integridad y calidad del programa, y estimula en él la implementación de planes de mejoramiento y desarrollo*”<sup>25</sup>.

Los criterios y los métodos y técnicas de evaluación constan en la “Serie: Documentos Técnicos” emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador (CONEA).

La **certificación** significa garantizar su confiabilidad, en términos más formales, es el compromiso de una organización acreditada de certificación independiente de realizar “*auditorías de tercera parte*”<sup>26</sup> al sistema de gestión de la calidad por partes o en su conjunto, para

---

<sup>25</sup> CONEA 2004, p.7

<sup>26</sup> Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes, debidamente acreditadas, para proporcionar la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la ISO 9001: 2000. El registro, es un documento que “*presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas*” y, sirve para “*documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas*”.

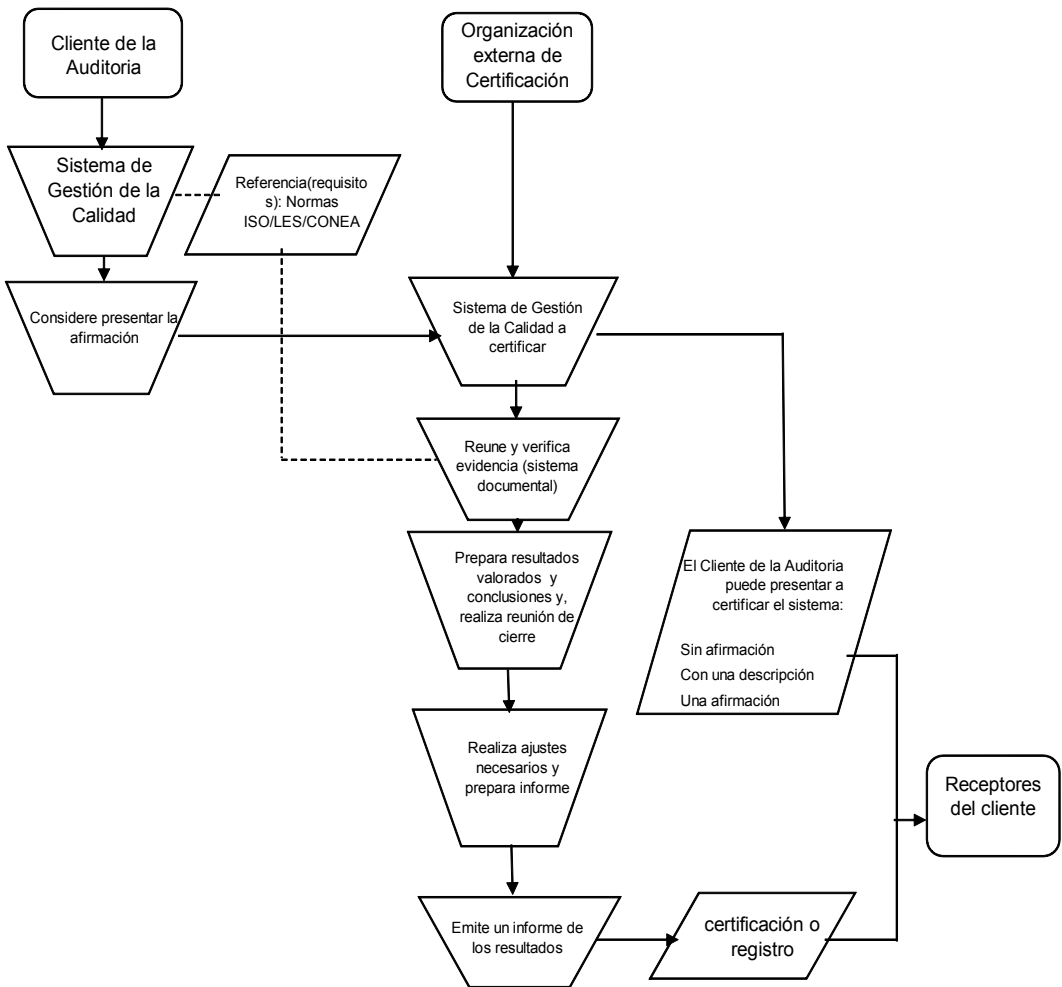
proporcionar la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas que garantizan la calidad tales como la ISO 9000 (ISO 9001 o ISO 9002), empleando métodos y procedimientos adecuados.

La certificación de las organizaciones de la educación superior en nuestro país utilizando las Normas ISO 9000 es marginal como lo es a nivel internacional, pero existen cifras que indican que van en aumento especialmente entre los oferentes de “*formación profesional y formación profesional continua*” con un margen de incertidumbre sobre si es la mejor vía para perfeccionar la calidad dentro de las instituciones formativas.

El función de certificación en sus aspectos básicos en sentido amplio consiste en aceptar al cliente de auditoría el compromiso de certificación del sistema de gestión de la calidad académica por parte del organismo acreditado de certificación, la auditoria al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad académica empleando métodos y procedimientos de certificación, la preparación del informe de resultados para conocimiento del cliente y la concesión del certificado o registro (en caso de aprobado).



**FUNCION DE CERTIFICACION**



**FUENTE:** Flujo de la Función de Certificación de Whittington y Norma ISO 19011

**ELABORACIÓN:** Autores

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad académica, a nivel internacional, los podemos encontrar por ejemplo en la **ISO/IWA 2:2003 “Directrices para la Aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en Educación”**, pero los métodos de valoración y calificación de los resultados de la evaluación del sistema de gestión de la calidad académica para determinar el nivel de cumplimiento, son diversos,

depende mucho del nivel de desarrollo de los países, en todo caso la valoración tiende a ser subjetivo por que no existe una escala precisa de valores para la certificación; no obstante para el presente caso, considerando principalmente los criterios de valoración de las universidades europeas, básicamente del sistema de valoración británico y, los requisitos establecidos por el CONEA, se ha particularizado un método de valoración con la denominación **“Escalas de Valoración de la Calidad Académica de los Postgrados”** con cuatro etapas siguientes:

- (1) ponderación de funciones y ámbitos académicos;
- (2) determinación de los componentes académicos a evaluar;
- (3) asignación de puntos a los componentes académicos a evaluar; y,
- (4) determinación de niveles académicos.

La escala para la valoración del cumplimiento de los requisitos de la calidad en la educación considera las funciones de la educación superior (docencia, investigación, vinculación con la comunidad y la gestión), ámbitos de cada función, componentes de los ámbitos, índices de cada componente, indicador de índice y, los requisitos a evaluar por indicador, como se podrá observar en el Anexo 1.4 “Escalas de Valoración de la Calidad Académica de los Postgrados”.

Por lo expuesto, consideramos que la evaluación externa a los programas de postgrado, no puede restringirse únicamente a ciertas áreas y bajo restringidos parámetros, sino que tiene que ser integral, a fin no solo de medir el desempeño de las instituciones, sino de transparentar nuestra real contribución al conocimiento y la sociedad, para de esta manera dirigirnos a un real camino de excelencia e impacto significativo sobre aquellos, y fundamentalmente para nuestro adecuado desarrollo como nación.

## REFERENCIAS

- (1) Asamblea Nacional del Ecuador (1998), *Constitución Política de la República de Ecuador*. Quito: Registro Oficial N° 1, agosto 11.
- (2) Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) (2002), *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, ISO 19011:2002*. Madrid: AENOR
- (3) Asociación Española de Normalización y Certificación (2004), *Guía de Aplicación IWA-2:2003 “Sistemas de gestión de la calidad para organizaciones educativas. Aplicación de la norma ISO 9001:2000”*. Madrid: www.aenor.es/.
- (4) Bertalanffy L. v. (1974), *Robots, hombres y mentes*. Madrid: Guadarrama
- (5) Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Comisión (COSO) (2005), *Administración de Riesgos Corporativos – Marco Integrado*. Colombia: PricewaterhouseCoopers.
- (6) Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (2003-2004): *Manual de evaluación externa con fines de acreditación para los programas de posgrado de universidades y escuelas politécnicas*, Documento Técnico 4. Quito: Conea
- (7) Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (2004-2005), *Guía de autoevaluación con fines de acreditación para programas de posgrado de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador*, Documento Técnico 6. Quito: Registro Oficial N°004 del 26 de abril.
- (8) Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas (2007), *Reglamento de los procesos de presentación, aprobación, seguimiento y evaluación de los curros de postgrado*. Quito.
- (9) Corazzon, Raul (2006): *Formal Ontology*. www.formaontology.it.
- (10) Durrell (1985): *Data Administration. A Practical Guide to Data Administration*. USA: McGraw-Hill
- (11) Federación Internacional de Contadores (2007), *Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento*. Suiza: Internacional Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).
- (12) Ferraris, Maurizio (2002), *Ontology – A brief history*. Manuscrito.
- (13) Goodstein Leonard D, et al. (2004), *Planificación Estratégica Aplicada*. Colombia: MacGrawHil.
- (14) Guizzardi, Giancarlo (2005), *Ontological foundations for structural conceptual models*. The Netherlands: CTIT – University of Twente, PhD Thesis.
- (15) H. Congreso Nacional del Ecuador (2000), *Ley de Educación Superior*. Quito: Registro Oficial N° 277, Mayo 15.
- (16) Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) (s/f), *Directrices para la Auditoría de Sistemas de la Calidad, ISO 9001:2000*. Quito: UNIT-ISO.
- (17) Institute of Internal Auditors (2003), *Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*, NEPAI.

- (18) Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (2003), *Guía de Aplicación IWA-2:2003: Sistemas de gestión de la calidad para organizaciones educativas. Aplicación de la norma ISO 9001:2000*. México.
- (19) Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (2003), *ISO/IWA 2:2003. Directrices para la Aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en Educación*. México.
- (20) Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., (2001), *Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y vocabulario, ISO 9000:2000, NMX-CC-9000-MNC-2000*. México.
- (21) Kaplan Robert S. y Norton David P. (2000), *Cuadro de Mando Integral (The Balanced Scorecard)*. Barcelona: Gestión 2000.com.
- (22) Kaplan Robert S. y Norton David P. (2005), *SEIS SIGMA*. Barcelona: Gestión 2000.com
- (23) Laycock, Henry (1972), *Some Questions of Ontology*. The Philosophical Review 81-1: 3-42.
- (24) Martinic Sergio (1997), *Evaluación de Proyectos, Conceptos y Herramientas para el Aprendizaje*. México: OMEXANI-CEJUJ.
- (25) Masolo, Claudio; Oltramari, Alessandro; Gangemi, Aldo; Guarino, Nicola, y Vieu, Laure (2004), *La Prospettiva dell'Ontologia Applicata*. Roma: CNR.
- (26) Menzel, Christopher (2006): *Ontology Theory*.
- (27) Mills, David (2003), *Manual de Auditoría de la Calidad*. Barcelona: Gestión 200.com.
- (28) Niven Paul R. (2003), *El cuadro de Mando Integral paso a paso*. Barcelona: Gestión 2000.com.
- (29) Presidencia de la Republica del Ecuador (2002), *Reglamento General de Educación Superior*. Quito: Registro oficial N° 666, septiembre 19.
- (30) RAE (1999): *Research Assessment Exercise 2001: Assessment Panels' Criteria and Working Methods*. Bristol: Northavon House-Coldharbour Lane
- (31) Shanghai Jiao Tong University (2008), *University Ranking- Methodology*, <http://ed.sjtu.edu.cn/h2.css>
- (32) Sloose, Carlos A. (1991), *Auditoría un nuevo enfoque empresarial*. Buenos Aires: Macchi
- (33) Smith J.R., y Schirling P. (2006), *Metadata Standards Roundup*. IEEE MultiMedia 13(2):84-88
- (34) Smith, Barry (2003), *Ontology*, en L. Floridi (eds.), *Blackwell Guide to the Philosophy of Computing and Information*, New York: Oxford UP. 155-166.
- (35) Smith, Barry (2004), *Beyond Concepts: Ontology as Reality Representation*, en A. Varzi and L. Vieu (eds.), *Proceedings of FOIS 2004. International Conference on Formal Ontology and Information Systems*, Turin: IOS Press.
- (36) Stamou J., Ossenbruggen J. v., Pan J., Schreiber G. (2006), *Multimedia Annotations on the Semantic Web*. IEEE MultiMedia 13(1):86-90
- (37) Times Higher Education Supplement (2008), *THES-QS World University Rankings – Methodology*, <http://www.topuniversities.com/worlduniversityrankings/>
- (38) US News & World Report(2008): *Fine Arts Methodology*. [http://www.usnews.com/usnews/edu/grad/rankings/about/index\\_brief.php](http://www.usnews.com/usnews/edu/grad/rankings/about/index_brief.php)

- (39) Vidal Arizabaleta Elizabeth (2004), *Diagnóstico Organizacional, Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- (40) Whittington O. Ray, et. al. (2004), *Principios de Auditoría*. México: McGrawHill

MANUEL VÉLEZ C. es Investigador de REDESEP & Profesor Titular de Auditoria en la Universidad de Cuenca. Dirección: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de Cuenca, Ciudadela Universitaria, Av. 12 de Abril y Agustín Cueva, 010201 Cuenca, Ecuador. Correo electrónico: manuel.velez@ucuenca.edu.ec

PAULO VÉLEZ L. es Investigador de REDESEP & Profesor de Estética en la Universidad de Cuenca. Dirección: Facultad de Artes, Universidad de Cuenca, Campus Yanuncay, Av. 12 de Octubre y Av. Don Bosco, 010112 Cuenca, Ecuador. Correo electrónico: paulo.velez@ucuenca.edu.ec

MADRID—2008/2

ISSN: 2386-3994

# A N A L Y S I S

R E S E A R C H P A P E R S

Manuel Vélez C & Paulo Vélez León, «Conceptos básicos de la evaluación externa a los programas de postgrado». *Analysis. Research Papers*, 2008, Volumen XI, Numero 2, pp. 1–29 [Disponible en: HAL-SHS]

Copyright © Analysis. Research Papers, 2008

Copyright © Red de Servicios Profesionales — REDESEP Co. Ltd., 2008

Copyright © M. Vélez C., 2008

## LICENCIA DE USO



«Analysis. Research Papers» por Red de Servicios Profesionales — REDESEP Co. Ltd. se distribuye bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional. No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

Vd. puede copiar, distribuir y comunicar públicamente esta obra. No obstante, debe tener en cuenta que los artículos incluidos en la revista son de acceso libre y propiedad de sus autores y/o editores. Por tanto, cualquier acto de reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación total o parcial requiere el consentimiento expreso y escrito de aquéllos, de conformidad con la Ley de Propiedad Intelectual. Cualquier enlace al texto completo de los artículos de Disputatio debe efectuarse a nuestra URL oficial.

Esta publicación académica es accesible on-line en el siguiente portal: — [analysisrp.wordpress.com](http://analysisrp.wordpress.com) —

Para contacto, consultas e información así como para permisos para reproducir artículos o información de esta publicación, dirigirse al correo electrónico: [redesep@gmail.com](mailto:redesep@gmail.com)



*editado y publicado por la*

RED DE SERVICIOS PROFESIONALES

REDESEP CO. LTD.

*en*

Madrid — España