



HAL
open science

Una auditoria de sistemas de gestión de calidad a programas de postgrado. Caso de un postgrado en artes

Manuel Vélez C., Paulo Vélez León

► To cite this version:

Manuel Vélez C., Paulo Vélez León. Una auditoria de sistemas de gestión de calidad a programas de postgrado. Caso de un postgrado en artes. *Analysis. Research Papers*, 2009, XII, 1, pp.1-28. halshs-01068104

HAL Id: halshs-01068104

<https://shs.hal.science/halshs-01068104>

Submitted on 24 Sep 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Una auditoria de sistemas de gestión de calidad a un programa de postgrado. Caso de un postgrado en artes

MANUEL VÉLEZ C. & PAULO VÉLEZ L.

Resumen: En este trabajo se presenta el proceso de aplicación de una auditoria al sistema de gestión de calidad de un programa de postgrado, el cual consiste básicamente en articular y probar un proceso de auditoria del sistema de gestión de calidad con la finalidad de elaborar un informe de auditoria del sistema de gestión de calidad sobre el desempeño del Programa de Postgrado, considerando los criterios y directrices básicas para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental (ISO 19011:2002) y los criterios y normas de evaluación externa para la acreditación de universidades y escuelas politécnicas previstos especialmente por el CONEA y, determinar la validez de la metodología de auditoria del sistema de gestión de calidad a los Programa de Postgrado. Se utilizará al Programa de Estudios de Postgrado en Artes de la Universidad de Cuenca como caso de estudio.

Palabras clave: Auditoria • Calidad • Postgrado • Educación Superior • Artes • Certificación.

Recibido: 12-Enero-2009 | Aceptado: 17-Marzo-2009 | Publicado: 2-Abril-2009

BIBLID [2386-3994 (2009) 12:1; pp. 1-29] | <http://halshs.archives-ouvertes.fr/>

- 1 *Aspectos Generales*
- 2 *Proceso de Auditoria de Sistemas de Gestión de Calidad*
- 3 *Informe de Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad*
- 4 *Concesión del certificado o registro de calidad*
- 5 *Consideraciones y recomendaciones*

En enero de 2008, después de finalizada la implantación del Sistema de Gestión de Calidad Académica del Programa de Estudios de Postgrado en Artes (PEPA) de la Universidad de Cuenca, se realizó bajo la autorización de las autoridades pertinentes una evaluación de desempeño a sus sistemas de gestión de calidad, con la finalidad de dar a conocer públicamente el estado y nivel académico de dicho programa de una manera objetiva, así como para tener una herramienta de decisión útil en la toma de decisiones y preparación de estrategias a futuro; aquí reproducimos —con la autorización correspondiente—, la información no sensible y a fines únicamente académicos y didácticos los procesos y resultados de la mentada evaluación de desempeño, —que tenía como finalidad obtener la Certificación de su Sistema de Gestión de Calidad Académica a través de una Auditoria de Certificación. Las fechas, ciertos datos y conclusiones del informe final de la evaluación de desempeño han sido parcialmente modificados —puesto que no son relevantes para este estudio—, a fin de adaptarlos al propósito de este estudio, que es la metodología y proceso en sí de una auditoria de certificación.

La Auditoria de Sistemas de Gestión de Calidad al Programa de Estudios de Postgrado en Artes se orienta a articular y aplicar un proceso de auditoria de sistemas de gestión de calidad con la finalidad de elaborar un informe de auditoria de sistemas de gestión de calidad sobre el desempeño del Programa de Postgrado, considerando los criterios y directrices básicas para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental (ISO 19011:2002) y los criterios y normas de evaluación externa para la acreditación de universidades y escuelas politécnicas previstos especialmente por el CONEA y determinar la validez de la metodología de auditoria de sistemas de gestión de calidad a los Programa de Postgrado.

§1. Aspectos Generales

La Auditoria de Sistemas de Gestión de Calidad al Programa de Estudios de Postgrado en Artes de la Universidad de Cuenca, emplea

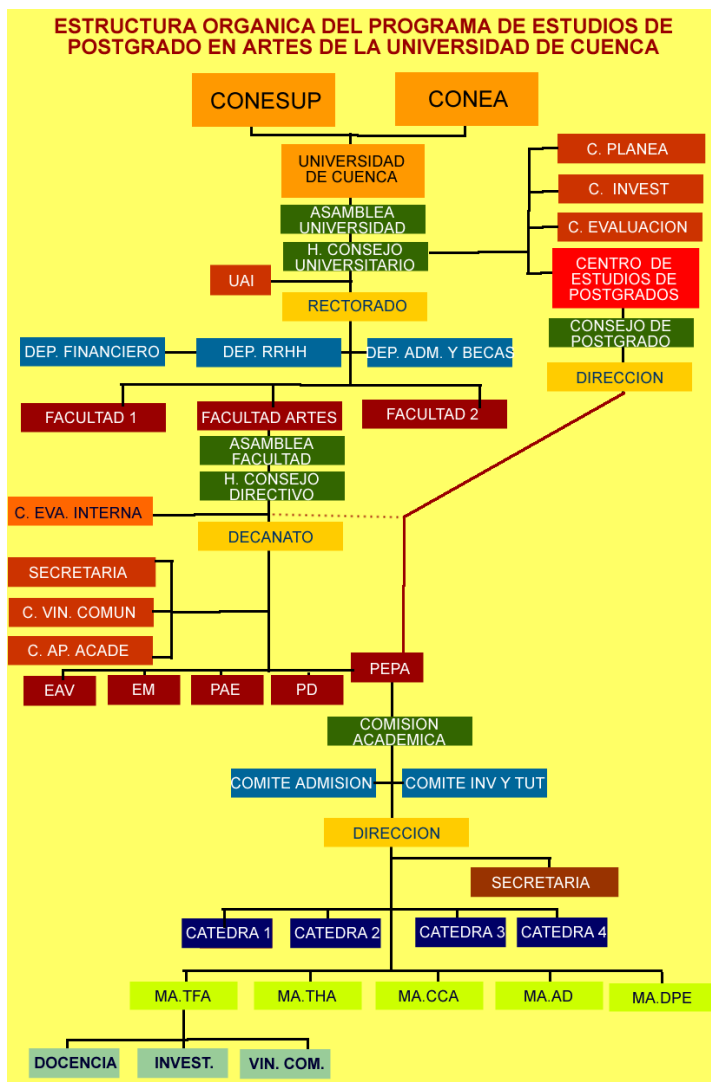
el proceso alternativo de auditoría elaborado por los autores¹, preparado a base de las actividades básicas de la auditoría de sistemas de la norma ISO 19011 y los criterios de evaluación del CONEA, para elaborar un informe con resultados del nivel de desempeño del sistema de gestión de la calidad del Programa de Estudios de Postgrado en Artes de la Universidad de Cuenca. La “GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001” del Programa de Estudios de Postgrado en Artes (PEPA) de la Facultad de Artes de la Universidad de Cuenca, se puede observar en el Anexo 1.1.

El Programa de Estudios de Postgrado en Artes (PEPA) de la Facultad de Artes de la Universidad de Cuenca, creado en junio de 2006, es un órgano encargado de coordinar la enseñanza de las áreas de conocimiento de (1) Artes Plásticas, (2) Diseño, (3) Estética e Historia del Arte, y, (3) Ciencias del Arte, a nivel de postgrado en la Facultad de Artes; su misión es “formar académica e investigativamente en el más alto estándar mundial de calidad en artes, a la comunidad académica de la República del Ecuador y del mundo”; se rige por la Ley de Educación Superior, el Reglamento de Postgrados del CONESUP, el Estatuto de la Universidad de Cuenca, el Reglamento de Postgrados de la Universidad de Cuenca y las Normas de para el Funcionamiento de los Cursos de Postgrado del Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad de Cuenca, así como por las Declaraciones de Educación Europea, en especial la de Bolonia, que se encuentran incorporadas en la Universidad de Cuenca; su objetivo general es “formar profesionales de alto nivel”, para el efecto se organiza en forma de programas de estructura sistemática y ofrece cursos de estudios de postgrado en artes regulares en los se organizan mediante un plan curricular con cursos de Postgrado: Diplomado Superior, Especialización y Maestría, con proyección a incorporar el curso de Doctorado; su gobierno y administración lo ejerce la **Comisión Académica** y el **Director del Programa**; y, cuenta con una **infraestructura** consistente de Aulas de Cátedras Teóricas con las instalaciones multimedia, Laboratorios de Computación, Talleres de

¹ cfr. Vélez y Vélez 2008/1 y 2008/2

Cátedras Prácticas, Aula Virtual, Biblioteca Impresa y Virtual de la Facultad de Artes.

La estructura orgánica del PEPA como parte de la Facultad de Artes de la Universidad de Cuenca, se puede la puede representar de acuerdo al siguiente organigrama:



El proceso alternativo de auditoría del sistemas de gestión de calidad al programa de estudios de la educación superior, concebido como un conjunto de actividades de gestión, planificación, ejecución,

conclusión y supervisión del seguimiento de recomendaciones de la auditoría, pretende determinar y presentar la conformidad o no conformidad de las evidencias con las especificaciones del sistema de gestión de calidad académica del Programa de Estudios de Postgrado en Artes de la Universidad de Cuenca, a través del informe de Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad, con el uso de indicadores. En cada etapa del proceso se presentan los resultados esperados hasta llegar a la formulación del informe de auditoría. No se profundiza en el seguimiento de recomendaciones por cuanto no hay recomendaciones formuladas con anterioridad, pero se deja elaborado un cronograma de cumplimiento de solicitudes de acciones correctivas.

El Informe de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad, es un documento que presenta los resultados obtenidos al finalizar el proceso de evaluación del sistema de gestión de la calidad del Programa de Estudios de Postgrado en Artes (PEPA) de la Facultad de Artes de la Universidad de Cuenca, incluye solicitudes de acción correctiva encaminadas a mejorar los sistemas y procesos de operación y gestión académica del Programa.

La evaluación de las especificaciones del sistema de gestión de la calidad académica del Programa de Estudios de Postgrado en Artes (PEPA) de la Facultad de Artes de la Universidad de Cuenca, para determinar el nivel de desempeño del Programa, fue realizada empleando indicadores alternativos de la calidad de la educación a nivel internacional y los sistemas alternativos de valoración y calificación y a base de la información pertinente proporcionada por la administración del Programa. Los resultados parciales por cada etapa del proceso se encuentran presentados a lo largo del estudio.

§2. Proceso de Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad

Los resultados de la articulación y aplicación del proceso de auditoría del sistema de gestión de la calidad académica del Programa de Estudios de Postgrado en Artes (PEPA) de la Facultad de Artes de la Universidad de Cuenca, por etapas, son los siguientes:

2.1. Gestión de la auditoría

La gestión de la auditoría, es una actividad que consiste en programar, dirigir y controlar la calidad de la auditoría, con la finalidad de establecer el enfoque general o gerencial de la realización de la auditoría.

El objetivo de la gestión de la auditoría es determinar el enfoque general de la auditoría a través del programa de auditoría.

El programa de auditoría al sistema de gestión de la calidad del PEPA, es el siguiente:

PROGRAMA DE AUDITORIA

I. Base para la Auditoría

| | |
|---------------------|--|
| CLIENTE | Univ. Cuenca. F. Artes. Programa de Estudios de Postgrado en Arte (PEPA) |
| DIRECCIÓN(ES) | Bonicatti s/n y Av. 12 de Octubre, Cuenca Ecuador |
| ESTÁNDAR DE CALIDAD | ISO 9001:2000 // Guía 4 y 6 CONEA |

II. Miembros y Títulos del Equipo de Auditoría:

- a) AUDITOR LÍDER Manuel Vélez C, Máster en Auditoría
- b) AUDITOR Paulo Vélez León, Máster en Auditoría

III. Fecha de Auditoría

| | |
|--------|-------------------------------|
| FECHAS | 25, 26, 27 de Febrero de 2008 |
|--------|-------------------------------|

IV. Objetivos de Auditoría

| | |
|-----------|---|
| OBJETIVOS | <ul style="list-style-type: none"> a) Determinar el nivel de la calidad académica del PEPA b) Determinar la conformidad y la no conformidad de los elementos del Sistema de Gestión, con respecto a los requerimientos aplicables de la norma ISO 9001:2000/IWA2 y Documentos Técnicos 4 y 6 del CONEA. c) Verificar la implantación del sistema de gestión. |
|-----------|---|

V. Alcance de Auditoría

| | |
|---------|---|
| ALCANCE | La auditoría cubre las funciones relacionadas (Docencia, Investigación, Gestión, Vinculación con la Comunidad) con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Programa de Estudios de Postgrado en Artes de la Facultad de Artes de la Universidad de Cuenca, descritas en la notificación de auditoría correspondiente, para los siguientes procesos: |
|---------|---|

| | |
|------------|---------------------------------|
| F.1 | Docencia |
| A.1 | Estudiantes de postgrado |
| C.1 | Admisión |
| C.2 | Dedicación |

- A.2 Egresados de postgrado**
- C.3 Perfil del egresado
- C.4 Titulación
- C.5 Inserción en el campo laboral
- A.3 Profesores de postgrado**
- C.6 Selección
- C.7 Desempeño
- C.8 Evaluación del desempeño
- A.4 Currículo de postgrado**
- C.9 Demanda social
- C.10 Modelo pedagógico
- C.11 Definición del programa
- C.12 Campo ocupacional
- C.13 Prácticas profesionales
- C.14 Perfil profesional
- C.15 Estructura curricular
- C.16 Aprendizajes
- C.17 Evaluación de los aprendizajes
- F.2 Investigación**
- A.5 Ciencias tecnológicas, humanidades y artes**
- C.18 Investigación formativa
- C.19 Investigación generativa
- C.20 Tesis y trabajos de graduación
- F.3 Gestión**
- A.6 Organización**
- C.21 Estructura
- C.22 Normativa
- C.23 Plan operativo
- A.7 Gestión**
- C.24 Coordinación del programa
- C.25 Relaciones interpersonales
- A.8 Recursos**
- C.26 Infraestructura física
- C.27 Laboratorios
- C.28 Biblioteca
- C.29 Presupuesto
- A.9 Bienestar**
- C.30 Becas y créditos educativos
- C.31 Servicios sociales
- A.10 Evaluación**
- C.32 Objeto
- C.33 Estrategias
- C.34 Relación con la planificación
- F.4 Vinculación con la comunidad**
- A.11 Entorno**
- C.35 Área de influencia
- C.36 Desarrollo institucional
- C.37 Relaciones externas
- A.12 Impacto**

| | |
|------|------------------------|
| C.38 | Científico-tecnológico |
| C.39 | Económico-social |
| C.40 | Cultural |

VI. Agenda de Auditoria Propuesta

| Lunes 25 de Febrero | | | |
|----------------------------|---|------------|---------------------|
| HORA | ELEMENTO/NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (S) / | NÚMERO (S) | AUDITOR |
| 09:00-09:30 AM | Reunión de apertura | | Todos |
| 09:30-10:00 | 4.0 Sistema de Gestión de Calidad | /SRP-P-01A | Paulo Vélez León |
| 10:00-11:00 | 4.2 Requisitos de la documentación | /SRP-Q-02A | Manuel Vélez C |
| 11:00-12:00 | 5.1 Compromiso del Decano y Directores | /SRP-P-17A | Manuel Vélez C |
| | 5.2 Enfoque al Estudiante | /SRP-P-14A | Paulo Vélez León |
| | 5.3 Política de Calidad | /SRP-P-09D | Manuel Vélez C |
| | 5.4 Planificación | /SRP-P-09D | Manuel Vélez C |
| 12:00-01:00 PM | Almuerzo | | |
| 01:00-02:00 | 5.5 Responsabilidad, autoridad y com. | /SRP-P-16A | Paulo Vélez León |
| 02:00-03:00 | 5.6 Revisión de la dirección | /SRP-P-05A | Manuel Vélez C |
| 03:00-04:00 | 6.1 Provisión de Recursos | /SRP-P-18A | Paulo Vélez León |
| 04:00-05:00 | 6.2 Competencia, toma de conciencia y formación | /SRP-P-01B | Manuel Vélez C |
| | | | Equipo de auditoria |

Reunión del Equipo de Auditoria

Martes 26 de Febrero

| | | | |
|----------------|---|------------------------|---------------------|
| 09:00-10:00 AM | 6.3 Infraestructura | /SRP-P-03A | Manuel Vélez C |
| | 6.4 Ambientes de Trabajo | | |
| 10:00-11:00 | 7.1 Plan de la realización del servicio | /SRP-W-09D | Paulo Vélez León |
| 11:00-12:00 | 7.2 Procesos relacionados con el estudiante | /SRP-W-09C | Paulo Vélez León |
| 12:00-01:00 PM | Almuerzo | | |
| 01:00-02:00 | 7.3 Diseño y Desarrollo | /SRP-W-09 ^a | Manuel Vélez C |
| 02:00-03:00 | 7.4 Compras | /SRP-P-09H | Manuel Vélez C |
| 03:00-04:00 | 7.5 Producción y prestación del servicio | /SRP-P-09F | Paulo Vélez León |
| 04:00-05:00 | Reunión de Equipo de Auditoria | | Equipo de auditoria |

Miércoles 27 de Febrero

| | | | |
|----------------|--|------------|------------------|
| 09:00-08:30 AM | 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y de medición | /SRP-P-20A | Manuel Vélez C |
| 09:30-10:00 | 8.2 Seguimiento y medición | /SRP-P-12A | Paulo Vélez León |
| 10:00-11:00 | 8.3 control del producto No conforme | /SRP-P-09B | Manuel Vélez C |
| 11:00-12:00 | 8.4 análisis de datos | /SRP-P-10A | Manuel Vélez C |
| 12:00-01:00 PM | Almuerzo | | |
| 01:00-01:30 | 8.5 Mejora continua | /SRP-P-15A | Paulo Vélez León |
| 01:30-03:30 | Auditor escribe NCN's, observaciones | | |
| 03:30-04:00 | Reunión de cierre | | Todos |

VII. Documentos Auditables

Durante la auditoría se revisaran los siguientes documentos:

- a) Política y objetivos de calidad
- b) Manual de calidad
- c) Procedimiento de calidad y operativos
- d) Instrucciones de trabajo

- e) Planes de calidad
- f) Planes de gestión ambiental (NA)
- g) Normatividad aplicable
- h) Normatividad ambiental (NA)
- i) Diagramas de Flujo
- j) Registros
- k) Documentos de soporte

2.2. *Planificación de la auditoria*

Planificación de la Auditoria es un conjunto de actividades de revisión de la documentación y, preparación de las actividades de auditoría in situ, para predeterminar los procedimientos de auditoría a través del plan de auditoria, efectos de realizar las actividades de auditoría in situ al sistema de gestión de la calidad.

El objetivo de la **planificación de la Auditoria** al sistema de gestión de la calidad académica, es predeterminar los procedimientos de auditoría a través del plan de auditoria.

Las actividades de la planificación son la revisión de la documentación y preparación de las actividades de auditoría, para la realización de las actividades de auditoría in situ al sistema de gestión de la calidad académica.

El plan de auditoria para la evaluación del sistema de gestión de la calidad del PEPA, es similar al programa de auditoría por ser una sola auditoría, motivo por el que, en este caso, se trabaja únicamente con el Programa de Auditoría.

2.3. *Ejecución de la auditoria in situ*

La **ejecución de la auditoría in situ**, es una actividad que consiste en obtener evidencia a través de la aplicación de los procedimientos planificados para la preparación documentada de los resultados (hallazgos y conclusiones) de la auditoría de manera transparente.

El **objetivo** de la ejecución de la auditoria *in situ* es establecer los resultados de la auditoría a través de la documentación del trabajo.

Las actividades de la ejecución de la auditoría in situ son la realización de las actividades de recopilación y verificación de la información,

previa la realización de una reunión de apertura y definición del papel y responsabilidades de los guías y observadores, la generación de hallazgos de la auditoría, preparación de las conclusiones de la auditoría y, la realización de la reunión de cierre, en forma transparente a través de una comunicación periódica del avance de la auditoría y de cualquier inquietud, con la finalidad informar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

Los resultados de la aplicación de los procedimientos previstos en el Programa de Auditoría a los Ámbitos de las Funciones Académicas del sistema de gestión de la calidad del PEPA, son los siguientes:

| CD | FUNCION | P. REAL | # STD REAL | % STD REAL | NIVEL | CATEGORIA |
|------|---------------------------------|------------|---------------|---------------|-------|-----------|
| F.1. | Docencia | 27,93% | 8.749 | 73,24% | B | Muy Bueno |
| F.2. | Investigación | 16,26% | 576 | 67,76% | C+ | Bueno |
| F.3. | Gestión | 17,66% | 386 | 69,37% | C+ | Bueno |
| F.4. | Vinculación con la Comunidad | 10,87% | 102 | 74,44% | B | Muy Bueno |

De lo anterior, se desprende que las funciones (F.1) Docencia y (F.4) Vinculación con la Comunidad tienen un nivel de *B* correspondiente a la categoría *Muy Bueno*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de las tres cuartas partes de sus actividades, mostrando alguna evidencia de excelencia internacional.

Las funciones (F.2) Investigación y (F.3) Gestión tienen un nivel de *C+* correspondiente a la categoría de *Bueno*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de las dos terceras partes de sus actividades, posiblemente mostrando alguna evidencia de excelencia internacional. Estos niveles de calidad académica en las Funciones Académicas, se evidencian a partir del análisis de cada uno de sus ámbitos, cuyos resultados son los constantes a continuación:

| FUNCION | AMBITO | P. REAL | # STD REAL | % STD REAL | NIV EL | CATEGORI |
|---|---|---------|------------|------------|--------|---------------|
| F.1. DOCENCIA 27,93% | A.1. Profesores de Postgrado | 4,42% | 3512 | 73,70% | B | Muy Bueno |
| | A.2. Estudiantes de Postgrado | 2,67% | 2405 | 53,44% | C | Satisfactoric |
| | A.3. Egresados de Postgrado | 8,08% | 1850 | 80,79% | B+ | Excelente |
| | A.4. Currículo de Postgrado | 12,75% | 982 | 85,02% | B+ | Excelente |
| F.2. INVESTIGACION 16,26% | A.5. Ciencias tecnológicas, humanidades y artes | 16,26% | 576 | 67,76% | C+ | Bueno |
| F.3. GESTION 17,66% | A.6. Organización | 3,98% | 76 | 72,38% | B | Muy Bueno |
| | A.7. Gestión | 4,04% | 84 | 62,22% | C+ | Bueno |
| | A.8. Recursos | 5,01% | 154 | 77,00% | B | Muy Bueno |
| | A.9. Bienestar | 1,25% | 17 | 56,67% | C | Satisfactoric |
| | A.10. Evaluación | 3,38% | 55 | 78,57% | B | Muy Bueno |
| F.4. VINCULACION CON LA COMUNIDAD 10,87% | A.11. Entorno | 6,37% | 57 | 67,06% | C+ | Bueno |
| | A.12. Impacto | 4,50% | 45 | 81,82% | B+ | Excelente |

2.4. Conclusión de la auditoria

La conclusión de la Auditoria: es una actividad de evaluación de las evidencias obtenidas durante la etapa de ejecución de la auditoría in situ para formular una conclusión a través del informe de auditoría, sobre la conformidad o no conformidad de las evidencias con las especificaciones del sistema de gestión de calidad académica.

El objetivo de la conclusión de la auditoria es determinar la conformidad o no conformidad de las evidencias con las especificaciones del sistema de gestión de calidad a través del informe de auditoría.

Las actividades de conclusión de la auditoría son la conclusión (desarrollo) del informe de auditoria y finalización de la auditoría, a efectos de presentar el informe de auditoría en la organización auditada.

Las conclusiones, sobre el nivel de la calidad académica del **PEPA por funciones**, se obtienen a partir de los resultados de la evaluación de los niveles de calidad académica en las Funciones Académicas

(presentados en la tabla anterior); conforme estos resultados, se puede establecer que el nivel de la calidad académica del ente auditado satisface los requerimientos de los Documentos Técnicos 4 y 6 del CONEA. De los resultados se ha podido inferir las siguientes conclusiones:

- a) En la **Función Docencia** se evidencia que los ámbitos de Egresados y Currículo de Postgrado tienen un nivel de *B+* correspondiente a la categoría *Excelente*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en virtualmente todas sus actividades, mostrando evidencia de excelencia internacional. En el ámbito Currículo se recomienda prestar especial atención al proceso del componente Estructura Curricular, en lo referido a Principios y valores éticos en los contenidos que evidencia un índice *bueno*. En el ámbito Egresados se recomienda prestar especial atención al proceso del componente Inserción en el Campo Laboral, en lo referido a Seguimiento a los egresados que evidencia un índice *bueno*.

El ámbito Docentes de Postgrado, alcanza un nivel de *B* correspondiente a la categoría *Muy Bueno*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de las tres cuartas partes de sus actividades, mostrando alguna evidencia de excelencia internacional; se recomienda prestar especial atención al proceso del componente Desempeño, en lo referido a Profesores con estudiantes en sus Proyectos que evidencia un índice *marginal*.

El ámbito Estudiantes de Postgrado, alcanza un nivel de *C* correspondiente a la categoría *Satisfactorio*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de la mitad de sus actividades; en este ámbito, se recomienda prestar especial atención al proceso del componente Admisión, en lo referido a el Rendimiento Académico del Estudiante, Experiencia Académica y Profesional en el área de conocimiento, Experiencia en Investigación, y muy especialmente a lo referido a Premios o Participación en eventos de

carácter académico o científico, que evidencia un índice *muy pobre*.

- b) En la **Función Investigación** se evidencia que el ámbito de Ciencias tecnológicas, humanidades y artes tiene un nivel de C+ correspondiente a la categoría *Bueno*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de las dos terceras partes de sus actividades, posiblemente mostrando alguna evidencia de excelencia internacional; en este ámbito, se recomienda prestar especial atención al proceso del componente Investigación Generativa, en lo referido a Producción de conocimientos de los Estudiantes que evidencia un índice *bueno*.
- c) En la **Función Gestión** se evidencia que los ámbitos Organización, Recursos, y Evaluación tienen un nivel de B correspondiente a la categoría *Muy Bueno*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de las tres cuartas partes de sus actividades, mostrando alguna evidencia de excelencia internacional. En el ámbito Organización se recomienda prestar especial atención al proceso del componente Estructura, en lo referido a Estructura docente e investigativa consolidada para el desarrollo del PEPA que evidencia un índice *marginal*. En el ámbito Recursos se recomienda prestar especial atención al proceso del componente Biblioteca, en lo referido a Materiales, Medios pedagógicos, Equipos y Programas para la Información y Comunicación que evidencia un índice *bueno*, así como al proceso del componente Presupuesto, en lo referido a Financiamiento de publicaciones y muestras producto de la actividad académica que evidencia un índice *Marginal*.

El ámbito de Gestión tiene un nivel de C+ correspondiente a la categoría *Bueno*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más

de las dos terceras partes de sus actividades, posiblemente mostrando alguna evidencia de excelencia internacional; en este ámbito, se recomienda prestar especial atención al proceso del componente Coordinación del Programa, en lo referido a Eficiencia y Oportunidad de los procesos de Gestión Académica y Autonomía Académica y Financiera que evidencia un índice *satisfactorio*, así como al proceso del componente Relaciones Interpersonales, en lo referido a Mecanismos de Comunicación e Información que evidencia un índice *Marginal*.

El ámbito Bienestar, alcanza un nivel de C correspondiente a la categoría *Satisfactorio*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de la mitad de sus actividades; en este ámbito, se recomienda prestar especial atención al proceso del componente Servicios Sociales, en lo referido a el Nivel de los Servicios Básicos Bienestar Universitario, que evidencia un índice *satisfactorio*.

- d) En la **Función Vinculación con la Comunidad** se evidencia que el ámbito Impacto tiene un nivel de B+ correspondiente a la categoría *Excelente*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en virtualmente todas sus actividades, mostrando evidencia de excelencia internacional.

El ámbito de Impacto tiene un nivel de C+ correspondiente a la categoría *Bueno*, lo que significa que se ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de las dos terceras partes de sus actividades, posiblemente mostrando alguna evidencia de excelencia internacional; en este ámbito, se recomienda prestar especial atención al proceso del componente Área de Influencia, en lo referido a Generación y Difusión de actividades del PEPA en área de influencia que evidencia un índice *bueno*, así como al proceso del componente Desarrollo Institucional, en lo referido a Consultorías y Asesorías al medio externo, que evidencia un indicador *pobre*, y también al proceso del componente Relaciones Externa, en lo referido a

Relaciones con otros Programas de la Institución, que evidencia un índice *marginal*.

2.5. Conformidad del Sistema de Gestión de Calidad

El *Sistema de Gestión de Calidad* del Programa de Estudios de Postgrado en Artes, conforme la evidencia analizada satisface los requerimientos del Estándar ISO 9000/IWA2. Entre los principales hechos a destacar, se puede manifestar que:

- (a) El equipo auditor advirtió evidencia de un proceso muy efectivo de acción preventiva y correctiva.
- (b) Los miembros de la comunidad académica del PEPA pudieron pronunciar la intención de la Política de Calidad y como la han influenciado desde sus funciones actuales. Las responsabilidades y autoridades de los miembros del PEPA están bien documentadas.
- (c) Los auditores encontraron dos No Conformidades de Nivel Menor de algunos requerimientos de la Norma IWA2.
- (d) Se evidenciaron tres No Conformidades de Nivel de Recomendación, por lo cual se hicieron recomendaciones (observaciones) al PEPA.

Los resultados obtenidos de la auditoria a los procesos de los Ámbitos Académicos en correspondencia a la Norma IWA2 son los constantes a continuación:

| FUNCION | AMBITO | NIVEL | CATEGORIA | CONFORMIDAD |
|--------------------|--|-------|---------------|--|
| F.1. DOCENCIA | Profesores de Postgrado | B | Muy Bueno | Conformidad de Nivel B |
| | Estudiantes de Postgrado | C | Satisfactorio | No conformidad de Nivel Menor |
| | Egresados de Postgrado | B+ | Excelente | Conformidad de Nivel B+ |
| | Currículo de Postgrado | B+ | Excelente | Conformidad de Nivel B |
| F.2. INVESTIGACION | Ciencias tecnológicas, humanidades y artes | C+ | Bueno | No conformidad de Nivel de Recomendación |
| F.3. GESTION | Organización | B | Muy Bueno | Conformidad de Nivel B |
| | Gestión | C+ | Bueno | No conformidad de Nivel de Recomendación |

| | | | | |
|--|------------|----|---------------|--|
| | Recursos | B | Muy Bueno | Conformidad de Nivel B |
| | Bienestar | C | Satisfactorio | No conformidad de Nivel Menor |
| | Evaluación | B | Muy Bueno | Conformidad de Nivel B |
| F.4. VINCULACION CON LA COMUNIDAD | Entorno | C+ | Bueno | No conformidad de Nivel de Recomendación |
| | Impacto | B+ | Excelente | Conformidad de Nivel B+ |

Los ámbitos que presentan *No Conformidad de Nivel de Recomendación* son: A.5. Ciencias tecnológicas, humanidades y artes; A.7. Gestión; y A.11. Entorno.

Los ámbitos que *presentan No Conformidad de Nivel Menor* son: A.2. Estudiantes de Postgrado, y A.9. Bienestar.

Los ámbitos se encuentran en relación directa con los elementos de ISO 9001:2000/IWA2 de 4.1 a 8.5.

De lo anterior se sigue, que el *Nivel de Calidad Académica* del Programa de Estudios de Postgrado en Artes, en correlación con el nivel de satisfacción de los requerimientos de la Norma, satisface los requerimientos de los Documentos Técnicos 4 y 6 del CONEA y de ISO. El equipo auditor advirtió que los procesos académicos en su mayoría evidencian excelencia nacional mostrando alguna evidencia de excelencia internacional. En resumen, los siguientes son los resultados del nivel de conformidad del sistema:

| CONFORMIDAD DEL SISTEMA | |
|--|--|
| Nivel de Conformidad del Sistema | Conformidad de Nivel B |
| Tipo de Certificación | Certificación de Nivel Básico |
| Conformidad del Nivel del Sistema | Existe una conformidad, que se ha logrado, cumplimentado en niveles de excelencia nacional los requisitos obligatorios constantes en las normas, leyes, y demás documentos aplicables al sistema, lo que permite cumplir los requisitos básicos para certificar. |

De acuerdo con estos resultados, el Nivel de Conformidad del SGC del Programa de Estudios de Postgrado en Artes, se determina como de

Conformidad de Nivel B, es decir, existe evidencia de una conformidad, que se ha logrado, cumplimentado en niveles de excelencia nacional los requisitos obligatorios constantes en las normas, leyes, y demás documentos aplicables al sistema, lo que permite cumplir los requisitos básicos para certificar.

2.6. Supervisión del seguimiento

La supervisión del seguimiento es una actividad que consiste generalmente en verificar la implementación de las acciones correctivas y preventivas formuladas en informes de auditoría de años anteriores, como parte del programa de auditoría, para determinar el grado de cumplimiento y eficacia de las solicitudes de acción correctiva y preventiva.

El objetivo de la supervisión del seguimiento es establecer el grado de cumplimiento y eficacia de las solicitudes de acción correctiva y preventiva realizadas en informes de auditoría de años anteriores, a través del informe del seguimiento de recomendaciones.

Las actividades **de la supervisión del seguimiento** son verificar si se ha implementado por parte del auditado la acción correctiva formulada en informes de auditoría de años anteriores y determinar su eficacia, como parte del programa de auditoría, sin descartar la posibilidad de verificar *in situ* el cumplimiento de alguna acción correctiva requerida que corresponda a la auditoría que se practica.

§3. Informe de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad

El informe de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad es un documento esencial para el proceso de certificación porque informa al cliente de la auditoría sobre los hallazgos y conclusiones a las que llegó el auditor.

El hallazgo y conclusión generales a los que llegó el auditor luego de evaluar cada una de las Funciones, con sus respectivos Ámbitos, Competencia, Índices e Indicadores previstos en el Programa de Auditoría al sistema de gestión de la calidad del PEPA, considerando

2.848 datos por requisitos o especificaciones, que establecen un estándar de 14.240 puntos que equivalen a un peso ponderado total de 100%, se llegó a determinar los siguientes resultados:

| RESULTADOS OBTENIDOS | |
|----------------------|---------|
| % Standard | 100,00% |
| Requisitos Evaluados | 2.848 |
| Ptos. Standard | 14.240 |
| Ptos. Obtenidos | 9.813 |
| % Obtenido | 72,72% |

De estos resultados se puede determinar que el PEPA obtuvo en la calificación final un resultado de 9.813 puntos, que equivale a un peso relativo ponderado (PRP) de 72,72%. El PRP se obtiene al sumar cada uno de los pesos relativos de las funciones auditadas.

El Informe de Auditoria de Certificación del Programa de Estudios de Postgrado en Artes (PEPA) de la Facultad de Artes de la Universidad de Cuenca, con los resultados obtenidos, se estructura básicamente del Programa de Auditoria, del Informe de Auditoria propiamente y de los Apéndices.

§4. Concesión del certificado o registro de calidad

La concesión del certificado **o registro de calidad** consiste en proporcionar por una organización externa independiente debidamente acreditada la certificación o el registro de la conformidad de la evidencia con los requisitos contenidos en normas tales como la norma *ISO/IWA 2:2003* “DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000 EN EDUCACIÓN” propuesta por México.

La concesión del certificado o registro de calidad, parte de los resultados de la auditoría de tercera parte obtenidos por la organización externa independiente debidamente acreditada y la emisión del documento que puede ser dado a conocer a través de un documento preparado al respecto.

En nuestro caso, los resultados para la certificación de la calidad académica del Programa de Auditoría al sistema de gestión de la calidad del PEPA, son los siguientes:

| CALIDAD DEL POSTGRADO | |
|---------------------------------|---|
| Nivel de Calidad del Postgrado | B |
| Categoría Postgrado | Muy Bueno |
| Afirmación del Nivel de Calidad | Nivel de Calidad que corresponde a igualar niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de las tres cuartas partes de sus actividades, mostrando alguna evidencia de excelencia internacional. |

El Nivel de la Calidad del Programa de Estudios de Postgrado en Artes, se determina como de nivel *B*, es decir, un postgrado de categoría *Muy Bueno*. El PEPA ha igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de las tres cuartas partes de sus actividades, mostrando evidencia de excelencia internacional, en los siguientes componentes: Componente 4: Titulación, Componente 8: Evaluación del Desempeño, Componente 11: Definición del Programa, Componente 14: Perfil Profesional, Componente 17: Evaluación de los Aprendizajes, Componente 18: Investigación Formativa, Componente 22: Normativa, Componente 26: Infraestructura Física, y Componente 40: Cultural.

Con esta Auditoria de Certificación al PEPA, en nuestra opinión, se ha cumplido con los objetivos planteados en el Programa de Auditoria; así, se evidencian los siguientes resultados:

- a) Se ha determinado el nivel de la calidad académica del PEPA, como de nivel *B*, categorizando al PEPA como *Muy Bueno*.
- b) Se ha determinado el nivel de conformidad de los elementos del Sistema de Gestión, con respecto a los requerimientos aplicables de la norma ISO 9001:2000/IWA2 y Documentos Técnicos 4 y 6 del CONEA., como de *Conformidad de Nivel B*.
- c) El Sistema de Gestión de la Calidad, ha sido implantado satisfaciendo los requerimientos básicos de la Norma 9001:2000/IWA2, lo cual le permite certificar a ese nivel.

Con estos resultados, es una consecuencia lógica, que se recomiende certificar el Sistema de Gestión de Calidad del PEPA, y que a su vez se le otorgue la ***Certificación de Nivel Básico***.

El modelo de la comunicación de la certificación de la calidad académica del Programa de Estudios de Postgrado en Artes (PEPA), puede ser la siguiente:

Acreditaciones Universitarias S.A.

AUSA – 58
Cuenca del Ecuador,
29 de Febrero de 2008

Sr. Decano de la Facultad de Artes
Universidad de Cuenca
P r e s e n t e.-

Estimado Señor Decano:

El resultado de nuestra Auditoria de Certificación evidencia que el Programa de Estudios de Postgrado en Artes (PEPA), tiene un nivel de calidad académica de *B*, correspondiente a una categoría de *Muy Bueno*, debido a que se han igualado niveles de excelencia nacional en las funciones sometidas a evaluación en más de las tres cuartas partes de sus actividades, mostrando alguna evidencia de excelencia internacional.

El Sistema de Gestión de Calidad del PEPA, tiene un nivel de conformidad de *B*, por cuanto se han cumplimentado niveles de excelencia nacional en los requisitos obligatorios constantes en las normas, leyes, y demás documentos aplicables al sistema, lo cual le permitió al PEPA cumplir los requisitos básicos para certificar.

En función de lo anterior se Certifica el Sistema de Gestión de Calidad del PEPA, otorgándole la *Certificación de Nivel Básico*.

Le adjunto el Informe de la Auditoría, emitido como resultado de nuestra Auditoria de Certificación efectuado al PEPA empleando la norma ISO 9001:2000/IWA2 y los Documentos Técnicos 4 y 6 del CONEA, y que fue efectuada en las instalaciones del PEPA los días 25, 26, y 27 de febrero del año en curso, ejecutada por:

Auditor Líder: Manuel Vélez C., Máster en Auditoria

Audidores: Paulo Vélez León, Máster en Auditoria

Agradecemos a Usted y a su Organización por el apoyo y cooperación mostrados durante la Auditoría.

Saludos Cordiales

El Auditor Líder de Acreditaciones Universitarias S.A..

§5. Consideraciones y recomendaciones

5.1. Sobre la metodología de la auditoría del Sistema de Gestión de Calidad

Como se ha podido inferir, a partir de nuestros trabajos previos², La metodología de la auditoría del sistema de gestión de calidad, desde la perspectiva de la norma ISO 19011, no se encuentra lo suficientemente difundida a nivel de país, probablemente se deba a la existencia de un reducido número de organizaciones a nivel de país que han implementado los sistemas de gestión de la calidad para la certificación y, se carece de una metodología de auditoría de sistemas de gestión de calidad a los Programas de Postgrado de la Educación Superior. Por esta razón, es conveniente avanzar en la construcción de una metodología de auditoría de sistemas de gestión de calidad a los Programas de Postgrado de la Educación Superior a base de la articulación de los enfoques de la evaluación externa a los programas de postgrado y de la auditoría del sistema de gestión de calidad de las normas de la Organización Internacional de Normalización; con el fin de que una organización externa independiente de certificación de las organizaciones educativas cuenten con una herramienta alternativa para la certificación de los programas de postgrado de las instituciones de la educación superior, para el efecto se puede partir de la metodología alternativa propuesta a base de las directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad de la norma ISO 19011.

5.2. Sobre la evaluación del desempeño efectuada al PEPA

Como se ha evidenciado, la evaluación del desempeño efectuada al Programa de Estudios de Postgrado en Artes (PEPA) de la Facultad de Artes de la Universidad de Cuenca, empleando la metodología alternativa de auditoría de sistemas de gestión de calidad a los Programas de Postgrado de la Educación Superior, criterios del CONEA, indicadores alternativos de la calidad de la educación a nivel

² cfr. Vélez y Vélez 2008/1 y 2008/2

internacional y los sistemas alternativos de valoración y calificación, para determinar el nivel de calidad del Programa, permitió obtener resultados alentadores, no obstante queda por realizar ajustes en cuanto a la articulación de los enfoques aplicables.

Consideramos, que si bien este enfoque alternativo es estimulante y tiene perspectivas promisorias, es conveniente introducir ajustes a la metodología para una mejor aplicación, especialmente en cuanto a la articulación pertinente de los enfoques de la evaluación externa a los programas de postgrado con la de auditoria del sistema de gestión de calidad de las normas de la Organización Internacional de Normalización y, lo referido a gestión de los procesos orientados a mejorar la calidad de la educación desde la perspectiva de la globalización de la educación.

REFERENCIAS

- (1) 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
- (2) 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/.
- (3) Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Comisión (COSO) (2005), *Administración de Riesgos Corporativos – Marco Integrado*. Colombia: PricewaterhouseCoopers.
- (4) 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
- (5) 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.
- (6) Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas (2007), *Reglamento de los procesos de presentación, aprobación, seguimiento y evaluación de los curros de postgrado*. Quito.

- (7) Federación Internacional de Contadores (2007), *Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento*. Suiza: Internacional Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).
- (8) H. Congreso Nacional del Ecuador (2000), *Ley de Educación Superior*. Quito: Registro Oficial N° 277, Mayo 15.
- (9) Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) (s/f), *Directrices para la Auditoría de Sistemas de la Calidad, ISO 9001:2000*. Quito: UNIT-ISO.
- (10) 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.
- (11) 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.
- (12) 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.
- (13) Presidencia de la Republica del Ecuador (2002), *Reglamento General de Educación Superior*. Quito: Registro oficial N° 666, septiembre 19.
- (14) Vélez C., Manuel y Vélez L., Paulo (2008), “Directrices básicas para la auditoria de sistemas de gestión de calidad”. *Analysis. Research Papers XI*, 1: pp. 1-24.
- (15) Vélez C., Manuel y Vélez L., Paulo (2008), “Conceptos básicos de la evaluación externa a los programas de postgrado”. *Analysis. Research Papers XI*, 2: pp. 1-29 + Anexo, pp. 1-10.

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 y CEO de REDESEP. Dirección: Tungurahua 3-93, Red de Servicios Profesionales — REDESEP Co. Ltd., 010218 Cuenca, Ecuador. Correo electrónico: paulovelez@hotmail.com

Anexo §1. Guía para la implantación del sistema institucional de gestión de la calidad ISO 9001

| 9001 | 4 SISTEMA DE GESTIÓN | EVIDENCIA |
|-------|---------------------------|--|
| 4.1 | Requisitos generales | Diagramas de flujo de los principales procesos de la institución |
| 4.2.2 | Manual de Calidad | Manual de Calidad documentado |
| 4.2.3 | Control de los documentos | Implantación en todo el PEPA el procedimiento denominado Procedimiento para la elaboración y control de los documentos. Asegurarse que se cuenta con los documentos necesarios en los lugares de trabajo, retirar los documentos obsoletos, identificar los documentos de origen externo (aquellos que no son del PEPA pero que son necesarios para las actividades del área), hacer un listado que relacione estos documentos. Conocer y aplicar el procedimiento institucional respectivo. |
| 4.2.4 | Control de los registros | Conocer y mantener el procedimiento denominado Control de los Registros. Asegurarse de que los formatos utilizados por el área no se duplican Asegurarse que dichos formatos han sido revisados y autorizados por la autoridad correspondiente. Conocer y aplicar el procedimiento institucional respectivo. |

| 9001 | 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | EVIDENCIA |
|-------|------------------------------------|--|
| 5.1 | Compromiso del Rector y Directores | Conocimientos de los problemas de calidad relevantes. Apoyo en el establecimiento de los objetivos de calidad, realizar las revisiones al sistema. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 5.2 | Enfoque al estudiante | Cumplir con los requisitos establecidos por el PEPA identificando el grado de satisfacción de la comunidad estudiantil y usuarios. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 5.3 | Política de la calidad | Conocimiento y cumplimiento de la Política de Calidad. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 5.4.1 | Objetivos de la calidad | Definir y cumplir los objetivos de calidad para cada unidad funcional. Debe existir un razonamiento aceptable para su cumplimiento. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 5.5.1 | Responsabilidad y autoridad | Asegurarse que todos los miembros del área conocen el organigrama correspondiente y actualizado Asegurarse que todos los expedientes del personal del área |

| | | |
|-------|--|---|
| | | se encuentran actualizados Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 5.5.2 | Representante de la Dirección y Responsables ISO | Conocer las responsabilidades y funciones del Representante de calidad y de los responsables del sistema institucional de gestión de la calidad. |
| 5.5.3 | Comunicación interna | Asegurar que todo el personal del área se encuentra informado sobre sus actividades, así como de las actividades del área. Ver Manual de Calidad del PEPA. |

| 9001 | 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS | EVIDENCIA |
|-------|---|--|
| 6.2.2 | Competencia, toma de conciencia y formación | Evaluación de la competencia del personal, programa de capacitación, reuniones y entrevistas con el personal para verificar su conciencia y compromiso. Asegurar que se cuentan con los registros y constancias de capacitación, experiencia y competencia de todo el personal en sus expedientes respectivos (incluyendo personal académico, administrativo y operativo). Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 6.3 | Infraestructura | Evidencia de que el PEPA ha identificado la infraestructura necesaria para realizar adecuadamente sus actividades y ofrecer servicios conformes. Asegurarse de dar o solicitar mantenimiento para todos los desperfectos o reparaciones en oficinas, salones de clase, áreas de apoyo y áreas comunes. Pintura e instalaciones en óptimas condiciones. Señalizaciones, extintores, rutas de evacuación, zonas de seguridad. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 6.4 | Ambiente de trabajo | Asegurar que no existan aspectos obvios en el ambiente de trabajo que afecten la calidad en las actividades realizadas o habilidad de cumplir con los requisitos. Apego estricto a las disposiciones de higiene, seguridad y protección civil correspondientes a cada área. Ver Manual de Calidad del PEPA. |

| 9001 | 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO | EVIDENCIA |
|------|--|--|
| 7.1 | Planificación de la realización del servicio | Actividades claramente definidas y criterios de aceptación para la realización de las actividades registradas en Planes de Calidad. Realizar el o los planes de calidad que describan los procesos a certificar. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 7.2 | Procesos relacionados con el | Determinación y revisión consistente de los requisitos |

| | | |
|-------|--|---|
| | estudiante | relacionados con los servicios del PEPA, manteniendo una adecuada comunicación con la Comunidad estudiantil. Apego absoluto de los estatutos y de la normatividad institucional que regula la operación de las actividades así como del programa educativo. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 7.3 | Diseño y desarrollo | Planificación del diseño y desarrollo, entradas, resultados revisión verificación, validación y cambios en el diseño y desarrollo. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 7.4 | Compras | Criterios para la selección y evaluación de sus proveedores, ser claro en las especificaciones e información de compras y verificación de los productos comprados Este requisito solamente aplica en caso de que el área sea responsable de efectuar compras que impacten directamente la calidad del servicio que se otorga. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 7.5.1 | Control de la producción y de la prestación del servicio | Disponibilidad de información, de instrucciones de trabajo, de equipo apropiado, de dispositivos de seguimiento y medición. Además de cumplir con los puntos que se describen en esta fila, es necesarios identificar aquellos servicios institucionales que son necesarios para el proceso de enseñanza - aprendizaje, o bien para el servicio que ofrece el área. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 7.5.3 | Identificación y trazabilidad | Identificar el servicio por medios adecuados En caso de ser necesario el PEPA deberá controlar y registrar la identificación única de sus servicios. Actualización y apego al POA y PDI, así como a los planes y programas de estudios. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 7.5.4 | Propiedad del estudiante | Demostrar que el PEPA identifica, verifica y protege los bienes que son propiedad del estudiante o de la comunidad estudiantil, mientras estén bajo el control de la Institución. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 7.5.5 | Preservación del servicio | Asegurar que se preserve la conformidad del servicio durante el proceso interno. Archiveros y anaqueles en perfectas condiciones, expedientes protegidos y respaldos electrónicos donde sea necesario. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 7.6 | Control de dispositivos de seguimiento y de medición | Identificar el equipo o dispositivos de monitoreo y medición que utiliza el Plantel, Módulo o EMSaD para verificar la conformidad del servicio. Métodos e instrumentos para evaluar el aprendizaje. |

| | |
|--|---|
| | Relación de los equipos de medición utilizados en los estudios, talleres y laboratorios, verificando su calibración. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
|--|---|

| 9001 | 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | EVIDENCIA |
|-------|--|---|
| 8.2.1 | Satisfacción del estudiante y usuarios | Aplicación de instrumentos para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes o usuarios del servicio, Analizar la información obtenida. Aplicar acciones correctivas o preventivas con base en los resultados obtenidos. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 8.2.2 | Auditorías internas al sistema de gestión de la calidad | Conocer las responsabilidades y metodologías para realizar auditorías. Ejecutar al menos una auditoría completa al año. Es responsabilidad del área recibir las auditorías de calidad programadas. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 8.2.3 | Seguimiento y medición de los procesos educativos | Demostrar la habilidad para lograr los resultados planeados con base en los Planes de Calidad. Asegurar que la conducción académica de los programas educativos se efectúa con bases documentadas. Asegurar que la conducción de las actividades administrativa se efectúa con bases documentadas. |
| 8.2.4 | Seguimiento y medición del servicio Seguimiento y medición | Demostrar la habilidad para lograr los resultados planeados con base en los requerimientos del cada servicio. Asegurarse que se cumplen los servicios con base en las especificaciones de los mismos. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 8.3 | Control del servicio no conforme | Conocer y mantener el procedimiento denominado Control del Servicio no Conforme, el cual describe como el PEPA toma acciones apropiadas cuando se detectan servicios no conformes antes de otorgarlos. Identificar y documentar todos y cada uno de los servicios que no cumplan con las especificaciones, corregirlos y verificar nuevamente su cumplimiento. Conocer y aplicar el procedimiento institucional respectivo. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 8.4 | Análisis de datos | Contar con evidencias sobre el análisis de los datos relacionados con las actividades del área, así como de su síntesis por medio de técnicas estadísticas. Ver Manual de Calidad del PEPA. |
| 8.5.1 | Mejora continua | Verificar la variación entre los resultados y los objetivos definidos considerando la política de calidad, los objetivos de calidad, las auditorías y las revisiones al sistema de gestión. |

| | | |
|-------|----------------------|--|
| | | <p>Contar con evidencias que demuestren que el área identifica y mantiene actividades que le permiten ser mejor continuamente.</p> <p>Ver Manual de Calidad del PEPA.</p> |
| 8.5.2 | Acciones correctivas | <p>Conocer y mantener el procedimiento denominado Acción Correctiva y Acción Preventiva, el cual describe como el PEPA elimina la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.</p> <p>Identificar y documentar todos y cada uno de los problemas existentes en el área y registrar su solución de manera efectiva, identificado su causa raíz.</p> <p>Conocer y aplicar el procedimiento institucional respectivo.</p> |
| 8.5.3 | Acciones preventivas | <p>Conocer y mantener el procedimiento denominado Acción Correctiva y Acción Preventiva, el cual describe como se analiza las posibles no conformidades y las acciones que se toman antes de que esto suceda.</p> <p>Identificar y documentar todos y cada uno de los problemas potenciales en el área y registrar su evasión de manera efectiva.</p> <p>Conocer y aplicar el procedimiento institucional respectivo.</p> |

MADRID—2009/1

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, «Una auditoria de sistemas de gestión de calidad a un programa de postgrado.Caso de un postgrado en artes». *Analysis. Research Papers*, 2009, Volumen XII, Numero 1, pp. 1–28 [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 —

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



editado y publicado por la

RED DE SERVICIOS PROFESIONALES

REDESEP CO. LTD.

en

Madrid — España