

ESTÁNDAR 7: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO SINEACE: EXPLICACIÓN DE ESTÁNDARES DEL MODELO DE ACREDITACIÓN

El programa de estudios cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado.

El programa de estudios cuenta con un sistema de gestión de la calidad...

El sistema de gestión de la calidad (SGC) es diseñado bajo el enfoque sistémico, en una arquitectura de procesos, y aplicando los principios de la mejora continua.

La universidad/programa de estudios define y pone en marcha, entre otros aspectos que considere, lo siguiente:

- Alcance del SGC
- Política y objetivos de calidad
- Mapa de procesos
- Procesos/procedimientos documentados
- Responsabilidades definidas
- Indicadores de ejecución
- Mecanismo de evaluación y monitoreo
- Reportes de evaluación
- Acciones de mejora ejecutadas

La universidad/programa de estudios elige el modelo sobre el cual construye y mantiene su SGC.

No constituye un requisito del modelo de acreditación contar con certificación total o parcial del SGC; este y otros aspectos quedan a decisión de la universidad/programa de estudios.

...implementado.

La implementación del SGC implica: i) que los procesos y procedimientos se llevan a cabo de acuerdo con lo planificado —descrito en el plan del SGC—, ii) que se llevan a cabo revisiones de lo actuado para detectar desviaciones y oportunidades de mejora, y iii) que las desviaciones —si las hubiera— son corregidas, y las oportunidades de mejora son tomadas en cuenta para realizar ajustes en el SGC.

CRITERIO: *La implementación del SGC está enmarcada en la definición de políticas, objetivos, procesos y procedimientos para lograrlo. Además, debe considerar mecanismos que brinden confianza y que controlen los procesos para la mejora continua.*

El marco para la construcción/implementación del SGC está dado por la(s) política(s) que la universidad/programa de estudios defina para ello; y los objetivos guían las acciones. El enfoque de procesos es básico en un SGC, los procedimientos constituyen la manera particular en que la universidad/programa de estudios ejecutará los procesos que ha definido. La evaluación de lo implementado asegura el alineamiento con lo establecido en el SGC.

CRITERIO: *El programa de estudios debe demostrar evidencia del funcionamiento del SGC en sus procesos principales y de las acciones para su evaluación y mejora (auditorías internas).*

De acuerdo con las características y alcance del SGC, el programa de estudios cuenta con información de la implementación de los procesos y procedimientos, los resultados obtenidos y los mecanismos para su evaluación y mejora.

ESTÁNDARES RELACIONADOS:

Estándar 8 (Planes de mejora): el SGC proporciona información de los aspectos a mejorar en la ejecución de los procesos/procedimientos, y de oportunidades de mejora vinculadas a optimizar los resultados de sus indicadores.

Estándar 30 (Sistema de información y comunicación): el sistema de información y comunicación recoge los datos generados en la ejecución del SGC (indicadores) y los pone a disposición de los usuarios para la toma de decisiones.

DOCUMENTO SINEACE: LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DEL MODELO DE ACREDITACIÓN PARA PROGRAMAS DE ESTUDIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

(vii) Sistema de gestión de la calidad (SGC). El programa de estudios cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado.

El programa de estudios debe demostrar evidencia del funcionamiento del SGC en sus procesos principales⁴ y otros que la institución haya definido, así como de las acciones para su evaluación y mejora (auditorías internas).

La implementación del SGC está enmarcada en la definición de políticas, objetivos, procesos y procedimientos para lograrlo. Además, debe considerar mecanismos que brinden confianza y que controlen los procesos para la mejora continua.

En la ejecución se debe evidenciar la coherencia con lo planificado. Los resultados obtenidos deben ser evaluados periódicamente y según los indicadores previstos para verificar el logro de los objetivos, las tendencias, desviaciones y la trazabilidad en los procesos. Las auditorías internas son mecanismos de evaluación que permiten detectar desviaciones que los propios usuarios no detectan en el día a día y que, a partir de las cuales se establecen las mejoras.



Estándar 7: Aseguramiento de la calidad

El programa de estudios cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado.

Haz clic en los botones para revisar la información.


**CRITERIOS A
EVALUAR**


**EXPLICACIÓN DE
LOS ELEMENTOS
QUE ABORDA EL
ESTÁNDAR**


**SÍNTESIS DEL
ESTÁNDAR**

Al finalizar,
regresa al
factor



Estándar 7: Aseguramiento de la calidad

Criterios de evaluación



La implementación del SGC está enmarcada en la definición de políticas, objetivos, procesos y procedimientos para lograrlo. Además, debe considerar mecanismos que brinden confianza y que controlen los procesos para la mejora continua.

El programa de estudios debe demostrar evidencia del funcionamiento del SGC en sus procesos principales y de las acciones para su evaluación y mejora (auditorías internas).

Al finalizar,
regresa al
factor





Estándar 7: Aseguramiento de la calidad

Explicación de los elementos que aborda el estándar



Alcance del sistema de gestión de la calidad

Implementación del sistema de gestión de la calidad

Consideraciones para evaluar el estándar

Al finalizar,
regresa al
factor



Estándar 7: Aseguramiento de la calidad

Explicación de los elementos que aborda el estándar

**Alcance del sistema de gestión de la calidad**

¿Cuál es el alcance del sistema de gestión de la calidad? ¿Qué implica?

La implementación del SGC está enmarcada en la definición de políticas, objetivos, procesos y procedimientos para lograrlo. Además, debe considerar mecanismos que brinden confianza y que controlen los procesos para la mejora continua (indicadores y auditorías).

El alcance del SGC incluye aquellos procesos vinculados a las actividades misionales del programa de estudios (formación, investigación, vinculación con el medio), en correspondencia con los propósitos respectivos.

Al finalizar,
regresa al
factor





Estándar 7: Aseguramiento de la calidad

Explicación de los elementos que aborda el estándar 

Implementación del sistema de gestión de la calidad

¿Cuándo decimos que el SGC se encuentra implementado?

El programa de estudios debe evidenciar el funcionamiento del SGC en la ejecución de sus procesos principales acorde a lo diseñado, y a través de las acciones para su evaluación y mejora (auditorías internas).

La efectividad de las auditorías internas se evidencia en la capacidad del programa de estudios para mejorar aquellos aspectos identificados en los resultados de dicho proceso.

Al finalizar,
regresa al
factor



Estándar 7: Aseguramiento de la calidad

Explicación de los elementos que aborda el estándar 

Consideraciones para evaluar el estándar

¿A qué fuentes de información podría recurrir para sustentar este estándar?

- Documento técnico que describa el sistema de gestión de calidad, los contenidos de los procesos que lo componen, y los indicadores para la medición de resultados
- Reporte de indicadores del sistema de gestión de calidad
- Informe técnico sobre resultados de auditorías internas
- Informe técnico que dé cuenta de las mejoras ejecutadas en el sistema de gestión de calidad

Al finalizar,
regresa al
factor





Estándar 7: Aseguramiento de la calidad

Síntesis del estándar**¿Cuál es la finalidad del estándar?**

Evidenciar la implementación del sistema de gestión de la calidad, en coherencia con los objetivos y políticas institucionales, para garantizar el logro de propósitos del programa de estudios y con capacidad de mejorar continuamente a partir de los procesos de auditoría interna.

¿Qué debemos evidenciar?

La definición del sistema de gestión de la calidad (alcance, procesos, indicadores)

La implementación del sistema de gestión de la calidad (aplicación de los procesos que lo componen, acorde a la documentación definida para ello)

La eficacia de los procesos de auditoría interna, a través de las mejoras implementadas producto de los resultados de evaluación.

Al finalizar,
regresa al
factor

