

POLÍTICAS DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD



POLÍTICAS DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

Junio 2022

Título: Políticas de Aseguramiento Interno de la Calidad.

Esta es una publicación electrónica que constituye un medio de difusión para las políticas y lineamientos estratégicos de la institución a la comunidad universitaria.

Fecha: 2022-06-24

Sello Editorial: Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (9962-5599)

Autoridades:

William Núñez Alarcón, *Rector*
Miroslaba Martínez Lee, *Secretaria General*

Dirección:

P. H. Plaza Regency 3 (195). Oficina No. 107 Vía España. Obarrio. Corregimiento de Bella Vista. Ciudad de Panamá. Panamá.

Documento aprobado en el Consejo Superior en su sesión extraordinaria N° 2022-CS-AE10 del 24 de junio de 2022.

Todos los derechos reservados a la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Tabla de contenido

I. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	5
Misión y Visión	5
Plan de Desarrollo Institucional	5
Visión de la Universidad para la gestión interna de la calidad	6
II. POLÍTICA INSTITUCIONAL	7
Marco conceptual para la calidad	7
Estructura organizativa para la gestión de la calidad	8
III. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	10
Objetivos.....	10
Principios del sistema de aseguramiento de la calidad	10
Actores.....	11
Procesos	11
Mecanismos de aseguramiento de la calidad	11
IV. LÍNEAS DE ACCIÓN DEL SISTEMA ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	13
Fortalecimiento de la cultura de aseguramiento de la calidad	13
Marco institucional que posibilite la calidad en los procesos de toma de decisiones.....	13
Gestión de procesos orientada a la calidad.....	14
Evaluación sistemática y permanente de la calidad	14
Fortalecimiento del seguimiento a los planes de mejoramiento institucional y mejoramiento institucional ajustado.....	15
V. REFERENCIAS	16

I. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Las políticas de Aseguramiento Interno de la Calidad tienen como objeto garantizar que el Modelo Educativo de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICyT) se cumpla y, de esta manera, la generación de conocimiento, la formación científica tecnológica y humanística de profesionales que se realiza dentro de la institución contribuya con la sociedad en la solución de sus principales problemas.

Estas políticas sirven como guía para todos los miembros de la comunidad universitaria, y así alcanzar la misión y visión que la UNICyT ha trazado para los próximos años.

Misión y Visión

Misión: Somos una institución de educación universitaria, fundamentada en valores e innovación disruptiva; comprometida con la formación de profesionales creativos, con pensamiento crítico y conciencia ciudadana que, a través del perfeccionamiento académico, articulado con la docencia, la investigación, la extensión y la producción contribuya al desarrollo humano y económico de una sociedad globalizada en todas las áreas de conocimientos.

Visión: En el año 2030 la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología será reconocida nacional e internacionalmente como una Institución de Educación Superior centrada en la innovación y la tecnología, incluyente, flexible y dinámica; líder en la formación de profesionales con altos estándares de calidad capaces de participar en equipos de alto desempeño.

Plan de Desarrollo Institucional

Tanto el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2020 como el del 2020-2025 (PDI 2015-2020 y PDI 2020-2025) han tenido como base los estándares de calidad y los indicadores de logro de la matriz de evaluación y el modelo de acreditación institucional del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA). Esto permite trabajar y cumplir de manera armónica las bases filosóficas: misión, visión, principios, objetivos y metas de la universidad, así como las políticas y planes esenciales para lograrlos de tal forma de definir su posición competitiva, como respuesta al **modelo educativo** que la universidad decide implementar y la clase de universidad que quiere ser.

El PDI 2020-2025 da continuidad a la práctica de seguimiento permanente a la gestión interna y a la coherencia de la planificación de la organización frente a las realidades del entorno.

El PDI 2020-2025 está estructurado en 4 áreas estratégicas, 4 Lineamientos Estratégicos, 13 Políticas Institucionales y 29 Objetivos Estratégicos. La gestión para el aseguramiento de la calidad está presente de forma explícita en el área estratégica "Proyecto de Fortalecimiento Institucional", específicamente en el lineamiento estratégico:

- A. Trazar las políticas, estrategias y directrices que garanticen el cumplimiento del modelo educativo, logren la generación de conocimiento, la formación científica, tecnológica y humanista de profesionales que contribuyan con la solución de problemas locales.

De los 109 indicadores del PDI 2020-2025, 4 están dedicados directamente a la gestión para el aseguramiento de la calidad de la UNICYT:

Indicador 6: Acciones estratégicas desarrolladas, orientadas al aseguramiento interno de la calidad.

Indicador 9: Normativa y procedimientos aprobados y vigentes para el aseguramiento de la calidad.

Indicador 10: Procedimientos administrativos establecidos para promover el aseguramiento interno de la calidad de los distintos procesos académicos y administrativos.

Indicador 11: Acciones estratégicas orientadas al mejoramiento continuo.

Visión de la Universidad para la gestión interna de la calidad

La Universidad adoptó la Norma ISO 21001:2018 como herramienta de gestión que le permite la evaluación del grado de cumplimiento de su misión y visión recogidos en documentos estratégicos y de planificación, como lo son el modelo educativo, modelo pedagógico, modelo curricular, Proyecto Educativo Institucional (PEI) y Plan de Desarrollo Institucional (PDI).

Los beneficios potenciales para la universidad al implementar un sistema de gestión específicamente para organizaciones educativas (SGOE) son (ISO, 2018):

- Mejor alineación de objetivos y actividades con la política (incluida la misión y la visión)
- Mayor responsabilidad social al proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos
- Aprendizaje más personalizado y una respuesta eficaz para todos los estudiantes y, en particular, para los estudiantes con necesidades especiales de educación, estudiantes a distancia y oportunidades de formación continua
- Procesos y herramientas de evaluación coherentes para demostrar e incrementar la eficacia y la eficiencia
- Mayor credibilidad de la organización
- Medio que permite a las organizaciones educativas demostrar su compromiso con prácticas de gestión educativa eficaces
- Cultura para la mejora organizativa
- Armonización de las normas regionales, nacionales, abiertas, particulares y de otro tipo de normas dentro de un marco de referencia internacional (específicamente con la Ley 52 que regula la calidad de la educación superior en Panamá)
- Mayor participación de las partes interesadas
- Estimulación de la excelencia y la innovación

II. POLÍTICA INSTITUCIONAL

La Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología está consciente del importante rol que le corresponde jugar, un rol social trascendental tanto en la formación integral del individuo, así como en la generación de un comportamiento individual e institucional que se caracterice por un alto grado de concienciación respecto a la realidad histórico-social de su entorno.

Para poder evaluar el grado de cumplimiento de su misión y visión, la universidad fija estas políticas de aseguramiento interno de la calidad, que comienzan definiendo el marco conceptual de lo que significa la calidad en la institución.

Marco conceptual para la calidad

La calidad es uno de los principios establecidos en el Estatuto Orgánico Universitario de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICYT), la cual desarrollará un sistema de enseñanza - aprendizaje que estimule las capacidades de los estudiantes para construir conocimientos valiéndose de la tecnología, la creatividad y el pensamiento crítico.

Ahora bien, para el desarrollo de este sistema de enseñanza aprendizaje es necesario contar con un conjunto de elementos de apoyo articulados con los principios rectores de la universidad, su misión, visión y valores. Es oportuno partir de una definición de calidad como la ofrecida por la norma ISO 9000 (2015), como el "grado en el que un conjunto de características de un objeto cumple con ciertas especificaciones y requisitos". Extrapolando esta definición al contexto universitario, se puede definir calidad como el grado de cumplimiento de una serie de características o especificaciones en las funciones de las instituciones de Educación Superior, docencia, investigación, extensión y gestión establecidas inicialmente en la Ley 30 de 2006 y ratificadas mediante la Ley 52 de 2015.

La Ley 52 de 26 de junio de 2015, que crea el Sistema Nacional de Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria en Panamá, delimita el marco legal en la materia en Panamá. En su artículo 4 indica que la calidad de la Educación Superior es un concepto de múltiples dimensiones que abarca las funciones de docencia, investigación, extensión y gestión, las cuales deben estar vinculadas a la excelencia, pertinencia y responsabilidad con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Para efectos de esta política, la calidad puede ser evaluada mediante el cumplimiento de dichas dimensiones:

- Consistencia entre los elementos de la filosofía de gestión de la universidad, es decir: misión y visión, principios rectores, valores, estrategias, políticas y normativas institucionales.
- Cumplimiento de las condiciones comprometidas y logros de los objetivos esperados en la docencia, la investigación, la extensión y la gestión

institucional; plasmados en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y el Plan de Mejoramiento Institucional (PMI).

- Convergencia con criterios evaluativos de la calidad, definidos internamente y por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAUPA), la Comisión Técnica de Desarrollo Académico (CTDA), Ministerio de Educación (MEDUCA) y otros entes.
- Sostenibilidad de los criterios de calidad mediante el enfoque en procesos, la autoevaluación permanente, y el mejoramiento continuo.

Estructura organizativa para la gestión de la calidad

La Unidad de Planificación y Desarrollo es la unidad encargada del aseguramiento de la calidad interna de la institución. En la figura 1 se muestra su ubicación en el organigrama de la institución:

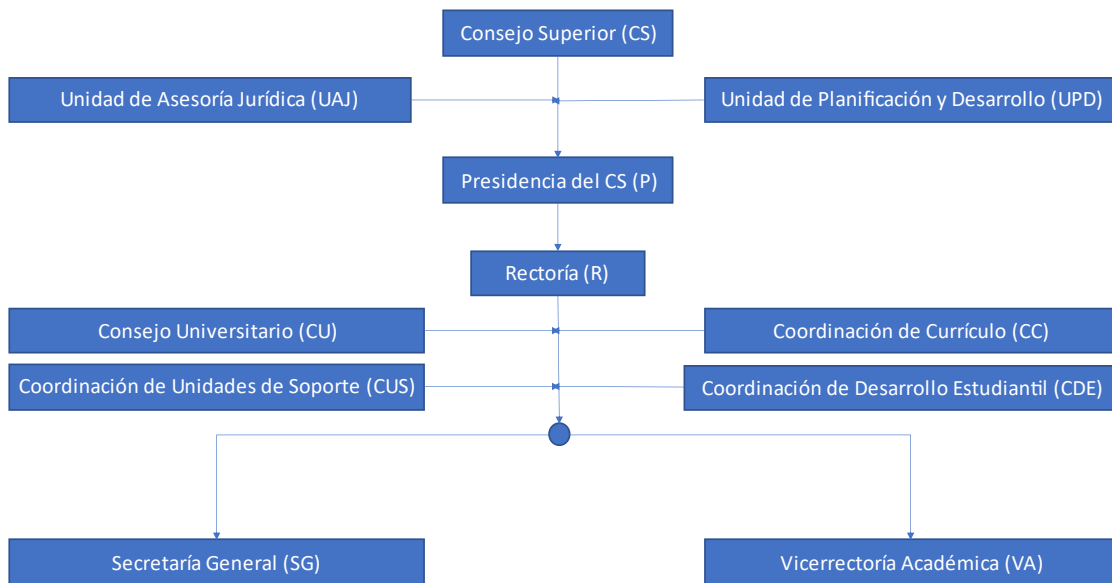


Figura 1. Vista parcial del organigrama de la universidad donde se muestra la Unidad de Planificación y Desarrollo

La Unidad de Planificación y Desarrollo tiene como objetivo principal el asesorar al Consejo Superior en el establecimiento de las políticas generales de desarrollo institucional, académicas y administrativas. Ella está adscrita a la Presidencia del Consejo Superior. Entre sus funciones están:

- Realizar los análisis y presentar estudios que le sean solicitados por el Consejo Superior en el marco de sus atribuciones.
- Asesorar en las actividades destinadas a definir las políticas, prioridades y metas de la Universidad.
- Coadyuvar en el desarrollo de programas de evaluación institucional de la Universidad.
- Garantizar el mejoramiento de la calidad de la universidad.

- Asesorar en el establecimiento de las bases de coordinación de los programas de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología con el Plan de Desarrollo Institucional, así como con los lineamientos dictados por el Ministerio de Educación, el CONEAUPA y la CTDA.
- Coordinar con el resto de las unidades y coordinaciones de la universidad sus Planes Operativos Anuales (POA).
- Preparar su propio Plan Operativo Anual de actividades para ser considerado y aprobado por el Consejo Superior.
- Asesorar en la definición de la Política Internacional de la universidad.
- Elaborar pautas metodológicas para la formulación y evaluación de proyectos.
- Asesorar durante la fase de consideración de los planes y proyectos.
- Realizar estudios sobre el desarrollo de la universidad, en función de la evolución educacional del país, y preparar estudios tendenciales y prospectivos.
- Registrar las informaciones técnicas y realizar los estudios requeridos para efectuar la evaluación institucional de la universidad.
- Elaborar los planes de trabajo respectivos y presentarlos a la consideración del presidente del Consejo Superior.
- Someter a la consideración del presidente del Consejo Superior las iniciativas y modificaciones que juzgue convenientes para el mejor cumplimiento de sus funciones.
- Dirigir, coordinar y evaluar las actividades propias de la unidad.
- Informar periódicamente al Presidente del Consejo Superior acerca del desarrollo de las actividades de la unidad.
- Asesorar y colaborar en el desarrollo de las acciones que deben ejecutar las demás unidades y coordinaciones de la Institución.
- Las demás que le señalen los reglamentos y las decisiones de los órganos superiores de gestión universitaria.

III. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El sistema de aseguramiento de la calidad de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICyT) está en consonancia con los propósitos del Sistema Nacional de Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria en Panamá, es decir fomentar y desarrollar una cultura de evaluación que asegure la calidad de la educación superior universitaria en el país.

Objetivos

- Alcanzar la excelencia académica y organizacional de la institución.
- Proponer un marco regulatorio para las misiones de internacionalización de la institución, orientado al aseguramiento de la calidad de la docencia y la promoción de la investigación.
- Establecer un conjunto de indicadores y metas para cada uno de los procesos ejecutados por las universidades.
- Desarrollar una cultura de autoevaluación y mejoramiento continuo en las 4 funciones que realizan las universidades panameñas (docencia, investigación, extensión y gestión).

Principios del sistema de aseguramiento de la calidad

Sistematicidad: El aseguramiento de la calidad es un proceso continuo y ordenado basado en metodologías adecuadas, mediante un enfoque en procesos que incluya la toma de decisiones razonadas y documentadas, con procedimientos claramente establecidos y verificables con sus respectivos indicadores y metas; y la realización de evaluaciones continuas de seguimiento.

Transparencia: La información generada en el sistema de aseguramiento de calidad es pública y accesible para los integrantes de la comunidad involucrada y se cuenta con instancias de rendición de cuentas hacia los públicos interesados

Responsabilidad: La calidad es tarea de todos los integrantes de la comunidad universitaria, y existe el compromiso de todos los actores del sistema en cumplir las funciones asignadas en pro de alcanzar los objetivos de calidad, y la rendición de cuentas.

Transversalidad: La visión del aseguramiento de la calidad es compartida por los diferentes entes de la institución.

Participación: Para el éxito del sistema de aseguramiento de la calidad es fundamental el compromiso de los actores pertinentes, en sus distintas etapas, incluyendo la definición de objetivos, la evaluación e implementación de acciones de mejora, y su retroalimentación.

Mejoramiento continuo: Como el aseguramiento de la calidad es un proceso continuo, se requiere la retroalimentación constante, y la implementación de acciones de mejoramiento que le den al sistema un carácter dinámico y evolutivo.

Actores

Dentro de este rubro se integran las instancias y personas que forman parte del sistema de aseguramiento de la calidad, entendido como una tarea colectiva en la que participan las diferentes unidades académico – administrativas tanto operativas como directivas de la institución.

Las normativas y políticas emanan del Consejo Superior, mientras que el sistema de aseguramiento de la calidad es presidido por el Rector y coordinado por el vicerrector académico, quien cuenta para estas funciones con el respaldo de los coordinadores académicos y administrativos, pues cada instancia tiene procesos internos y funciones (docencia, investigación, extensión y gestión) que forman parte de los factores de la matriz de acreditación aplicada en Panamá conforme a la ley vigente.

Procesos

Para el cumplimiento de sus objetivos, el sistema de aseguramiento de la calidad desglosa la Institución como una red de procesos, donde cada uno es un conjunto de actividades organizadas e interfuncionales que coadyuvan en el logro de los objetivos institucionales propuestos. Estos procesos forman parte de la gestión del conocimiento que realiza la institución, y cuyo objeto es recopilar identificar, capturar, desarrollar, distribuir y retener el conocimiento organizacional, y que tiene su origen y reside en las personas que componen la organización. De esta manera, ese conocimiento no se pierde cuando los colaboradores dejan la institución, y facilita la ejecución de los procedimientos y tareas conforme a los lineamientos institucionales.

El enfoque de procesos implica visualizar el trabajo como una cadena de actividades coordinadas con unos fines específicos, donde se pueden identificar los procesos claves, clasificándolos en estratégicos, medulares o de apoyo. Para cada proceso se pueden definir metas, asignar unidades responsables, identificar capacidades y recursos requeridos, así como sus interacciones con otros procesos y unidades funcionales

En esta visión de la organización, el sistema de aseguramiento de la calidad debe abarcar la totalidad de los procesos:

- Procesos medulares o fundamentales, que representan la entrega de los principales servicios a la sociedad.
- Procesos estratégicos, que tienen por resultado el gobierno, el desarrollo estratégico y la autorregulación de la institución.
- Procesos de apoyo, que permiten, principalmente gracias al trabajo interno, que los procesos medulares se lleven a cabo.

Mecanismos de aseguramiento de la calidad

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad son un conjunto de instrumentos que contribuyen al aseguramiento de la calidad, tales como reglamentos, normas, procedimientos normalizados y herramientas de

verificación y cumplimiento. A esto se le pueden sumar las auditorías internas, las autoevaluaciones y las acciones de mejoramiento continuo.

El Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) constituye un importante entregable de los mecanismos de aseguramiento de calidad, representado en los planes operativos anuales (POA), cuyo objeto es alcanzar metas anuales que se traduzcan en el cumplimiento de los objetivos del PMI.

IV. LÍNEAS DE ACCIÓN DEL SISTEMA ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Fortalecimiento de la cultura de aseguramiento de la calidad

El fortalecimiento de la cultura de aseguramiento de la calidad parte de la difusión de la política de calidad, lineamientos y normativas entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria, entendiendo que construir una cultura de calidad es un esfuerzo colectivo, y que la calidad, siguiendo las posturas de Deming, viene dada por satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y que para ello las organizaciones deben adaptarse y responder oportunamente a esos cambios mediante su autoevaluación y mejoramiento continuo (Alauddin y Yamada, 2020; Taguchi, 2005).

Para fortalecer la cultura de aseguramiento de la calidad es necesario contar con procedimientos claramente establecidos y normalizados, con herramientas de control y seguimiento, así como con procesos periódicos de revisión y mejoramiento continuo. En ese sentido, los procesos de autoevaluación pueden aplicarse de forma periódica, más allá de su obligatoriedad como elemento de la acreditación universitaria.

Adicionalmente, es importante incorporar procesos de capacitación y formación para el personal de la institución, mediante cursos internos, o la participación en talleres y diplomados ofrecidos por instituciones nacionales e internacionales. Estas capacitaciones pueden estar dirigidas a difundir los mecanismos de aseguramiento de la calidad, la gestión del conocimiento, modelo educativo de la UNiCyT, control de gestión y el kaizen¹ o mejoramiento continuo. Es importante que estas capacitaciones incluyan a los colaboradores actuales y de nuevo ingreso de la institución.

La forma de hacer las cosas es un elemento fundamental de la cultura de calidad que se quiere promover e implementar. Esta forma de hacer las cosas está influida significativamente por un sentido ético del trabajo, el compromiso de los colaboradores con la prestación de los servicios de la UNiCyT, y con los alumnos, así como por un sentido práctico de la organización del trabajo, reflejado en el ciclo de calidad: planificar – implementar –evaluar – ajustar.

Marco institucional que posibilite la calidad en los procesos de toma de decisiones

Históricamente, la calidad ha sido un tema fundamental en la gestión de diversas instituciones. Los lineamientos de aseguramiento de la calidad emanan del Consejo Superior, y deben ser acatados por el personal operativo de la universidad. En ese sentido, es importante el compromiso de todos los niveles

¹ Kaizen: palabra japonesa que se compone de dos sinogramas "Kai" - modificaciones y "Zen" - para mejorar. En el contexto de este documento, Kaizen se refiere a un sistema de mejora continua en el que pequeñas y constantes mejoras, logran grandes beneficios a largo plazo.

de la institución con el sistema de aseguramiento de la calidad, y la responsabilidad que tienen en materia de aseguramiento de calidad, la necesidad de adoptar un enfoque de calidad en el diseño y la implementación de políticas, y herramientas de monitoreo y control de gestión, y la consideración del impacto sobre la calidad en la toma de decisiones.

Adicionalmente es importante que la institución se comprometa a formalizar y actualizar sistemáticamente los criterios de calidad, conforme a los lineamientos que reciba del CONEAUPA, de los planes de mejoramiento institucional ajustados, y de las autoevaluaciones. Estos criterios son construidos y revisados en forma participativa y periódica, considerando tanto la misión y visión institucionales como las demandas del entorno.

Gestión de procesos orientada a la calidad

La gestión por procesos es uno de los elementos de un sistema de calidad. Cuando se tiene procedimientos normalizados, se facilita la gestión institucional, y se pueden incorporar indicadores para su seguimiento y evaluación, siendo de esta manera instancias más formales y sistemáticas para el aseguramiento de la calidad. Por ello, es fundamental para la UNICyT la actualización sistemática de los procedimientos que formalizan y describen su quehacer institucional, con la finalidad de mejorar constantemente su calidad, eficacia y eficiencia.

También es importante la capacitación y actualización del recurso humano a medida que van surgiendo nuevos requerimientos de calidad, bien sea procedente de la normativa interna, o los lineamientos del Estado panameño.

Evaluación sistemática y permanente de la calidad

La autoevaluación de la calidad alcanzada y del funcionamiento de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, se debe realizar de forma permanente, pues más allá de cumplir con las exigencias de acreditación institucional, es importante desarrollar y fortalecer la cultura de calidad en la universidad.

También es importante la consulta periódica a organismos internos y externos, jornadas de intercambio con otras instituciones universitarias de Panamá y el mundo, así como agencias de acreditación internacionales, donde se compartan experiencias en temas de calidad universitaria. También es conveniente realizar estudios especiales, que incluyan temas gerenciales como la medición del clima organizacional, satisfacción estudiantil, y posicionamiento estratégico de la institución, que permitan detectar oportunidades de mejora.

Por otra parte, tanto los programas de formación, como la gestión institucional, la investigación y la vinculación con el medio, debe ser objeto de procesos cíclicos de autoevaluación, en base a los criterios respectivos y conforme a los procedimientos que se dispongan para ello. Estos procesos constituyen insumos valiosos para la formulación del PMI. La Universidad debe mantener un registro actualizado de los procesos de autoevaluación y del seguimiento de los planes de mejora.

La acreditación institucional, así como la acreditación de carreras, y las reacreditaciones, forman parte de las exigencias que realiza el Estado a las instituciones de educación superior, y más allá del aspecto regulatorio, debe entenderse como un elemento promotor de una cultura de calidad en la educación superior panameña.

Fortalecimiento del seguimiento a los planes de mejoramiento institucional y mejoramiento institucional ajustado

La ejecución de los planes de mejoramiento institucional y mejoramiento institucional ajustado desarrollados a partir de los procesos de autoevaluación y revisión por parte de pares externos, son objeto evaluación formal y periódica, para ir monitoreando las metas alcanzadas con cada plan operativo, que es desglosado hasta los niveles operativos. La evaluación será fortalecida mediante un análisis conjunto del Consejo Superior, o los entes que este designe para tal fin, y las autoridades pertinentes del programa formativo o proceso institucional.

V. REFERENCIAS

- Alauddin, N. & Yamada, S. (2020). Overview of Deming Criteria for Total Quality Management Conceptual Framework Design in Education Services. Journal of Engineering and Science Research. DOI: 3. 12-20. 10.26666/rmp.jesr.2019.5.3.
- Ley 52 de 26 de junio de 2015. Panamá. Gaceta Oficial Digital, 27813 8, de 30 de junio de 2015, 1-19. https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/27813_B/51278.pdf
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario (Norma ISO 9000:2015). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2018). Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso (Norma ISO 21001:2018). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:en>
- Taguchi, G. (2005). Taguchi's quality engineering handbook. John Wiley and Sons.